

Gambaran *Emotional Labour* pada Pengemudi Ojek *Online* di Kota Manado

Marsael Michael Sengkey^{1*}, Nova Lisye Sinaulan², Taufik R. Hiola³, Nusa Panca Menggala⁴, Virgin Riung⁵

^{1,2,3,4,5} Program Studi Psikologi, Universitas Negeri Manado, Jl. Kampus Unima, Tonsaru, Kec. Tondano Selatan, Kabupaten Minahasa, Sulawesi Utara, 95618, Indonesia.

E-mail: mmsengkey@unima.ac.id

* Corresponding Author



<https://doi.org/10.31004/jerkin.v3i4.1279>

ARTICLE INFO

Article history

Received: 4 Juny 2025

Revised: 9 Juny 2025

Accepted: 17 Juny 2025

Kata kunci

Emotional Labor, Surface Acting, Deep Acting, Pengemudi Ojek Online

Keywords

Emotional Labor, Surface Acting, Deep Acting, Online Motorcycle Taxi Orderer



ABSTRACT

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan bentuk emotional labor yang dialami oleh pengemudi ojek online di Kota Manado. Emotional labor merujuk pada usaha individu dalam mengelola emosi untuk menampilkan ekspresi yang sesuai dengan tuntutan pekerjaan, terutama dalam bidang layanan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode studi kasus. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara semi terstruktur dan observasi terhadap tiga orang pengemudi ojek online yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling dengan kriteria tertentu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh subjek mengalami emotional labor dalam bentuk surface acting dan deep acting. Surface acting tampak dari usaha menyembunyikan emosi negatif seperti lelah, marah, atau sedih dengan menampilkan sikap ramah kepada pelanggan. Sementara itu, deep acting dilakukan dengan cara menata kembali emosi dari dalam agar mampu memberikan pelayanan secara tulus. Tantangan yang dihadapi meliputi tekanan fisik akibat mobilitas tinggi serta tekanan emosional akibat tuntutan untuk selalu tampil profesional meskipun sedang mengalami masalah pribadi. Penelitian ini menegaskan pentingnya perhatian terhadap kesejahteraan emosional pekerja sektor informal yang berinteraksi langsung dengan pelanggan.

This study aims to describe the forms of emotional labor experienced by online motorcycle taxi drivers in Manado City. Emotional labor refers to the effort individuals make to manage their emotions in order to display expressions that align with job demands, particularly in service-based work. This research employs a descriptive qualitative approach using a case study method. Data were collected through semi-structured interviews and observations with three online motorcycle taxi drivers selected through purposive sampling based on specific criteria. The findings indicate that all participants experience emotional labor in the form of both surface acting and deep acting. Surface acting is evident in their attempts to hide negative emotions such as fatigue, anger, or sadness by displaying polite and friendly behavior to customers. Meanwhile, deep acting is performed by internally regulating emotions to genuinely deliver quality service. The challenges faced include physical strain from high mobility as well as emotional pressure from the need to remain professional despite personal struggles. This study highlights the importance of addressing emotional well-being in informal service sector workers who engage in direct customer interaction.



This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.

How to Cite: Marsael Michael Sengkey, et al (2025) Gambaran *Emotional Labour* pada Pengemudi Ojek *Online* di Kota Manado, 3(4). 4388-4395 <https://doi.org/10.31004/jerkin.v3i4.1279>

PENDAHULUAN

Perkembangan transportasi online di Indonesia mengalami lonjakan signifikan dalam beberapa tahun terakhir, terutama sejak kemunculan Gojek pada 2010 dan peluncuran aplikasinya pada 2015. Laporan e-Conomy Southeast Asia menyebutkan bahwa nilai transaksi untuk layanan ojek online dan pengantaran makanan mencapai sekitar US\$8 miliar (\pm Rp 125 triliun) pada tahun 2022, melonjak dari US\$6 miliar pada 2019 dan diprediksikan meningkat dua kali lipat menjadi US\$15 miliar pada 2025 (Annur, 2022). Di Manado, tren serupa terjadi dengan makin populernya berbagai aplikasi Gojek, Grab, Maxim, dan lainnya yang memfasilitasi mobilitas warga serta kegiatan ekonomi lokal. Kemudahan akses, kecepatan layanan, tarif transparan, serta metode pembayaran digital yang variatif menjadi daya tarik utama masyarakat Manado untuk beralih dari moda transportasi konvensional ke online (Yonatan, 2023).

Pertumbuhan pesat layanan ojek online ini telah membuka pintu bagi ribuan masyarakat termasuk di Manado untuk memasuki sektor ekonomi digital sebagai pengemudi ojek daring. Pada tingginya tingkat pengangguran dan kebutuhan akan sumber pendapatan alternatif, profesi ini menawarkan fleksibilitas waktu dan kesempatan memperoleh penghasilan tanpa rintangan kualifikasi tinggi. Seiring meningkatnya jumlah order, terutama pada jam sibuk, banyak individu terdorong menjadi mitra driver, bahkan sebagai usaha sampingan yang menjanjikan (Gariska et al., 2024). Berdasarkan hasil observasi di lapangan, sebagian besar pengemudi bahkan melakukan diversifikasi layanan dengan menawarkan antar makanan, pengiriman barang, atau menjadi merchant Gojek sehingga bermanfaat untuk mengurangi angka pengangguran.

