

Gambaran *Emotional Labor* pada Petugas Pemadam Kebakaran

The Description of Emotional Labor of Firefighters

Shena Ravina Anjani^{1*}, Reni Nuryani¹, Sri Wulan Lindsari¹

¹Program Studi S1 Keperawatan, Fakultas Keperawatan, Universitas Pendidikan Indonesia Kampus Sumedang, Jawa Barat, Indonesia

Kata Kunci :

Emotional labor, kesehatan mental, pemadam kebakaran

ABSTRAK

Pendahuluan: *Emotional labor* merupakan kemampuan individu dalam mengatur emosi pribadi agar sesuai dengan tuntutan peran profesionalnya, yang sering terjadi pada profesi yang menuntut interaksi langsung dengan orang lain, salah satunya adalah pemadam kebakaran. *Emotional labor* pada petugas pemadam kebakaran muncul ketika mereka menghadapi situasi traumatis seperti evakuasi korban, ancaman kebakaran, dan tekanan publik, sementara pada saat yang sama mereka dituntut untuk tidak mengekspresikan emosi yang sebenarnya karena ekspektasi profesional dan kebutuhan masyarakat akan sosok yang tenang serta dapat diandalkan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran *emotional labor* pada petugas pemadam kebakaran khususnya di Sektor X. **Metode:** Deskriptif kuantitatif. Teknik pengambilan sampel adalah *total sampling* dengan 77 sampel. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner *Emotional Labor Scale*. Analisis data dilakukan secara univariat dengan distribusi frekuensi dan nilai mean, standar deviasi, nilai minimum, dan nilai maksimum. **Hasil:** Penelitian menunjukkan bahwa *emotional labor* berada pada kategori tinggi, dengan *deep acting* yang berada pada kategori tinggi, sedangkan *surface acting* berada pada kategori sedang. **Kesimpulan:** Hasil penelitian ini menunjukkan adanya pola adaptif dari regulasi emosi petugas pemadam kebakaran yang cenderung menginternalisasi emosi sebagai tuntutan profesi daripada sekadar memalsukannya.

Keyword:

Emotional labor, firefighters, mental health

ABSTRACT

Introduction: *Emotional labor* refers to an individual's ability to regulate their personal emotions to align with the demands of their professional role, a phenomenon commonly observed in professions that require direct interaction with others, one of which is firefighting. *Emotional labor* among firefighters arises when they face traumatic situations such as evacuating victims, fire threats, and public pressure, while at the same time they are required not to express their true emotions due to professional expectations and the public's need for a calm and reliable figure. This study aims to examine the nature of emotional labor among firefighters, specifically in Sector X. **Method:** Quantitative descriptive. The sampling technique used was total sampling with 77 participants. The research instrument was the *Emotional Labor Scale* questionnaire. Data analysis was conducted using univariate methods, including frequency distribution, mean, standard deviation, minimum, and maximum values. **Results:** The study showed that emotional labor fell into the high category, with deep acting in the high category, while surface acting was in the moderate category. **Conclusion:** The results of this study indicate an adaptive pattern in firefighters' emotional regulation, as they tend to internalize their emotions as a professional requirement rather than simply feigning them.

Copyright © 2026 JKBD
All rights reserved

Corresponding Author:

Shena Ravina Anjani

Email: shena7720@gmail.com

Article history

Received date : 19/06/2026

Revised date : 23/06/2026

Accepted date :

PENDAHULUAN

Petugas pemadam kebakaran merupakan salah satu profesi yang berisiko tinggi karena memiliki banyak tanggung jawab yang bersifat mendesak dan membutuhkan respon secepat mungkin. Petugas pemadam kebakaran kerap dihadapkan dengan tuntutan kerja yang berat, baik secara fisik maupun mental (Arieffani & Erwandi, 2023). Ketika menjalankan tugas tersebut, mereka menghadapi berbagai risiko kerja yang tinggi, seperti ancaman terhadap keselamatan, paparan zat kimia berbahaya, serta tantangan ergonomis dan fisik yang juga berpotensi membahayakan nyawa (Basumerda *et al.*, 2024).

Menurut data dari Badan Pusat Statistik Indonesia, kebakaran merupakan bencana yang paling sering terjadi di Indonesia pada tahun 2023 dan 2024. Provinsi Jawa Barat menjadi salah satu wilayah dengan angka kejadian kebakaran yang cukup tinggi. Kota Bandung tercatat memiliki 350 kasus kebakaran sepanjang tahun 2024, diikuti oleh Kabupaten Bogor dengan 349 kejadian, Kabupaten Sumedang 169 kejadian, Kabupaten Cianjur 109 kejadian, serta Kabupaten Bekasi dan Kota Depok yang masing-masing melaporkan lebih dari 100 kasus (Open Data Jawa Barat, 2024).

