

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

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). Setiap harinya, mereka terlibat secara langsung dalam proses penyelamatan nyawa manusia maupun binatang, mulai dari memadamkan api, proses evakuasi, hingga memberikan pertolongan lanjutan kepada korbannya (Maryono & Herbawani, 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, dengan angka kejadian sekitar 2.051 kejadian (Badan Pusat Statistik, 2024). Kondisi ini berlanjut hingga ke tahun berikutnya, yaitu pada tahun 2024, Polri menyebutkan bahwa kebakaran masih menjadi bencana yang paling sering terjadi di Indonesia (Pusiknas Bareskrim Polri, 2024). Provinsi Jawa Barat menjadi salah satu wilayah dengan angka kejadian kebakaran yang cukup tinggi (Open Data Jawa Barat, 2024). 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

Shena Ravina Anjani, 2025

**GAMBARAN EMOTIONAL LABOR PADA PETUGAS PEMADAM KEBAKARAN DI SEKTOR CIBINONG
KABUPATEN BOGOR**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

yang terjadi di sepanjang tahun 2024, dengan Sektor Cibinong yang tercatat sebagai wilayah dengan jumlah insiden kebakaran tertinggi dibandingkan sektor lainnya yaitu sejumlah 31 insiden kebakaran. 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). Data dari Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Bogor juga menyebutkan terdapat 1.163 insiden kebakaran dari tahun 2023 sampai pertengahan tahun 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).

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia (Permendagri) Nomor 16 Tahun 2020 tentang Pedoman Nomenklatur Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Provinsi dan Kabupaten/Kota khususnya pada Bab II Pasal 7, 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 ini menuntut kesiapan fisik sekaligus psikologis, karena petugas tidak hanya menghadapi risiko kebakaran, tetapi juga menghadapi kondisi kerja yang

berbahaya, tekanan waktu, dan ekspektasi masyarakat untuk selalu sigap dan professional (Husna, 2021).

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 yang timbul akibat beban kerja yang tinggi terbukti berkontribusi terhadap masalah kesehatan mental, di antaranya stres, kelelahan emosional, hingga gangguan psikologis yang serius (Maryono & Herbawani, 2023). Penelitian di Korea Selatan menunjukkan bahwa 5,4% petugas pemadam kebakaran mengalami gejala PTSD, angka yang jauh lebih tinggi dibandingkan populasi umum yang hanya 1,3% (Kim, et al., 2018). Penelitian dengan konteks lokal di DKI Jakarta juga melaporkan bahwa sebagian besar petugas pemadam kebakaran mengalami stres kerja sedang hingga tinggi yang dipicu oleh beban kerja berlebih, konflik peran, dan tanggung jawab terhadap keselamatan orang lain (Ito, Lestari, & Pradiptha, 2025).

Beban emosional pada petugas pemadam kebakaran timbul karena petugas pemadam kebakaran diharuskan untuk tetap tenang, professional, 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 professional (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

Shena Ravina Anjani, 2025

GAMBARAN EMOTIONAL LABOR PADA PETUGAS PEMADAM KEBAKARAN DI SEKTOR CIBINONG KABUPATEN BOGOR

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

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 5-10 tahun kerja. Hal ini memberikan indikasi bahwa *emotional labor* mungkin berkembang seiring meningkatnya masa kerja (Mastracci, 2018). *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).

Emotional labor yang dilakukan secara terus menerus dipersepsikan oleh tubuh sebagai stressor psikososial yang secara fisiologis mengaktivasi sistem

saraf otonom melalui aksis hipotalamus-pituitari-adrenal (HPA axis) (Qi *et al.*, 2016; Yuliadi, 2021). Aktivasi HPA axis ini dapat meningkatkan kadar kortisol dalam tubuh sehingga menimbulkan dampak fisiologis berupa peningkatan detak jantung dan tekanan darah (Yuliadi, 2021). Jika berlangsung terus menerus, kondisi ini dapat berujung pada disregulasi HPA axis yang menyebabkan kelelahan emosional dan penurunan daya tahan tubuh (Vente *et al.*, 2015).