Bekerja sebagai pengemudi ojek *online* ini dinilai cukup fleksibel dari segi waktu dan tidak membutuhkan latar belakang pendidikan atau keahlian khusus, sehingga banyak masyarakat dari berbagai kalangan yang memilih menjadi pengemudi ojek online untuk menopang kebutuhan ekonomi (Februara et al., 2024). Namun di balik fleksibilitas dan peluang ekonomi yang ditawarkan, pekerjaan sebagai pengemudi ojek online menyimpan tantangan yang tidak ringan (Azhar & Bengkel, 2022). Hasil studi pendahuluan menunjukkan bahwa salah satu tantangan utama yang dihadapi pengemudi adalah keharusan untuk tetap menampilkan ekspresi emosi positif, seperti ramah, ceria, dan bersikap sopan di hadapan pelanggan, meskipun mereka sedang mengalami tekanan atau masalah pribadi yang berat. Situasi ini cukup dilematis karena rating dan ulasan pelanggan sangat menentukan keberlangsungan penghasilan mereka. Pada kondisi tersebut pengemudi sering kali harus menekan atau menyembunyikan emosi negatif, seperti kelelahan, frustrasi, atau kekesalan, demi menjaga citra pelayanan yang baik. Hal ini menjadi beban tersendiri secara psikologis, terutama ketika pengemudi harus berinteraksi dengan pelanggan dalam waktu yang intens dan berulang setiap harinya (Bakar et al., 2019).

Kondisi di mana seseorang harus mengatur, mengendalikan, dan bahkan memanipulasi ekspresi emosinya untuk memenuhi tuntutan pekerjaan disebut dengan *emotional labor* (Fatmawaty et al., 2021). *Emotional labor* merujuk pada proses di mana individu harus menampilkan emosi yang diharapkan oleh organisasi atau pelanggan, meskipun emosi tersebut tidak mencerminkan keadaan perasaan yang sebenarnya (Hasibuan et al., 2019). Pada kondisi yang dialami oleh pengemudi ojek *online* mereka dituntut untuk terus tersenyum, bersikap ramah, dan menampilkan pelayanan prima sebagai bentuk interaksi profesional, walaupun di saat yang sama mereka mungkin sedang mengalami masalah pribadi, kelelahan fisik, atau tekanan finansial. Proses ini dilakukan secara sadar dan berulang, dan jika berlangsung terus-menerus tanpa manajemen diri yang baik, dapat menyebabkan stres emosional, kelelahan psikologis.

Faktor-faktor yang memengaruhi *emotional labor* cukup beragam. Pertama adalah tuntutan pekerjaan, di mana jenis pekerjaan yang melibatkan interaksi langsung dengan pelanggan cenderung memiliki tingkat *emotional labour* yang tinggi. Kedua adalah kontrol organisasi atau sistem kerja, seperti sistem rating atau penilaian pelanggan yang berlaku di platform ojek online. Ketiga adalah kompetensi individu, termasuk kemampuan regulasi emosi, ketahanan psikologis, dan pengalaman kerja. Selain itu, dukungan sosial, baik dari rekan sesama pengemudi maupun keluarga, turut berperan dalam membantu individu menghadapi tuntutan emosional ini.

Beberapa dimensi yang membentuk *emotional labor* adalah *surface acting* (menunjukkan emosi palsu) dan *deep acting* (mengubah emosi internal agar sesuai dengan tuntutan peran). Pemahaman terhadap konsep ini penting, agar tekanan emosional yang dialami pengemudi ojek online dapat dikenali,

dikelola, dan diminimalkan dampaknya melalui pendekatan yang lebih manusiawi dalam sistem kerja mereka. Sehingga, pada penelitian ini diperuntukkan untuk mengetahui bagaimana gambaran *emotional labor* pada pengemudi ojek online di Kota Manado

METODE

Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode studi kasus sebagai landasan utama dalam memahami fenomena yang diteliti. Pendekatan ini dipilih karena sesuai dengan tujuan utama penelitian, yaitu untuk menggambarkan dan memahami secara mendalam pengalaman subjektif pengemudi ojek online dalam menjalankan *emotional labor* dalam kesehariannya. Studi kasus memberikan keleluasaan bagi peneliti untuk mengeksplorasi data secara mendalam terhadap subjek yang terbatas jumlahnya namun kaya akan informasi. Pendekatan kualitatif ini memungkinkan peneliti untuk tidak hanya mengungkap apa yang terjadi, tetapi juga mengapa dan bagaimana fenomena itu berlangsung dari perspektif subjek yang mengalaminya secara langsung (Hardani et al., 2020).

Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kota Manado, Sulawesi Utara, selama periode bulan April hingga Mei 2025. Kota Manado dipilih sebagai lokasi penelitian karena merupakan salah satu kota besar di wilayah timur Indonesia yang mengalami pertumbuhan signifikan dalam penggunaan layanan transportasi berbasis aplikasi digital.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui wawancara semi-terstruktur dan observasi langsung. Wawancara semi-terstruktur digunakan agar peneliti memiliki panduan pertanyaan utama, namun tetap memberikan fleksibilitas kepada subjek untuk menjelaskan pengalamannya secara bebas dan mendalam (Sahir, 2021). Kemudian observasi dilakukan secara langsung oleh peneliti untuk melihat bagaimana subjek menjalankan pekerjaannya sehari-hari, terutama dalam situasi interaksi dengan pelanggan.

Teknik Penentuan Subjek

Teknik penentuan subjek dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu yang disesuaikan dengan tujuan penelitian (Hardani et al., 2020). Kriteria subjek meliputi: individu yang bekerja sebagai pengemudi ojek online, berusia minimal 18 tahun, dan berdomisili di Kota Manado. Kriteria tersebut ditetapkan agar subjek memiliki pengalaman nyata dalam pekerjaan yang melibatkan *emotional labor*, serta memiliki kedewasaan emosional yang memungkinkan refleksi mendalam terhadap pengalaman mereka.

Sampel Penelitian

Jumlah subjek dalam penelitian ini adalah tiga orang, yang masing-masing dipilih karena dianggap mampu memberikan informasi yang kaya dan relevan terkait fenomena yang diteliti. Meskipun jumlahnya terbatas, dalam studi kualitatif hal ini tidak menjadi masalah, karena yang diutamakan adalah kedalaman dan kualitas data, bukan kuantitas. Ketiga subjek memiliki latar belakang yang berbeda, baik dari segi lama bekerja, platform yang digunakan maupun kondisi sosial ekonomi, sehingga memungkinkan perbandingan perspektif yang lebih variatif dalam analisis.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode analisis tematik yang merupakan salah satu pendekatan analisis kualitatif yang bertujuan untuk mengidentifikasi, menganalisis, dan menginterpretasi pola atau tema yang bermakna dari data yang telah dikumpulkan. Teknik ini dipilih karena mampu menggambarkan pengalaman subjek secara mendalam serta memberikan ruang bagi interpretasi terhadap dinamika emosional yang mereka alami dalam konteks pekerjaan sebagai pengemudi ojek online.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran *Emotional Labor* Subjek Pertama (RAS)

Subjek pertama dalam penelitian ini adalah RAS, seorang pengemudi ojek online berusia 37 tahun yang berdomisili di Kota Manado. RAS merupakan seorang *single parent* yang mengasuh ketiga anaknya seorang diri setelah bercerai dengan istrinya. Kondisi ini membuatnya memiliki beban tanggung jawab yang cukup berat, baik secara emosional maupun finansial. Dalam kesehariannya, RAS

bekerja sebagai pengemudi ojek *online* dengan waktu kerja yang cukup fleksibel namun padat. Salah satu anaknya yang masih kecil terkadang harus diajak serta bekerja, karena tidak selalu ada orang yang bisa dititipkan. Merujuk hasil wawancara yang dilakukan tervisualisasikan bahwa pengalaman hidup RAS turut membentuk cara ia mengelola emosi saat menjalankan pekerjaannya. Situasi ekonomi yang mendesak dan tuntutan untuk tetap produktif demi anak-anaknya membuat RAS berupaya semaksimal mungkin menampilkan sikap profesional kepada pelanggan, meskipun dirinya sedang berada dalam kondisi tidak stabil, baik secara fisik maupun psikologis.

Perilaku RAS juga menggambarkan dimensi *surface acting* yang baik yakni menunjukkan upaya kuat dalam menyembunyikan emosi negatif yang ia alami. RAS mengakui bahwa dalam beberapa situasi tertentu, seperti ketika merasa kesal terhadap perilaku pelanggan yang kurang sopan atau menghadapi pelanggan yang banyak menuntut, ia memilih untuk tetap tersenyum dan tidak menanggapi secara emosional. Hal ini ia lakukan karena menyadari pentingnya menjaga penilaian dari pelanggan demi keberlangsungan penghasilan hariannya. RAS juga menyampaikan bahwa ia sering kali tetap bekerja meskipun sedang merasa sakit atau mengalami kelelahan berat. Dalam kondisi seperti ini, ia berusaha untuk tidak menunjukkan ekspresi wajah yang menandakan dirinya sedang dalam tekanan atau merasa tidak nyaman. Ia menyadari bahwa menunjukkan perasaan sebenarnya justru bisa membuat pelanggan merasa tidak puas, yang pada akhirnya bisa berpengaruh pada performanya sebagai mitra pengemudi. Oleh karena itu, *surface acting* menjadi salah satu mekanisme utama yang digunakan RAS untuk mempertahankan kestabilan pekerjaannya.