Berdasarkan data dari Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Bogor, jumlah insiden kebakaran di wilayah Kabupaten Bogor yaitu sekitar 349 insiden yang terjadi di sepanjang tahun 2024. Angka ini terbilang cukup tinggi jika dibandingkan dengan yang terjadi di Kota Bogor selama tahun 2024 yang hanya berjumlah 111 insiden (Badan Pusat Statistik Kota Bogor, 2025)

Tingginya angka kejadian kebakaran tersebut menunjukkan bahwa peran petugas pemadam kebakaran menjadi sangat krusial dalam menjaga keselamatan masyarakat, terlebih lagi di Kabupaten Bogor yang menjadi wilayah kabupaten dengan jumlah penduduk terbanyak di tingkat Kabupaten/Kota di Indonesia, yang mencapai sekitar 5,6 juta jiwa (Badan Pusat Statistik Kabupaten Bogor, 2024;

Dukcapil Sulsel, 2024). Populasi yang masif ini, ditambah dengan statusnya sebagai penyangga utama kawasan metropolitan Jabodetabek, secara langsung memicu peningkatan risiko kebakaran, kecelakaan, dan permintaan layanan penyelamatan lainnya (Anggraini, 2021). Tingginya frekuensi dan variasi penanganan kedaruratan di tengah kondisi geografis yang luas dan konsentrasi pemukiman padat di zona urban ini menjadi salah satu faktor meningkatnya tugas petugas pemadam kebakaran (Nugraha *et al.*, 2022).

Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia (Permendagri) Nomor 16 Tahun 2020, petugas pemadam kebakaran memiliki peran dan tanggung jawab yang sangat kompleks, mulai dari pencegahan, pemadaman, penyelamatan, hingga penanganan situasi darurat non-kebakaran seperti penyelamatan korban bencana dan kecelakaan. Kompleksitas tugas dan tanggung jawab yang besar pada akhirnya juga akan meningkatkan beban kerja petugas pemadam kebakaran (Lv *et al.*, 2023).

Beban kerja yang tinggi tidak hanya menimbulkan kelelahan fisik, tetapi juga memunculkan beban emosional (Maryono & Herbawani, 2023). Beban emosional pada petugas pemadam kebakaran timbul karena petugas pemadam kebakaran diharuskan untuk tetap tenang, profesional, sabar, dan menunjukkan empati kepada korban di tengah situasi krisis yang diliputi rasa takut, cemas, atau bahkan trauma (Kusuma, 2020).

Masyarakat dan instansi menuntut para petugas pemadam kebakaran untuk selalu memastikan suasana tetap stabil dan terkendali, serta menuntut petugas pemadam kebakaran untuk tangguh, tidak hanya secara fisik, tetapi juga harus mampu mengelola emosi secara profesional (Arieffani & Erwandi, 2023). Kondisi ini merupakan contoh nyata dari bentuk beban emosional dalam pekerjaan, yang dikenal sebagai *emotional labor*, atau kemampuan individu dalam memalsukan dan memodifikasi emosi aslinya untuk menunjukkan ekspresi yang sesuai dengan pekerjaannya (Puspitas & Siswati, 2018).

Emotional labor diperkenalkan pertama kali oleh Arlie Russel Hochschild dalam bukunya yang berjudul *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling* pada tahun 1983. *Emotional labor* ini seringkali terjadi pada profesi yang memerlukan interaksi secara langsung dengan orang lain, yaitu profesi di bidang pelayanan publik, seperti perawat, *frontliner*, pramugari, guru, pekerja sosial, polisi dan pemadam kebakaran (Yildiz *et al.*, 2024; Ullah & Budiani, 2023; Oliveira *et al.*, 2024). Menurut Hochschild, *emotional labor* melekat sejak awal individu tersebut bekerja (Grandey & Melloy, 2017). Akan tetapi, cenderung lebih tinggi pada pekerja yang sudah memiliki pengalaman menengah, seperti 6-10 tahun kerja. Hal ini memberikan indikasi bahwa *emotional labor* mungkin berkembang seiring meningkatnya masa kerja (Kuo *et al.*, 2025).

Emotional labor pada petugas pemadam kebakaran memiliki karakteristik yang lebih khas dibandingkan dengan profesi lain. Hal ini disebabkan karena adanya kombinasi antara beban emosional dan kondisi kerja yang berisiko tinggi serta mengancam jiwa (Lim & Moon, 2024). Selain itu, pekerjaan petugas pemadam kebakaran yang seringkali disaksikan langsung oleh masyarakat luas hingga berpotensi untuk direkam dan populer di media sosial, dapat meningkatkan ekspektasi sosial terhadap performa emosional petugas (Crow, 2025). Oleh karena itu, *emotional labor* pada petugas pemadam kebakaran dinilai lebih kompleks dibandingkan *emotional labor* pada profesi di bidang pelayanan lain (Lim & Moon, 2024).

