

Pengalaman *Emotional Labor* Pekerja Jasa *Sleep Call* dalam Interaksi Digital dengan Klien

Sofia Fasya Nadhira

Prodi Ilmu Komunikasi, Jurusan Ilmu Sosial, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Negeri Surabaya
sofia.22200@mhs.unesa.ac.id

Gilang Gusti Aji

Prodi Ilmu Komunikasi, Jurusan Ilmu Sosial, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Negeri Surabaya
gilangaji@unesa.ac.id

Abstrak

Perkembangan teknologi digital memunculkan praktik *sleep call* sebagai bentuk *companionship* virtual berbasis suara, yang kemudian terkomodifikasi menjadi layanan berbayar. Layanan ini menuntut pekerja (talent) untuk mengelola emosi secara profesional guna menghadirkan kenyamanan bagi klien, namun perspektif pekerja dalam praktik ini masih jarang dikaji. Penelitian ini bertujuan memahami pengalaman *emotional labor* pekerja jasa *sleep call* dalam interaksi dengan klien, menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode fenomenologi. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam terhadap delapan informan (talent agensi, independen, dan mantan talent) yang dipilih secara purposive, dianalisis menggunakan kerangka *emotional labor* Hochschild. Hasil penelitian menunjukkan talent melakukan *surface acting* dan *deep acting* disertai *emotional dissonance* yang memudar seiring pengalaman. *Feeling rules* bersumber dari aturan institusional dan pribadi, dengan talent independen lebih rentan terhadap pelanggaran batas. Kebutuhan emosional klien yang beragam serta interaksi berulang memunculkan kedekatan emosional yang dapat melampaui batas profesional, dengan dampak dua arah: kelelahan emosional sekaligus peningkatan kepekaan dan kemampuan komunikasi talent.

Kata kunci: *emotional labor, sleep call, digital companionship,*

Abstract

The development of digital technology has given rise to the practice of sleep calls as a form of voice-based virtual companionship, which has then been commodified into a paid service. This service requires workers (talents) to manage their emotions professionally to provide comfort to clients. However, the workers' perspectives on this practice are rarely studied. This study aims to understand the emotional labor experiences of sleep call service workers in their interactions with clients, using a descriptive qualitative approach with phenomenological methods. Data were collected through in-depth interviews with eight informants (agency talent, independent talent, and former talent) selected purposively, and analyzed using Hochschild's emotional labor framework. The results show that talent engages in both surface and deep acting, accompanied by emotional dissonance that fades with experience. Feeling rules stem from institutional and personal rules, with independent talent being more vulnerable to boundary violations. Clients' diverse emotional needs and repeated interactions foster emotional closeness that can transcend professional boundaries, with two-way impacts: emotional exhaustion and increased sensitivity and communication skills.

Keywords: *emotional labor, sleep calls, digital companionship*

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital kini tidak hanya mengubah bagaimana manusia bertukar informasi, tetapi juga cara bagaimana mereka merasakan kedekatan emosional dalam hubungan interpersonal. Sebelumnya, kedekatan hanya bisa terbentuk melalui interaksi tatap muka, kini seseorang dapat terhubung tanpa terhalang jarak dan waktu melalui komunikasi digital. Manuel Castells (2000) menyebut fenomena ini sebagai bagian dari *network society*, sementara Sulianta (2025) mencatat bahwa media digital kini menjadi ruang utama membangun relasi sosial, terutama di kalangan generasi muda.

Perubahan ini melahirkan bentuk interaksi baru yang tidak hanya memiliki fungsi untuk menyampaikan pesan, melainkan turut menghadirkan kedekatan emosional. Effendy (1990) menyebut komunikasi sebagai proses sosial untuk membangun hubungan antar individu. Dari sinilah muncul apa yang disebut *companionship* virtual, di mana kebutuhan afeksi, dukungan emosional, dan rasa "ditemani" yang bisa dipenuhi lewat interaksi digital, meski dua orang tidak berada di ruang fisik yang sama (Ramirez Jr & Zhang, 2007). *Companionship* semacam ini tidak selalu berbentuk hubungan romantis, namun dapat tumbuh dalam interaksi sehari-hari di ruang digital (Watson et al., 2021). Kluck et al. (2021) menunjukkan bahwa komunikasi berbasis suara maupun teks secara

langsung meningkatkan dukungan sosial dan kepuasan hidup penggunanya.