Pada lini lainnya RAS juga menunjukkan beberapa perilaku yang termasuk dalam kategori *deep acting*. RAS mengatakan bahwa sebelum memulai aktivitasnya setiap pagi, ia berusaha menenangkan diri terlebih dahulu dengan berbagai cara sederhana seperti mendengarkan musik atau berdoa. Hal ini membantunya untuk menciptakan suasana batin yang lebih positif sebelum memulai interaksi dengan pelanggan. RAS juga meyakinkan dirinya bahwa memberikan pelayanan terbaik adalah bagian dari tanggung jawab sebagai mitra pengemudi. Dengan menanamkan pemahaman tersebut, ia berusaha membangun perasaan positif yang sejajar dengan emosi yang perlu ditunjukkan dalam pekerjaannya. RAS menyampaikan bahwa jika ia terlalu larut dalam tekanan hidup dan memperlihatkan emosi negatif kepada pelanggan, hal itu tidak akan menyelesaikan masalah dan justru memperburuk keadaan. Karena itu, strategi *deep acting* digunakan sebagai bentuk penyesuaian emosi yang bersifat internal, bukan hanya manipulasi ekspresi luar.

Kombinasi antara *surface acting* dan *deep acting* yang dilakukan oleh RAS mencerminkan adanya strategi bertahan (*coping*) yang kompleks dalam menghadapi tekanan sebagai pengemudi ojek online sekaligus kepala keluarga tunggal. Meskipun sering kali harus menekan perasaan negatif demi menunjukkan pelayanan ramah kepada pelanggan (*surface acting*), RAS juga berupaya untuk menyesuaikan kondisi emosinya secara internal melalui *deep acting* agar dapat bekerja dengan lebih tulus dan stabil secara psikologis. Hal ini menunjukkan bahwa *emotional labor* yang dilakukan RAS tidak hanya bersifat instrumental demi keuntungan ekonomi, tetapi juga merupakan bagian dari perjuangannya menjaga keharmonisan hidup anak-anaknya. Dengan begitu, pengalaman RAS memberikan gambaran nyata bagaimana konteks kehidupan pribadi seseorang sangat memengaruhi strategi pengelolaan emosi dalam dunia kerja informal seperti ojek online.

Gambaran *Emotional Labor* Subjek Kedua (VH)

Subjek kedua dalam penelitian ini adalah VH, seorang perempuan berusia 34 tahun yang bekerja sebagai pengemudi ojek online di Kota Manado. VH merupakan seorang ibu rumah tangga yang memutuskan untuk turut bekerja demi mencukupi kebutuhan ekonomi keluarga. Keputusan ini diambil setelah mempertimbangkan kondisi penghasilan suaminya yang bekerja sebagai tukang bangunan dan bersifat tidak tetap. Dalam situasi ekonomi keluarga yang terbatas, VH merasa perlu mengambil peran tambahan agar kebutuhan rumah tangga, termasuk pendidikan anak-anaknya, dapat terpenuhi dengan lebih baik.

Menjadi pengemudi ojek online ia nilai sebagai pekerjaan yang fleksibel dan memungkinkan dirinya tetap bisa mengurus rumah tangga di sela-sela jam kerja. Namun, di balik fleksibilitas itu, VH mengakui bahwa pekerjaannya memiliki tantangan emosional tersendiri, terutama ketika berinteraksi dengan pelanggan yang beragam sifat dan sikapnya. Tekanan untuk tetap ramah dan bersikap baik dalam setiap perjalanan menjadi bagian dari rutinitas yang tak terhindarkan dalam pekerjaan ini. Tantangan emosional yang muncul ketika ia tetap harus bersikap ramah di hadapan pelanggan meski sedang merasa

sedih, kesal, atau stres karena urusan keluarga. VH juga mengaku harus menahan emosi ketika bertemu pelanggan yang menuntut atau memperlakukan dirinya secara tidak sopan, namun ia memilih bersikap tenang demi menjaga profesionalitas dan rating. Ia menyebutkan bahwa tekanan emosional lebih berat dibandingkan fisik, karena membutuhkan kesabaran yang luar biasa. Namun ia menyadari bahwa pengendalian emosi adalah bagian dari tanggung jawab pekerjaan, terutama karena penghasilan sangat bergantung pada kepuasan pelanggan.

Merujuk pada dimensi *surface acting* VH menunjukkan perilaku emosional yang menggambarkan adanya penyesuaian ekspresi secara sadar tanpa perubahan perasaan internal. Ia mengaku seringkali mengucapkan kata-kata ramah kepada pelanggan, seperti sapaan hangat atau ucapan terima kasih, meskipun di dalam dirinya merasa sedang tidak dalam suasana hati yang baik. Hal ini ia lakukan karena merasa bahwa pelayanan yang sopan dan ramah adalah bagian dari profesionalisme, serta untuk menghindari konflik atau penilaian buruk dari pelanggan. VH juga sering kali harus menyembunyikan perasaan jengkel atau kecewa, terutama ketika menghadapi pelanggan yang tidak sopan, mengeluh tanpa alasan, atau tidak tepat waktu saat penjemputan. Dalam situasi tersebut, VH tetap berusaha mempertahankan sikap tenang dan sabar, karena menyadari bahwa menunjukkan emosi negatif dapat merusak hubungan baik dengan pelanggan dan berdampak langsung pada perolehan rating maupun tip yang ia terima. Kemampuan VH dalam menahan ekspresi emosi yang sebenarnya menunjukkan bahwa *surface acting* menjadi strategi utama dalam menjaga kelangsungan pekerjaannya.