Terdapat dua dimensi utama pada *emotional labor*, yaitu *surface acting* dan *deep acting* (Palupi & Prasetyo, 2018). *Surface acting* pada petugas pemadam kebakaran terjadi ketika petugas menunjukkan ekspresi emosional yang tidak sesuai dengan emosi yang sebenarnya ia rasakan, misalnya tersenyum atau bersikap tenang padahal sedang merasa cemas atau takut saat proses evakuasi (Lim & Moon, 2024). Sebaliknya, *deep acting* terjadi ketika petugas pemadam kebakaran berusaha untuk menyesuaikan emosi yang sebenarnya dengan ekspresi emosional yang akan ditampilkan, seperti menumbuhkan rasa empati yang tulus terhadap korban untuk menciptakan interaksi yang natural (Park *et al.*, 2024). Kedua dimensi ini memiliki implikasi yang berbeda terhadap

kesejahteraan psikologis para petugas pemadam kebakaran (HB *et al.*, 2023).

Penelitian oleh Lim & Moon (2024) di Korea Selatan menemukan bahwa *emotional labor* berkorelasi negatif dengan *psychological well-being*. Dalam penelitian tersebut dijelaskan bahwa semakin tinggi upaya menahan atau menciptakan emosi yang tidak sesuai dengan aslinya, maka semakin rendah tingkat kepuasan hidup dan kematangan emosional petugas. Selanjutnya, penelitian oleh Park *et al.*, (2024) mengungkapkan bahwa tekanan emosional yang tinggi dalam pekerjaan pemadam kebakaran memiliki dampak yang serius terhadap kinerja petugas, terutama ketika harus melakukan *surface acting*.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Xiong *et al.*, (2023) dengan subjek berbeda, yaitu pada pegawai hotel, menunjukkan hasil bahwa *surface acting* secara signifikan meningkatkan kecemasan dan depresi. Sedangkan *deep acting* disebut dapat memberikan ketenangan tetapi juga memicu terjadinya cemas dan depresi jika dilakukan dalam jangka panjang (Xiong, *et al.*, 2023). Hasil penelitian tersebut diperkuat dengan penelitian Chen *et al.*, (2023) yang menyebutkan bahwa *surface acting* dapat meningkatkan *emotional exhaustion* serta kecemasan.

Penelitian oleh Oliveira *et al.*, (2024) yang melibatkan 100 petugas pemadam kebakaran dan 148 polisi di Portugal, menunjukkan bahwa petugas pemadam kebakaran menghadapi tuntutan untuk selalu menunjukkan emosi positif yang lebih tinggi dibandingkan dengan polisi. Tuntutan tersebut berkaitan dengan tingginya keterikatan mereka terhadap pekerjaan (*work engagement*) dan kuatnya identitas sebagai petugas penyelamat (*occupational identity*), yang berarti, mereka tetap menunjukkan keterlibatan emosional yang kuat karena mereka merasa bangga dan terikat dengan pekerjaannya (Oliveira, Carvalho, Pinto, & Gondim, 2024). Hal tersebut sejalan dengan hasil penelitian Fernandes (2023) yang menyebutkan bahwa *emotional labor* tidak selalu berdampak negatif. *Emotional labor* yang dijalankan dengan sehat juga diperlukan dalam menjunjung profesionalisme pada petugas pemadam kebakaran (Fernandes, 2023).

Penelitian internasional telah menunjukan bahwa *emotional labor*

merupakan salah satu faktor psikososial yang memiliki pengaruh cukup besar dalam profesi petugas pemadam kebakaran, akan tetapi, penelitian yang secara khusus meneliti *emotional labor* pada petugas pemadam kebakaran di Indonesia sendiri masih belum ditemukan dan lebih banyak berfokus pada stres kerja, kelelahan fisik, konflik peran, atau kualitas tidur. Studi pendahuluan yang dilakukan melalui wawancara dengan sembilan petugas pemadam kebakaran menemukan bahwa enam di antaranya menyadari adanya tuntutan emosional tinggi, terutama ketika perlu menyembunyikan emosi sesungguhnya, seperti rasa cemas dan takut tetapi tetap berusaha tampil tenang untuk memenuhi ekspektasi terhadap sikap profesional dan ketegasan mereka saat bertugas. Temuan ini semakin menguatkan bahwa *emotional labor* merupakan salah satu aspek penting dalam profesi pemadam kebakaran yang hingga saat ini belum diteliti secara spesifik dalam konteks budaya Indonesia.