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. Lim & Moon juga menjelaskan pada studi nya di tahun 2023, bahwa *emotional labor* yang tinggi juga dapat menimbulkan niat untuk petugas pemadam kebakaran keluar dari pekerjaannya (*turnover intention*), terutama ketika ia tidak berada dalam lingkungan kerja yang suportif (Lim & Moon, 2023). 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. Hasil penelitian tersebut diperkuat dengan penelitian Chen *et al.*, (2023) yang menyebutkan bahwa *surface acting* dapat meningkatkan *emotional exhaustion* serta kecemasan. *Emotional exhaustion* yang dirasakan lama kelamaan akan meningkatkan risiko *burnout* (Li, You, & Oh, 2024).

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 *et al.*, 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 menunjukkan 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 di Sektor Citeureup Kabupaten Bogor 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.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, muncul pertanyaan mendasar yang ingin dijawab melalui penelitian ini, yaitu “Bagaimanakah gambaran *emotional labor* pada petugas pemadam kebakaran di Sektor Cibinong Kabupaten Bogor?”

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini yaitu untuk mengidentifikasi *emotional labor* yang terjadi pada petugas pemadam kebakaran di Sektor Cibirong Kabupaten Bogor.

1.3.2 Tujuan Khusus

Tujuan khusus dari penelitian ini diantaranya yaitu:

- a. Mengidentifikasi dimensi *surface acting* yang dilakukan oleh petugas pemadam kebakaran di Sektor Cibirong.
- b. Mengidentifikasi dimensi *deep acting* yang dilakukan oleh petugas pemadam kebakaran di Sektor Cibirong Kabupaten Bogor.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang keperawatan jiwa, dengan memahami bagaimana beban emosional akibat tuntutan kerja dapat mempengaruhi kesehatan mental individu yang bekerja di sektor penyelamatan darurat, seperti petugas pemadam kebakaran.

1.4.2 Manfaat Praktis

- a. Bagi Perawat, sebagai referensi dalam mengembangkan intervensi preventif di komunitas, khususnya dalam deteksi dini dan promosi kesehatan.
- b. Bagi Instansi Terkait, menjadi landasan dalam membuat kebijakan atau intervensi, seperti program pelatihan yang dapat mendukung kesejahteraan emosional petugas.
- c. Bagi Peneliti Selanjutnya, menjadi landasan bagi penelitian selanjutnya yang akan mengeksplorasi lebih dalam terkait *emotional labor* pada profesi-profesi tertentu.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini berfokus pada pengukuran tingkat *emotional labor* yang dialami oleh petugas pemadam kebakaran di Sektor Cibinong Kabupaten Bogor. *Emotional labor* dalam penelitian ini dibatasi pada dua dimensi, yaitu *surface acting* dan *deep acting*, yang diukur menggunakan kuesioner baku. Subjek dalam penelitian ini yaitu petugas pemadam kebakaran di Sektor Cibinong Kabupaten Bogor yang telah bekerja minimal selama satu tahun. Penelitian dilakukan secara kuantitatif deskriptif sehingga hasilnya akan dalam bentuk gambaran kondisi dan tidak menganalisis hubungan atau pengaruhnya dengan variabel lain.

Adapun penulisan dalam penelitian ini menggunakan gaya penulisan terstruktur yang terdiri atas Bab I hingga Bab V.

a. Bab I Pendahuluan

Bab ini berisi pengantar penelitian yang terdiri dari latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta ruang lingkup penelitian.

b. Bab II Tinjauan Teori

Bab ini menguraikan secara mendalam terkait *emotional labor* yang berisi definisi, dimensi, faktor yang mempengaruhi, serta dampak. Selain itu, dijelaskan juga terkait tugas dan peran petugas pemadam kebakaran serta hak dan kewajiban yang dimiliki oleh petugas pemadam kebakaran. Selanjutnya, bab ini juga menguraikan gambaran *emotional labor* pada petugas pemadam kebakaran, kerangka teori, dan kerangka konsep penelitian.

c. Bab III Metode Penelitian

Bab ini membahas desain penelitian yang digunakan, populasi dan sampel, instrument penelitian yang digunakan, metode yang digunakan untuk analisis data, serta seluruh prosedur dan etik yang diikuti selama penelitian.

d. Bab IV Hasil dan Pembahasan

Bab ini menyajikan hasil penelitian beserta pembahasannya yang didasarkan pada data empiris dan teori yang digunakan.

e. Bab V Kesimpulan dan Saran

Bab terakhir ini berisi kesimpulan, implikasi penelitian, saran serta rekomendasi.