Kemudian, VH juga menerapkan strategi *deep acting* dalam menjalankan pekerjaannya. Ia menjelaskan bahwa sebelum memulai aktivitas sebagai pengemudi ojek online, ia selalu menyempatkan waktu untuk menenangkan diri, seperti dengan berdoa dan memikirkan hal-hal yang positif. Tujuannya adalah agar ia bisa menghadapi hari dengan hati yang lebih ikhlas dan pikiran yang lebih tenang. VH menyadari bahwa jika ia memulai hari dengan suasana hati yang buruk, maka hal itu akan memengaruhi cara ia melayani pelanggan dan bisa menimbulkan masalah yang sebenarnya bisa dihindari. Dalam menghadapi pelanggan yang sulit, VH juga berusaha mengingat kembali tujuan utamanya bekerja, yaitu untuk anak-anak dan keluarganya, sehingga ia dapat memunculkan rasa ikhlas dalam diri dan lebih mudah menampilkan sikap ramah secara alami. Ia juga menyebutkan bahwa kadang-kadang ia membayangkan situasi menyenangkan atau mengenang momen lucu bersama anak-anaknya agar suasana hati menjadi lebih baik. Strategi ini membantunya menyesuaikan perasaan internal agar sesuai dengan emosi yang perlu ditampilkan secara eksternal.

Pengalaman VH menunjukkan bahwa *emotional labour* bukan sekadar strategi untuk bertahan di dunia kerja, tetapi juga bagian dari perjuangan personal dalam memenuhi tanggung jawab keluarga. Kombinasi antara *surface acting* dan *deep acting* yang dilakukan VH mencerminkan usaha yang terus-menerus dalam menjaga kualitas pelayanan sekaligus stabilitas emosinya sendiri. Meskipun dalam beberapa situasi ia harus memalsukan emosi demi tuntutan pekerjaan (*surface acting*), VH juga menunjukkan kesadaran untuk mengelola emosi dari dalam (*deep acting*) agar pekerjaannya terasa lebih ringan dan bermakna. Dengan kata lain, *emotional labour* yang dijalani oleh VH tidak hanya didasarkan pada tekanan eksternal dari pelanggan atau sistem aplikasi, tetapi juga pada motivasi internal untuk menjadi pribadi yang sabar, kuat, dan bertanggung jawab. Kisah VH menggambarkan bagaimana perempuan dalam peran ganda sebagai ibu dan pekerja harus memiliki ketahanan emosional yang tinggi untuk menghadapi tekanan sehari-hari, sekaligus membuktikan bahwa kerja informal seperti ojek online pun menuntut profesionalisme dan kemampuan pengelolaan emosi yang signifikan.

Gambaran *Emotional Labor* Subjek Ketiga (HKS)

Subjek ketiga dalam penelitian ini adalah HKS, seorang pria berusia 52 tahun yang telah bekerja sebagai pengemudi ojek online sejak beberapa tahun terakhir. Saat ini, HKS tinggal seorang diri setelah istrinya meninggal dunia dan anak-anaknya telah berumah tangga. Kondisi kesendirian ini secara tidak langsung membentuk cara pandang HKS terhadap pekerjaannya, di mana pekerjaan sebagai ojek online bukan lagi sekadar sarana mencari nafkah, tetapi juga menjadi bentuk pengalihan dari rasa sepi dan kebutuhan untuk tetap merasa berguna.

Menurut HKS selama menjadi pengemudi ojek *online* terdapat tantangan fisik lebih dirasakan seiring usianya yang tidak muda lagi. Ia sering mengalami kelelahan cepat, pegal-pegal, dan keterbatasan dalam bergerak, namun tetap memaksakan diri bekerja demi kebutuhan hidup. Kondisi fisik yang menurun membuatnya lebih rentan terhadap rasa lelah saat berkendara lama atau ketika harus menunggu order dalam waktu lama. Dari sisi emosional, HKS menghadapi tantangan tersendiri karena

hidup seorang diri setelah istri meninggal dan anak-anak telah berkeluarga. Rasa sepi dan kehilangan membuatnya sering merasa kosong, namun ia harus menyembunyikan perasaan itu saat melayani pelanggan. Ia mengakui bahwa berbicara dengan pelanggan kadang-kadang menjadi pelipur lara, namun juga ada kalanya justru membuatnya merasa semakin sendiri. Ia mencoba tetap tersenyum dan bersikap ramah meski hatinya tidak sepenuhnya baik-baik saja. Tantangan emosional baginya bukan hanya tentang pelanggan, tetapi juga tentang mempertahankan semangat hidup dan makna dari pekerjaannya.