METODE

Jenis penelitian kuantitatif dengan desain penelitian kuantitatif deskriptif yang bertujuan untuk memperoleh gambaran terkait variabel yang diteliti, yaitu *emotional labor* pada petugas pemadam kebakaran. Populasi penelitian ini terdiri dari petugas pemadam kebakaran di Sektor X dengan jumlah 77 petugas. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *total sampling* yakni melibatkan seluruh petugas yang memenuhi kriteria dalam penelitian ini, yang memenuhi kriteria inklusi yaitu: petugas pemadam kebakaran yang sudah bertugas minimal selama satu tahun, petugas pemadam kebakaran yang bertugas di Sektor X, dan petugas pemadam kebakaran yang menyatakan kesediaan untuk berpartisipasi sebagai responden dalam penelitian ini. Adapun kriteria eksklusi dalam penelitian ini adalah petugas pemadam kebakaran yang memiliki masalah kesehatan jiwa, petugas pemadam kebakaran yang sedang cuti atau tidak aktif bekerja selama penelitian berlangsung, dan petugas pemadam kebakaran yang tidak mengisi kuisioner secara lengkap.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini berupa kuesioner *Emotional Labor Scale* yang sebelumnya dikembangkan oleh Diefendorff *et al.* (2005), lalu

diterjemahkan dan dimodifikasi sesuai kebutuhan peneliti. Kuesioner ini terdiri dari 7 item untuk indikator *surface acting* dan 4 item untuk indikator *deep acting*, dengan semua item adalah *favorable*. Uji validitas dan uji reliabilitas instrumen penelitian dilakukan ulang memperoleh nilai signifikansi (*p-value*) untuk seluruh butir pertanyaan di bawah 0.05 (nilai *p-value* tertinggi adalah 0.006) serta nilai Koefisien *Alpha Cronbach* sebesar 0.814, sehingga instrumen dinyatakan valid dan reliabel untuk digunakan dalam pengambilan data.

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis univariat, dengan penyajian data dalam penelitian ini menggunakan tabel distribusi frekuensi, kecuali untuk hasil dari variabel masa kerja akan disajikan dalam tabel berisi nilai mean, standar deviasi, nilai minimum, dan nilai maksimum. Penelitian ini telah mendapatkan persetujuan etik dari Komisi Etik Penelitian Kesehatan Fakultas Ilmu dan Teknologi Kesehatan (FITKES) Universitas Jenderal Achmad Yani Cimahi, dengan nomor 038/KEPK/FITKes-Unjani/X/2025

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian ini menyajikan hasil karakteristik responden berupa pembagian divisi tempat mereka bertugas, yang terdiri atas divisi pemadaman dan divisi penyelamatan, dengan tujuan untuk mengetahui divisi mana yang memiliki tingkat partisipasi lebih tinggi dalam penelitian ini.

Tabel 1. Karakteristik Responden (n=77)

Karakteristik	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Divisi		
Pemadaman	33	42,9%
Penyelamatan	44	57,1%
Total	77	100%

Hasil analisis pada tabel 1. menunjukkan bahwa responden yang berasal dari divisi penyelamatan lebih banyak dibandingkan dengan responden yang berasal dari divisi pemadaman, yakni sebanyak 57,1% (44 responden).

Variabel lama masa kerja dianalisis menggunakan analisis deskriptif yang mencakup nilai minimum, maksimum, mean, serta standar deviasi. Berikut adalah hasil

analisis untuk lama masa kerja pada petugas pemadam kebakaran di Sektor X:

Tabel 2. Lama Masa Kerja Responden (n=77)

Variabel	n	Mean (Tahun)	SD	Min (Tahun)	Max (Tahun)
Lama Masa Kerja	77	5,79	3,29	1	15

Berdasarkan hasil analisis pada tabel 4.2, maka dapat disimpulkan bahwa rata – rata lama masa kerja responden adalah 5,79 tahun.

Tabel 3. Hasil Penelitian (n=77)

Variabel	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Emotional Labor		
Rendah	2	2,6%
Sedang	30	39%
Tinggi	45	58,4%
Dimensi Surface Acting		
Rendah	12	15,6%
Sedang	38	49,4%
Tinggi	27	35%
Dimensi Deep Acting		
Rendah	2	2,6%
Sedang	3	3,9%
Tinggi	72	93,55
Total	77	100%

Berdasarkan tabel 3., diketahui bahwa *emotional labor* pada petugas pemadam kebakaran sebagian besar berada pada kategori tinggi, yaitu sebanyak 45 petugas (58,4%), dengan dimensi *surface acting* dari *emotional labor* pada petugas pemadam kebakaran berada pada kategori sedang, yakni sebanyak 38 petugas (49,4%) dan dimensi *deep acting* dari *emotional labor* pada petugas pemadam kebakaran didominasi oleh kategori tinggi, dengan jumlah 72 petugas (93,5).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat *emotional labor* secara keseluruhan pada petugas pemadam kebakaran berada pada kategori tinggi yakni sebanyak 45 petugas (58,4%). Temuan ini mengindikasikan bahwa pekerjaan pemadam kebakaran memiliki tingkat keterlibatan emosional yang besar dalam menjalankan tugasnya serta menggambarkan bahwa petugas pemadam kebakaran tidak hanya bekerja berdasarkan keterampilan teknis semata, tetapi juga

mengelola dan menyesuaikan emosinya sesuai dengan tuntutan situasi di lapangan.