Salah satu praktik yang paling jelas merepresentasikan *companionship digital* adalah *sleep call*. *Sleep call* merupakan panggilan suara atau video yang dilakukan hingga salah satu atau kedua pihak tertidur. *Sleep call* punya karakteristik khas dibanding bentuk komunikasi digital lain. Durasinya panjang, dan kehadiran suara berlangsung terus-menerus, sehingga menciptakan ilusi kebersamaan meski secara fisik terpisah. Praktik ini awalnya lekat dengan hubungan jarak jauh (*long-distance relationship*), tetapi kini berkembang jauh melampaui itu. *Sleep call* juga dilakukan antar teman atau orang tanpa ikatan romantis, sebagai cara mengurangi kesepian dan menjaga koneksi emosional (Alodokter, 2022; Tempo, 2024).

Sleep call kini tidak lagi sekadar kebiasaan personal, namun mulai bertransformasi menjadi fenomena sosial, bahkan komoditas. Muncul jasa pendampingan digital atau "rental pasangan" yang menawarkan layanan *sleep call* berbayar, sebuah tanda bahwa ada kebutuhan afeksi yang tidak sepenuhnya terpenuhi lewat relasi sosial konvensional (Kompas, 2022). Dalam layanan ini, agensi digital menyediakan individu sebagai "teman virtual" bagi klien, lengkap dengan aturan kerja yang cukup ketat. Salah satunya, nomor klien diblokir sementara begitu sesi selesai, dan baru

dibuka kembali saat klien memesan ulang. Aturan semacam ini menunjukkan bahwa relasi yang terbentuk bukan murni personal, melainkan hubungan emosional yang dikonstruksi dan diatur oleh sistem kerja platform.

Di balik layar, para pekerja sleep call menjalankan bentuk kerja emosional (*emotional labor*) yang cukup berat. Mereka dituntut menciptakan suasana nyaman, memberi respons suportif, dan menjaga keterlibatan komunikasi sepanjang sesi berlangsung. He & Agur (2025) menyebut ini sebagai *platform-mediated companionship*, di mana pekerja harus mempertahankan keterhubungan emosional secara berkelanjutan sebagai bagian dari layanan. Heeris Christensen et al. (2024) menambahkan bahwa ada ketegangan tersendiri antara menjaga diri sebagai pekerja dan menampilkan performa keintiman untuk klien. Nielsen et al. (2025) menemukan bahwa kemampuan platform digital melampaui batas ruang fisik justru memperluas tuntutan pengelolaan emosi pekerja. Yuan & Shao (2026), dalam konteks yang serupa pada pekerja *game companion*, menemukan bahwa mereka bekerja di bawah berbagai "aturan perasaan" (*feeling rules*) saat berinteraksi dengan pengguna. Dari sini, sleep call bisa dipahami sebagai bentuk komersialisasi afeksi (Hochschild, 1983): kenyamanan emosional klien menjadi produk yang harus terus-menerus diproduksi oleh pekerja.

Konsekuensinya, pekerja jasa sleep call rentan menghadapi beban psikologis yang tidak ringan. Pekerjaan ini bukan sekadar soal menyediakan waktu untuk menelepon. Mereka juga dituntut menekan emosi pribadi, menyerap keluhan kesah klien, dan tetap tampil suportif meski kondisi diri sedang tidak baik-baik saja (Li et al., 2023). Interaksi yang panjang tanpa batas ruang fisik berpotensi memicu kelelahan emosional, ketegangan psikologis, hingga kaburnya batas antara pekerja dan klien (Schneider & Velthuis, 2026). Kondisi ini menempatkan mereka dalam posisi dilematis: mengelola keintiman secara profesional sekaligus menjaga stabilitas emosi sendiri.

Meski fenomenanya cukup nyata di masyarakat, kajian akademik soal sleep call, khususnya dalam ilmu komunikasi, masih sangat terbatas. Pembahasan yang ada sejauh ini lebih banyak muncul di media populer ketimbang literatur ilmiah. Penelitian yang ada pun cenderung berfokus pada pengalaman pengguna, bukan pekerja yang menyediakan jasanya. Padahal, pekerja sleep call menjalankan *emotional labor* yang kompleks untuk menghadirkan rasa nyaman dan *companionship* bagi klien mereka, sebuah pengalaman subjektif yang selama ini jarang mendapat ruang dalam riset komunikasi digital. Kekosongan inilah yang mendorong perlunya pendekatan kualitatif fenomenologis untuk menggali bagaimana para pekerja memaknai

pengalaman mereka dalam mengelola emosi, membangun suasana interaksi, dan menghadirkan kenyamanan emosional lewat layanan sleep call berbasis digital.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini memakai pendekatan kualitatif deskriptif untuk memahami bagaimana pekerja sleep call memaknai emotional labor yang mereka jalani. Pendekatan ini dipilih karena fokusnya adalah mengamati fenomena secara mendalam dan apa adanya, bukan mengukur atau menghitung. Data yang dikumpulkan berupa tulisan, ucapan, dan perilaku subjek penelitian, yang kemudian digali dan ditafsirkan oleh peneliti sesuai konteks sosialnya (Nasir et al., 2023). Penelitian ini secara khusus menggunakan metode fenomenologi, yang cocok untuk menggali pengalaman hidup (lived experience) seseorang terhadap suatu fenomena. Lewat metode ini, peneliti bisa memahami makna yang diberikan informan terhadap pengalaman mereka sendiri, terutama dalam interaksi digital yang menuntut pengelolaan emosi terus-menerus.