Kegiatan sehari-hari yang dijalani HKS menunjukkan perilaku yang menggambarkan bentuk *surface acting*, khususnya ketika ia harus menampilkan senyum dan keramahan di depan pelanggan meskipun sedang merasa lelah secara fisik maupun emosional. Ia mengakui bahwa tidak semua hari berjalan dengan baik; terkadang rasa kesepian dan tekanan hidup muncul tiba-tiba. Namun, ketika menerima order dan berhadapan dengan pelanggan, ia selalu berusaha menutupi perasaannya dengan menampilkan ekspresi yang sopan dan menyenangkan. Hal ini ia anggap penting untuk mempertahankan citra profesional sebagai pengemudi sekaligus memastikan pelanggan merasa nyaman selama perjalanan.

Selain menampilkan senyum palsu, bentuk *surface acting* lain yang dilakukan HKS adalah menghindari memperlihatkan ekspresi wajah yang sebenarnya ketika ia berada dalam kondisi tertekan. HKS menyadari bahwa menunjukkan kesedihan atau kemarahan kepada pelanggan bukanlah hal yang bijak karena dapat menimbulkan kesan negatif. Oleh sebab itu, ia kerap berusaha menahan diri, bahkan ketika sedang merasa sangat letih atau emosional. Ia mengungkapkan bahwa pelanggan tidak perlu mengetahui beban pribadi yang sedang ia tanggung, karena mereka hanya menginginkan layanan yang aman, cepat, dan nyaman. Dalam beberapa kasus, HKS menyebut bahwa ia pernah melayani pelanggan setelah mendapatkan kabar yang kurang menyenangkan dari salah satu anaknya, namun ia tetap melanjutkan pekerjaannya tanpa memperlihatkan perubahan sikap. Ia menyadari bahwa dunia kerja menuntut profesionalisme, dan ia berkomitmen untuk menjaga kualitas interaksi dengan pelanggan, walaupun itu berarti harus menekan perasaan pribadi demi kenyamanan orang lain. Hal ini mencerminkan upaya *emotional labour* yang signifikan dalam bentuk penyesuaian ekspresi lahiriah yang tidak mencerminkan kondisi emosional batiniah.

Pada sisi yang lain, HKS juga melakukan *deep acting* dalam kesehariannya sebagai pengemudi ojek online. Ia mengungkapkan bahwa salah satu caranya untuk tetap bersikap ramah dan ikhlas kepada pelanggan adalah dengan mengingat kembali hal-hal menyenangkan dalam hidupnya, seperti kenangan bersama almarhumah istrinya atau momen-momen ketika anak-anaknya masih kecil. Ingatan tersebut memberinya kekuatan emosional dan mampu membangkitkan perasaan hangat yang kemudian ia salurkan dalam bentuk layanan yang tulus. Selain itu, HKS juga mencoba mengalihkan fokus dari permasalahan pribadinya ketika sedang bekerja. Ia menanamkan dalam diri bahwa setiap pelanggan adalah orang baru yang tidak memiliki hubungan dengan masalahnya, sehingga ia merasa bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan terbaik tanpa melibatkan emosi pribadi. Dengan melakukan strategi ini, HKS merasa lebih mampu mengontrol suasana hatinya dan menjaga kualitas interaksi dengan pelanggan. Pengalaman HKS menunjukkan bahwa *deep acting* menjadi mekanisme penting bagi individu dalam usia lanjut yang tetap bekerja demi makna hidup, bukan semata-mata kebutuhan ekonomi, serta menunjukkan bahwa pengelolaan emosi dapat dilakukan secara reflektif dan konstruktif oleh siapa saja, tanpa memandang usia.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketiga subjek mengalami bentuk *emotional labor* dalam keseharian mereka sebagai pengemudi ojek online, dengan tekanan utama berasal dari tuntutan untuk selalu menampilkan emosi positif dalam situasi kerja yang penuh dinamika. Mereka dihadapkan pada kenyataan bahwa interaksi dengan pelanggan tidak selalu berjalan mulus, namun tetap diharapkan untuk tampil ramah, sabar, dan profesional. Kondisi ini menciptakan tekanan emosional tersendiri, khususnya ketika mereka sedang mengalami masalah pribadi atau dalam kondisi fisik dan mental yang tidak ideal (Agustiansyah, 2022). Pekerjaan ini menuntut adanya kontrol terhadap ekspresi emosional, di mana para subjek secara sadar memilih untuk tidak menunjukkan emosi negatif di hadapan pelanggan demi menjaga kualitas pelayanan dan penilaian konsumen (Hartini et al., 2020). Dalam konteks ini, *emotional labor* menjadi elemen penting yang tidak dapat dipisahkan dari pengalaman kerja pengemudi ojek online.