Secara teoritis, hasil ini selaras dengan teori *Emotional Labor* yang dikemukakan oleh Hochschild, bahwa pekerja di bidang pelayanan publik seringkali diharuskan menampilkan emosi tertentu demi memenuhi ekspektasi organisasi dan masyarakat (Hochschild, 2003; Palupi & Prasetyo, 2018). Selain itu, studi terbaru yang menggunakan pendekatan *ecological momentary assessment* juga memperkuat relevansi pandangan ini. Studi tersebut menegaskan bahwa *emotional labor* harus dipandang sebagai proses regulasi emosi yang dinamis dan situasional di tempat kerja, seperti pada profesi berisiko tinggi seperti petugas pemadam kebakaran, tuntutan untuk mengendalikan emosi cenderung lebih besar karena mereka harus menyesuaikan perasaan dan ekspresi dengan kondisi yang sangat dinamis dan penuh tekanan (Pinkawa & Dörfel, 2024).

Hasil ini juga selaras dengan penelitian yang dilakukan di Korea Selatan, yang menemukan bahwa *emotional labor* pada petugas pemadam kebakaran berada pada tingkat tinggi. Tingginya *emotional labor* pada petugas pemadam kebakaran disebabkan oleh sifat profesi yang melekat dengan trauma dan tuntutan ganda. Petugas pemadam kebakaran hampir setiap hari dihadapkan oleh penderitaan, seperti kondisi yang mengancam jiwa, korban cedera parah, hingga kematian. Dalam situasi krisis tersebut, petugas pemadam kebakaran dituntut untuk mengendalikan respons emosional internal seperti ketakutan atau syok, sekaligus menampilkan ekspresi ketenangan, keyakinan, dan empati yang konsisten di hadapan korban dan keluarga yang panik (Park *et al.*, 2019).

Tingginya *emotional labor* dalam penelitian ini juga dipengaruhi oleh rata – rata lama bekerja yang mencapai 5,79 tahun, yang menunjukkan bahwa kapasitas regulasi emosi petugas pemadam kebakaran telah berkembang selama menjalankan tugas. Pengalaman kerja yang lebih panjang dapat meningkatkan kapasitas pekerja dalam mengelola tuntutan emosional, sehingga menjadi lebih mahir menggunakan strategi regulasi emosi yang adaptif (Mastracci, 2018). Hal ini diperkuat oleh penelitian Uysal & Kılıçkaya (2023) yang menyebutkan bahwa *emotional labor* cenderung meningkat seiring dengan

bertambahnya pengalaman kerja, terutama setelah 3-4 tahun bekerja.

Pengalaman selama 5,79 tahun membuat petugas pemadam kebakaran dapat mengenali pola respons emosional dalam berbagai situasi darurat, termasuk saat menghadapi trauma korban, bekerja di bawah tekanan, serta menangani kondisi yang tidak terduga. Oleh karena itu, tingginya *emotional labor* bukan hanya berasal dari tuntutan situasi di lapangan, tetapi juga berasal dari proses internalisasi nilai profesi yang berkembang melalui pengalaman kerja jangka panjang (Jeung *et al.*, 2019; Hong & Panatik, 2019).

Surface acting dalam penelitian ini berada pada kategori sedang, dengan persentase 49,45%. Secara teoritis, hal ini berarti petugas pemadam kebakaran terkadang harus “berpura-pura” tampak tenang atau tersenyum saat berinteraksi dengan korban dan masyarakat, tetapi tidak secara terus-menerus dan berlebihan. Petugas tidak terlalu sering menekan emosi aslinya tetapi masih mampu mengatur ekspresi agar sesuai dengan norma organisasi dan tuntutan masyarakat (Lim & Moon, 2024).