Subjek penelitian adalah individu yang bekerja sebagai penyedia jasa sleep call di sebuah agensi digital. Mereka dipilih secara purposive, artinya berdasarkan kriteria tertentu yang sesuai tujuan penelitian. Kriterianya: aktif bekerja sebagai

penyedia jasa sleep call, punya pengalaman berinteraksi intens dengan klien, dan bersedia menjadi informan. Objek penelitian ini adalah pengalaman emotional labor yang muncul dalam interaksi antara pekerja dan klien, serta cara pekerja memaknai tuntutan pengelolaan emosi tersebut.

Penelitian berlangsung selama empat bulan, dari Maret hingga Juni. Karena sleep call pada dasarnya adalah interaksi virtual, tempat penelitian pun ikut fleksibel dan dilakukan lewat platform digital. Wawancara dengan informan dilakukan secara daring, lewat Google Meet, Zoom, atau WhatsApp, sesuai kesepakatan masing-masing informan.

Ada tiga teknik yang dipakai untuk mengumpulkan data. Pertama, wawancara mendalam secara semi-terstruktur, menggunakan pedoman wawancara sebagai acuan untuk menggali pengalaman, perasaan, dan makna yang dibangun informan selama berinteraksi dengan klien. Kedua, dokumentasi berupa transkrip wawancara, tangkapan layar sesi wawancara, dan catatan kecil yang jadi bahan analisis. Ketiga, studi pustaka dari jurnal ilmiah, artikel, dan penelitian terdahulu seputar fenomenologi, emotional labor, komunikasi interpersonal, companionship digital, dan sleep call. Studi pustaka ini jadi dasar teori sekaligus bahan pembanding saat menganalisis data.

Data yang terkumpul dianalisis dengan pendekatan fenomenologi mengacu pada langkah-langkah Creswell (2007), yang merupakan penyederhanaan dari metode Clark Moustakas. Prosesnya dimulai dari peneliti mendeskripsikan pengalaman dan pemahaman awalnya sendiri soal sleep call, sebagai cara menyadari posisi diri dan mengurangi bias. Setelah itu, peneliti mengidentifikasi pernyataan-pernyataan penting dari hasil wawancara, mulai dari cara informan mengelola emosi, membangun kenyamanan bagi klien, sampai menjaga batasan profesional. Pernyataan-pernyataan ini lalu dikelompokkan jadi unit makna atau tema yang mewakili pengalaman informan. Dari situ, peneliti menyusun deskripsi tekstural (apa yang dialami informan) dan deskripsi struktural (bagaimana pengalaman itu terbentuk, termasuk konteks dan kondisi di baliknya). Tahap terakhir adalah menarik esensi dari seluruh pengalaman tersebut: gambaran menyeluruh tentang bagaimana pekerja sleep call memaknai tuntutan emosional, mengelola batasan profesional, dan membangun companionship digital dengan klien mereka.

HASIL PEMBAHASAN

1. Emotional Labor dalam Layanan Sleep Call

Hochschild (1983) mendefinisikan emotional labor sebagai pengelolaan perasaan untuk menghasilkan ekspresi yang bisa diamati publik, sesuatu yang dijual demi upah dan punya nilai tukar dalam sistem kerja. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa pekerja jasa sleep call, yang biasa disebut talent, benar-benar menjalani emotional labor sebagai bagian dari pekerjaan mereka. Talent dituntut aktif mengelola emosinya sendiri untuk menciptakan kenyamanan dan rasa ditemani bagi klien. Hochschild sendiri membagi emotional labor menjadi dua strategi: surface acting dan deep acting. Keduanya muncul dalam pengalaman para talent sleep call, meski bentuknya berbeda-beda tergantung konteks digital dan karakter masing-masing.

Surface acting terjadi ketika talent menampilkan ekspresi yang tidak sepenuhnya sesuai dengan perasaan aslinya. Informan R1, misalnya, bercerita bagaimana ia berusaha memisahkan masalah pribadinya dari perannya sebagai talent. Saat sedang sedih tapi tetap harus melayani klien, ia menarik napas dan memaksakan diri tampil ceria. Cara ini persis seperti yang digambarkan Hochschild: mengubah ekspresi luar tanpa mengubah perasaan di dalam. Yang menarik, Informan R2 menemukan caranya sendiri untuk surface acting di era digital: memakai ChatGPT dan Gemini saat sedang badmood, sebagai bantuan menjaga kualitas interaksi dengan

klien. Ini selaras dengan temuan Nielsen et al. (2025) bahwa platform digital memperluas dan mempersulit tuntutan emotional labor bagi pekerja digital.