Pada dimensi *surface acting*, ketiga subjek menunjukkan perilaku yang cukup konsisten dalam menyesuaikan ekspresi mereka dengan ekspektasi pelanggan, meskipun tidak sejalan dengan perasaan yang sebenarnya. Mereka menampilkan senyum, menyapa dengan ramah, dan menahan emosi negatif seperti marah, kecewa, atau sedih agar pelanggan merasa nyaman. Hal ini mereka lakukan bukan hanya karena tuntutan platform digital dan harapan pelanggan, tetapi juga demi menjaga penghasilan harian yang sangat bergantung pada rating dan ulasan pengguna (Hani et al., 2022). Dalam beberapa situasi, mereka bahkan harus mengorbankan kenyamanan pribadi, seperti tetap bekerja saat sedang sakit atau menghadapi tekanan keluarga. Fenomena ini menunjukkan bahwa *surface acting* menjadi bentuk adaptasi yang paling sering digunakan oleh pengemudi ojek online dalam merespons ketegangan emosional yang muncul di tengah-tengah pekerjaan yang berbasis pelayanan langsung (Gunawan et al., 2024).

Kemudian, *deep acting* juga muncul sebagai strategi yang dilakukan oleh subjek untuk menciptakan keselarasan antara emosi internal dan ekspresi eksternal. Berbeda dengan *surface acting* yang bersifat menekan emosi, *deep acting* dilakukan dengan usaha sadar untuk mengubah perasaan dari dalam agar dapat menampilkan sikap positif secara tulus (Jamaluddin et al., 2023). Ketiga subjek memiliki cara masing-masing untuk melakukan ini, seperti menenangkan diri sebelum mulai bekerja, mengingat tanggung jawab terhadap keluarga, atau membayangkan hal-hal menyenangkan sebagai cara untuk membentuk suasana hati yang baik. Strategi ini terbukti membantu mereka menjaga ketulusan dalam pelayanan dan menurunkan ketegangan emosional yang mereka alami (Prabowo & Mujiasih, 2022). Dengan melakukan *deep acting*, para subjek tidak hanya menunjukkan kemampuan pengelolaan emosi yang adaptif, tetapi juga menciptakan pengalaman kerja yang lebih bermakna, di mana pelayanan bukan hanya kewajiban formal, tetapi juga bagian dari nilai-nilai pribadi yang mereka yakini (Fatmawaty et al., 2021).

Emotional labor pada pengemudi ojek online di Kota Manado tampak sebagai bagian integral dari proses kerja yang bersinggungan langsung dengan pelanggan. Mereka tidak hanya bekerja sebagai penyedia jasa transportasi, tetapi juga sebagai aktor emosional yang harus mampu menampilkan citra positif meski dalam kondisi yang sulit (Subhiksa & Purba, 2021). *Surface acting* menjadi pilihan utama ketika situasi menuntut ekspresi cepat dan terkontrol, sementara *deep acting* menjadi sarana untuk menjaga keseimbangan emosi jangka panjang. Dinamika ini mencerminkan bahwa *emotional labor* bukan sekadar tuntutan eksternal dari sistem kerja berbasis aplikasi, tetapi juga respons personal yang dibentuk oleh pengalaman hidup, nilai-nilai pribadi, dan kondisi sosial ekonomi masing-masing individu (Yolanda, 2023). Dengan kata lain, pengalaman *emotional labor* para pengemudi ojek online tidak hanya berbicara tentang kerja emosional, tetapi juga tentang ketahanan psikologis dan makna kerja dalam menghadapi realitas hidup yang kompleks.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa *emotional labor* merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari pengalaman kerja pengemudi ojek online di Kota Manado. Ketiga subjek penelitian menunjukkan bahwa dalam menjalankan tugasnya, mereka tidak hanya memberikan layanan transportasi, tetapi juga dituntut untuk menampilkan ekspresi emosional yang sesuai dengan harapan pelanggan, terlepas dari kondisi pribadi yang sedang mereka alami. Tuntutan untuk selalu bersikap ramah, sabar, dan profesional di tengah tekanan hidup, seperti masalah ekonomi, tanggung jawab keluarga, maupun kondisi psikologis yang tidak stabil, mendorong mereka untuk melakukan *surface acting* dan *deep acting* sebagai strategi dalam mengelola emosi. *Surface acting* dilakukan dengan menyembunyikan perasaan sebenarnya demi menjaga kenyamanan pelanggan, sedangkan *deep acting* dilakukan dengan mengolah emosi dari dalam agar dapat menampilkan sikap positif secara lebih tulus. Kedua bentuk *emotional labor* ini menunjukkan bahwa pengemudi ojek online tidak hanya dituntut memiliki keterampilan teknis, tetapi juga kecakapan emosional dalam menghadapi berbagai karakter pelanggan. Selain itu, faktor-faktor seperti status sosial, pengalaman hidup, dan motivasi kerja turut memengaruhi cara mereka dalam menjalani *emotional labor*. Dengan demikian, *emotional labor* menjadi aspek penting yang perlu mendapat perhatian lebih dalam memahami kesejahteraan psikologis pekerja sektor informal berbasis layanan seperti pengemudi ojek online..