Surface acting pada kategori sedang menunjukkan bahwa ini bukanlah strategi utama yang dilakukan oleh petugas pemadam kebakaran, karena petugas pemadam kebakaran telah menyadari bahwa ekspresi emosi yang palsu dapat merusak kepercayaan korban dan masyarakat terhadap organisasi serta mengganggu koordinasi tim (Zhang *et al.*, 2018). Selain itu, *surface acting* merupakan pemicu terjadinya *emotional dissonance* yang intens, *emotional exhaustion*, dan *burnout* (Park *et al.*, 2024). Akan tetapi, *surface acting* yang berada pada kategori sedang mengindikasikan bahwa strategi ini belum sepenuhnya dihilangkan.

Surface acting mungkin digunakan sebagai strategi sesaat yang tidak terhindarkan ketika emosi internal, seperti syok dan kesedihan, terlalu intens untuk segera ditangani melalui *deep acting* di lokasi kejadian. Dalam keadaan seperti ini, *surface acting* berfungsi sebagai “pelindung sementara” sampai petugas pemadam kebakaran memiliki kesempatan untuk menerapkan *cognitive reappraisal* atau meredakan tuntutan emosional (Sciutto & Pace, 2022).

Deep acting dalam penelitian ini menunjukkan hasil yang berada pada kategori

tinggi, yaitu 72 petugas menggunakan strategi ini. Karakteristik profesi pemadam kebakaran yang menuntut respons cepat, ketenangan dalam situasi darurat, serta kemampuan memberikan rasa aman kepada masyarakat, mendorong penggunaan *deep acting* sebagai strategi yang adaptif. Profesi dengan intensitas risiko tinggi sering kali memerlukan pengelolaan emosi mendalam agar pekerja tetap fokus dan menjaga profesionalisme (Uysal & Kılıçkaya, 2023).

Kondisi ini memberikan dasar mengapa petugas pemadam kebakaran cenderung menggunakan *deep acting* secara konsisten saat menangani kebakaran, evakuasi, maupun interaksi dengan korban. Hasil *deep acting* yang tinggi pada penelitian ini juga menunjukkan bahwa petugas pemadam kebakaran telah menginternalisasi makna dari pekerjaannya sebagai bentuk dari pelayanan kemanusiaan. Petugas tidak hanya melihat tugas mereka sebagai rutinitas atau kewajiban, melainkan sebagai panggilan moral untuk melindungi kehidupan dan keselamatan orang lain (Du & Wang, 2021).

Selain itu, petugas pemadam kebakaran juga disebut sudah memasuki fase *emotional authenticity development*, yaitu ketika seseorang tidak perlu lagi untuk memaksakan ekspresi emosinya, tetapi ia sudah mampu merasakan emosi yang tepat dari dalam dirinya. Hal inilah yang membuat *deep acting* berada pada kategori tinggi (Hong & Panatik, 2019). Seperti pada penelitian Oliveira *et al.*, (2024) yang menunjukkan bahwa petugas pemadam kebakaran yang melakukan *deep acting* cenderung memiliki tingkat identitas profesi (*occupational identity*) dan keterikatan (*work engagement*) yang lebih tinggi.

Sama halnya dengan *emotional labor*, *surface acting* yang berada pada kategori sedang dan *deep acting* yang berada pada kategori tinggi juga dipengaruhi oleh rata-rata lama kerja petugas yang mencapai 5,79 tahun. Penelitian oleh Dias, Silva, & Rosario (2022) memperkuat literatur tersebut dengan menyebutkan bahwa masa kerja yang lebih panjang berkorelasi negatif dengan *surface acting*, yang menunjukkan bahwa pengalaman kerja dapat menurunkan kecenderungan pekerja untuk “menyembunyikan” emosi dan menampilkan ekspresi emosional yang dipaksakan, sehingga pekerja memilih untuk

menggunakan strategi yang lebih adaptif, seperti *deep acting*.

Petugas pemadam kebakaran menjadikan *deep acting* sebagai strategi utama yang matang dan terinternalisasi, dimana petugas tersebut telah memahami bahwa *deep acting* merupakan indikator utama bagi kesejahteraan jangka panjang dan kualitas kinerjanya (Mastracci, 2018).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan dalam penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa *emotional labor* pada petugas pemadam kebakaran di Sektor X berada pada kategori tinggi, dengan *surface acting* pada kategori sedang dan *deep acting* pada kategori tinggi.

Meski tuntutan *emotional labor* tinggi, hasil penelitian menunjukkan pola regulasi emosi yang adaptif karena petugas lebih sering menggunakan *deep acting* yang berada pada kategori tinggi, dan hanya menggunakan *surface acting* pada tingkat sedang. Petugas pemadam kebakaran cenderung menginternalisasi emosi yang dibutuhkan oleh profesinya, daripada sekadar memalsukannya.

Perawat, khususnya perawat jiwa dan perawat komunitas, diharapkan dapat memaksimalkan fungsi promotif dan preventif dengan memberikan edukasi mengenai strategi regulasi emosi yang adaptif, teknik relaksasi, serta manajemen stres, sekaligus menyediakan konseling singkat untuk membantu petugas pemadam kebakaran mengekspresikan emosi secara sehat mengingat masih ditemukannya *surface acting* pada tingkat sedang.

Instansi pemadam kebakaran juga perlu memperkuat dukungan terhadap kesejahteraan emosional petugas melalui pelatihan manajemen emosi, layanan pendampingan psikologis berkala, serta kegiatan *debriefing* pasca tugas yang dapat menjadi ruang aman bagi petugas untuk memproses tekanan emosional.

Untuk penelitian selanjutnya, studi ini dapat dijadikan dasar dalam menggali variabel lain seperti dukungan sosial,

emotional intelligence, atau budaya keselamatan kerja guna mengidentifikasi faktor-faktor yang berpengaruh dalam memperkuat *deep acting* dan mengurangi ketergantungan pada *surface acting*, serta penggunaan pendekatan kualitatif atau *mixed-method* diperlukan untuk memahami dinamika emosional petugas pemadam kebakaran secara lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, A. (2021). Gambaran Beban Kerja Mental dengan Menggunakan Metode Nasa-TLX pada Pekerja di Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Bogor Tahun 2020. *UPN Veteran Jakarta*.
- Ariefani, F., & Erwandi, D. (2023). Analisis Faktor Distress pada Petugas Pemadam Kebakaran : Sistematis Review. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 2153-2167.
- Badan Pusat Statistik. (2024). *Statistik Indonesia 2024*. Indonesia: Badan Pusat Statistik.
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Bogor. (2024). *Kabupaten Bogor dalam Angka*. Kabupaten Bogor: BPS Kabupaten Bogor.
- Badan Pusat Statistik Kota Bogor. (2025, Juli 4). *Jumlah Kejadian Pemadaman Kebakaran Menurut Kecamatan di Kota Bogor, 2024*. Retrieved from Badan Pusat Statistik Kota Bogor: <https://bogorkota.bps.go.id/id/statistics-table/2/MjI1IzI=/jumlah-kejadian-pemadaman-kebakaran-menurut-kecamatan-di-kota-bogor.html>
- Basumerda, C., Santoso, D. W., Faruq, A. U., & Alfaizi, R. M. (2024). Analisis Beban Kerja Mental dan Tingkat Stres pada Staf Pemadam Kebakaran. *Prosiding Seminar Nasional Hasil Penelitian dan Pengabdian Masyarakat*, 11-23.
- Chen, C. C., Lan, Y. L., Chiou, S. L., & Lin, Y. C. (2023). The Effect of Emotional Labor on the Physical and Mental Health of Health Professionals: Emotional Exhaustion Has a Mediating Effect. *Healthcare*, 1-9.