REFERENSI

- Agustiansyah, M. S. H. (2022). Pengaruh Hardiness dan Psychological Well-Being terhadap Emotional Labor pada Guru SLB di Kabupaten Trenggalek. *Trunojoyo Library*.
- Annur, C. M. (2022). Nilai Transaksi Ojek Online di Indonesia Diproyeksi Sebesar Rp124 Triliun pada 2022. Katadata Media Network. https://databoks.katadata.co.id/teknologi-telekomunikasi/statistik/afa087025f5c6bd/nilai-transaksi-ojek-online-di-indonesia-diproyeksi-sebesar-rp124-triliun-pada-2022?utm_source
- Azhar, A., & Bengkel. (2022). Strategi Bertahan Hidup Pengemudi Ojek Online Selama Masa Pandemi Covid-19 di Kota Matsum II Medan. *Jurnal Studi Ilmu Sosial Dan Politik*, 2(1), 13–23. <https://doi.org/10.35912/jasispol.v2i1.1486>
- Bakar, R. M., Amaliah, R., & Hidayati, N. (2019). Switching Expression or Emotion: Emotional Labor Strategy on Negative Word of Mouth Mediated by Customer Satisfaction. *Jurnal Dinamika Manajemen*, 10(2), 162–172. <https://doi.org/10.15294/jdm.v10i2.19843>
- Fatmawaty, Hayati, S., & Alim, S. (2021). Pengaruh Emotional Labor dan Psychological Well-Being pada Perawat Rumah Sakit Kota Makassar. *Jurnal Psikologi Karakter*, 1(2), 60–67.
- Februara, M. S., Arindri, E. E., Simamora, I. B., Sihombing, S. M., & Hidayati, D. A. (2024). Perkembangan Transportasi Ojek Online dan Pengaruhnya Terhadap Perubahan Sosial Ekonomi di Bandar Lampung. *Sosietas: Jurnal Pendidikan Sosiologi*, 14(1), 31–42.
- Gariska, P. D., Pudyastuti, S. G., & Purwanto, D. (2024). Resiliensi Mahasiswa Pengemudi Ojek Online (Maxim) Di Lingkungan Pendidikan Universitas Sebelas Maret Surakarta. *Jurnal Niara*, 17(2), 299–309.
- Gunawan, W. Ben, Setyani, A. H., & Perwitasari, G. P. (2024). Pengaruh Emotional Labour dan Reward terhadap Performa Kerja Karyawan Divisi Pemasaran PT MI. *Studi Ilm Manajemen Dan Organisasi (SIMO)*, 5(2), 127–140.
- Hani, U., Sofiah, D., & Muslikah, E. D. (2022). Burnout pada Karyawan: Bagaimana Peranan Emotional Labor dan Workplace Spirituality? *INNER: Journal of Psychological Research*, 2(3), 211–220.
- Hardani, Andriani, H., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Istiqomah, R. R., Fardani, R. A., Sukmana, D. J., & Auliya, N. H. (2020). *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif* (Vol. 5, Issue 1). Pustaka Ilmu Group.
- Hartini, S., Chairani, M., Siregar, M. K., & Sipahutar, P. I. S. (2020). Job Satisfaction Judging from the Emotional Labor. *TAZKIYA: Journal of Psychology*, 8(2), 138–145. <https://doi.org/10.15408/tazkiya.v8i2.15868>
- Hasibuan, N., Hartini, S., & Mirza, R. (2019). Emotional Labor Ditinjau Dari Kepribadian Big Five Pada Perawat Di Rumah Sakit Umum Sari Mutiara Medan. *Jurnal Psikologi TALENTA*, 4(2), 145. <https://doi.org/10.26858/talenta.v4i2.7694>
- Jamaluddin, T. N., Nur, H., & Istiqamah, S. H. N. (2023). Perbedaan Strategi Emotional Labor Terhadap Kepuasan Kerja Pada Customer Service Bank. *PESHUM: Jurnal Pendidikan, Sosial Dan Humaniora*, 2(4), 537–547.
- Prabowo, A. K. A., & Mujiasih, E. (2022). Hubungan Antara Emotional Labor Dengan Organizational Citizenship Behavior Pada Karyawan PT. Merapi Adhikari Pratama Yogyakarta. *Jurnal EMPATI*, 10(5), 340–345. <https://doi.org/10.14710/empati.2021.32936>
- Sahir, S. H. (2021). *Metodologi Penelitian*. KBM Indonesia.
- Subhiksa, S. K., & Purba, D. E. (2021). Emotional labor as the underlying mechanism in the relationship between emotional stability and affective commitment: A study in the hospitality industry. *Jurnal Manajemen Dan Pemasaran Jasa*, 14(1), 1–18. <https://doi.org/10.25105/jmpj.v14i1.7375>
- Yolanda, A. (2023). Cultivating Organizational Commitment: the Impact of Emotional Labor and the Mediating Role of Emotional Exhaustion. *Ultima Management: Jurnal Ilmu Manajemen*, 15(2), 180–197. <https://doi.org/10.31937/manajemen.v15i2.3298>
- Yonatan, A. Z. (2023). *Mengapa Orang Indonesia Memilih Transportasi Online?* Goodstats. https://goodstats.id/article/mengapa-orang-indonesia-memilih-transportasi-online-v7ZXx?utm_source