- Crow, I. (2025, April 18). *Industry Comment: The Hidden Dangers of Social Media*. Retrieved from ISFJ: International Fire & Safety Journal: <https://internationalfireandsafetyjournal.com/industry-comment-the-hidden-dangers-of-social-media/>
- Dias, J. C., Silva, S. C., & Rosario, A. (2022). Emotional Labor in Healthcare: The Role of Work Perceptions and Personality Traits. *Academy of Strategic Management Journal*, 1-16.
- Du, Y., & Wang, Z. (2021). How Does Emotional Influence Voice Behavior? The Roles of Work Engagement and Perceived Organizational Support. *Sustainability*, 1-14.
- Dukcapil Sulsel. (2024, Agustus 12). *Jumlah Penduduk Kabupaten Bogor Terbanyak, Dirjen Dukcapil: Lampaui Beberapa Provinsi*. Retrieved from Dukcapil Sulsel Prov: https://dukcapil.sulselprov.go.id/show-berita/jumlah-penduduk-kabupaten-bogor-terbanyak-dirjen-dukcapil-lampaui-beberapa-provinsi?utm_source
- Fernandes, A. K. (2023). Emotional Labor Influences on Occupational Identity and Work Engagement in Portuguese Firefighters: A Study Case in The Autonomous Regions of Madeira and Azores. *Universidade de Coimbra*, 1-32.
- Grandey, A. A., & Melloy, R. C. (2017). The State of The Heart: Emotional Labor as Emotion Regulation Reviewed and Revised. *Journal of Occupational Health Psychology*, 407-422.
- HB, T. N., Nur, H., & Istiqamah, S. H. (2023). Perbedaan Strategi Emotional Labor Terhadap Kepuasan Kerja Pada Customer Service Bank. *PESHUM : Jurnal Pendidikan, Sosial, dan Humaniora*, 537-547.
- Hochschild, A. R. (2003). *The Managed Heart*. Berkeley and Los Angeles: University of California Press.
- Hong, J. T., & Panatik, S. A. (2019). The Influence of Emotional Labour Strategies on Psychological Well-being with Job Tenure as Moderator: A Systematic Literature Review. *Journal of Research in Psychology*, 20-26.
- Jeung, D. Y., Kim, C., & Chang, S. J. (2019). Emotional Labor and Burnout: A Review of the Literature. *Yonsei Medical Journal*, 187-193.
- Kusuma, R. T. (2020). Regulasi Emosi dan Kecemasan pada Petugas Pemadam Kebakaran. *Acta Psychologia*, 183-190.
- Lim, J., & Moon, K.-K. (2024). The Effect of Emotional Labor on Psychological Well-Being in the Context of South Korean Firefighters: The Moderating Role of Transformational Leadership. *Behavioral Sciences*.
- Lv, G., Li, J., Xu, Q., Zhang, H., Wu, W., Fan, X., . . . Liu, H. (2023). The Influence of Firefighters' Perceived Stress on Job Burnout: A Moderated Mediation Model. *Current Psychology*, 8874-8884.
- Maryono, & Herbawani, C. K. (2023). Hubungan Antara Kelelahan Kerja dan Beban Kerja dengan Kinerja Petugas Pemadam Kebakaran di Sudin Pemadam Kebakaran Jakarta Pusat Tahun 2023. *ARKESMAS*, 21-31.
- Mastracci, S. (2018, May 29). *Emotional Labor and Its Importance in Various Jobs*. Retrieved from Scholars Strategy Network: https://scholars.org/contribution/emotional-labor-and-its-importance-various-jobs?utm_source
- Nugraha, F., Lestari, F., Semedi, J. M., Rahatiningtyas, N. S., & Wibowo, A. A. (2022). The Relationship of Fire Incident and Area Vulnerability: Case Study of West Jakarta Municipality, Indonesia. *Jurnal Geografi Lingkungan Tropik (Journal of Geography of Tropical Environments)*, 1-8.
- Oliveira, S. A., Carvalho, C. M., Pinto, A. L., & Gondim, S. M. (2024). Emotional Labor, Occupational Identity, and Work Engagement among Portuguese First Responders. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 179-194.
- Open Data Jawa Barat. (2025). Retrieved from Open Data Jawa Barat: <https://opendata.jabarprov.go.id/id>
- Palupi, F. R., & Prasetyo, A. R. (2018). Hubungan Antara Perceived Organizational Support dengan Emotional Labor pada Karyawan

- dengan Jabatan Account Manager di PT. X Kota Jakarta. *Jurnal Empati*, 43-50.
- Park, H., Moon, K.-K., & Ha, T.-s. (2024). The Impact of Firefighters' Emotional Labor on Job Performance: The Moderating Effects of Transactional and Transformational Leadership. *Fire*, 1-21.
- Park, S. K., Heo, H. C., Sakong, J., & Jeon, M. J. (2019). Emotional labor and job types of male firefighters in Daegu Metropolitan City. *Annals of Occupational and Environmental Medicine*, 1-14.
- Pinkawa, C., & Dörfel, D. (2024). Emotional labor as emotion regulation investigated with ecological momentary assessment – a scoping review. *BMC Psychology*, 1-25.
- Puspitas, D. W., & Siswati. (2018). Hubungan antara Emotional Labor dengan Psychological Well-Being pada Perawat RSJD Dr. Amino Gondohutomo Semarang. *Jurnal Empati*, 27-32.
- Sciotto, G., & Pace, F. (2022). The Role of Surface Acting in the Relationship between Job Stressors, General Health and Need for Recovery Based on the Frequency of Interactions at Work. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 1-12.
- Ullah, B. B., & Budiani, M. S. (2023). Hubungan Antara Hardiness dan Emotional Labor pada Perawat Rumah Sakit Umum Daerah. *Jurnal Penelitian dan Pengukuran Psikologi*, 11-23.
- Uysal, H. T., & Kılıçkaya, F. Y. (2023). Emotional Labor in the Service Sector: The Role of Organizational Commitment. *Article of Scientific and Technological Research*.
- Xiong, W., Huang, M., Okumus, B., Leung, X. Y., Cai, X., & Fan, F. (2023). How Emotional Labor Affect Hotel Employees' Mental Health: A Longitudinal Study. *Tourism Management*.
- Yildiz, E., Hoffman, C., & Antoniou, N. (2024). Emotional Labor and Gender Norms: Understanding the Experiences of Women in Care Professions. *Psychology of Woman Journal*, 166-174.
- Zhang, H., Zhou, Z. E., Zhan, Y., Liu, C., & Zhang, L. (2018). Surface Acting, Emotional Exhaustion, and Employee Sabotage to Customers: Moderating Roles of Quality of Social Exchanges. *Frontiers in Psychology*.