Deep acting, di sisi lain, melibatkan upaya mengubah perasaan yang sebenarnya, bukan sekadar ekspresi permukaan. Informan R3 melakukan ini dengan mengamati kondisi emosional dan karakter klien sebelum sesi dimulai, mencoba menyamakan energinya dengan energi klien. Proses semacam ini jauh lebih dalam daripada sekadar berpura-pura, karena talent harus benar-benar menyesuaikan diri secara emosional, bukan hanya tampil sesuai skenario.

Penelitian ini juga menemukan emotional dissonance, ketegangan yang muncul saat emosi yang ditampilkan berbeda dari yang sebenarnya dirasakan. Informan R1 mengalaminya ketika harus bersikap netral mendengar cerita klien yang bertentangan dengan nilai pribadinya. Menariknya, dissonance semacam ini cenderung berkurang seiring pengalaman. R1 mengaku dulu mudah terbawa emosi negatif klien, tapi lama-lama belajar tetap berempati tanpa ikut larut. Bentuk dissonance paling intens justru datang dari pengalaman Informan R2 saat menemani klien yang baru kehilangan ibunya. Saat itu R2 tidak bisa mempertahankan jarak profesional dan ikut menangis mendengar cerita kliennya. Momen ini menunjukkan sisi lain dari emotional

dissonance yang jarang dibahas: ketegangan bukan cuma muncul saat talent menahan emosi positif yang tidak dirasakan, tapi juga saat mereka tidak sanggup menahan respons emosional yang jujur. Hochschild menyebut dissonance sebagai sumber alienasi bagi pekerja, tapi dalam kasus ini, keterlibatan emosional yang genuine justru jadi bagian layanan yang paling berkesan bagi R2.

2. Feeling Rules dalam Sistem Layanan Sleep Call

Selain soal ekspresi emosi, penelitian ini juga menemukan sistem feeling rules yang cukup berlapis dalam layanan sleep call, sebagian datang dari agensi, sebagian lagi dibentuk talent sendiri. Di level agensi, ada aturan yang mengatur interaksi talent dengan klien: larangan membagikan identitas pribadi, kewajiban memblokir kontak klien setelah sesi selesai, larangan membahas topik dewasa, sampai protokol khusus saat klien melanggar batas. Informan R2 bahkan mengembangkan protokolnya sendiri yang disebut Protokol 3S, terdiri dari tiga tahap: Shift and Safe, Stop and Strike, dan Shutdown, sebagai panduan menghadapi klien yang melanggar batas. Ini memperlihatkan bahwa feeling rules dalam layanan sleep call tidak hanya bersifat normatif seperti yang dijelaskan Hochschild, tapi juga sudah jadi prosedur eksplisit yang bisa diikuti langkah demi langkah.

Di luar aturan institusional, talent juga membangun aturan personal mereka sendiri: membatasi jumlah klien per hari, menetapkan jam kerja, menolak topik yang bikin tidak nyaman, dan menahan diri agar tidak terlalu terlibat secara emosional dengan klien. Temuan ini sejalan dengan riset Yuan & Shao (2026) yang menunjukkan bahwa pekerja layanan pendampingan digital tidak cuma mengikuti aturan dari luar, tapi juga aktif membangun aturannya sendiri. Bedanya cukup jelas antara talent yang bernaung di bawah agensi dan yang bekerja independen. Talent agensi punya sistem perlindungan lebih terstruktur, mulai dari mekanisme pelaporan sampai dukungan saat menghadapi situasi sulit. Talent independen seperti Informan R5 dan R6 harus sepenuhnya mengandalkan aturan personal karena tidak ada institusi yang melindungi mereka. Informan R6 bahkan sampai harus mengganti nomor telepon dan menutup akun media sosialnya setelah ditekan mantan klien. Kondisi ini memperluas argumen Hochschild soal *feeling rules*, yang awalnya diasumsikan selalu hadir dalam struktur organisasi yang jelas. Dalam konteks *gig economy*, *feeling rules* justru harus dibangun sendiri oleh pekerja tanpa dukungan institusional, seperti yang juga ditemukan Nielsen et al. (2025) soal sifat *boundaryless* dari *emotional labor* di platform digital.

3. Companionship Digital sebagai Konteks yang Membentuk Tuntutan Emotional Labor

Kebutuhan emosional klien juga tidak lepas dari konteks *companionship digital* yang melatarbelakangi layanan ini. Sebagian besar klien menggunakan *sleep call* karena kesepian, *overthinking*, tekanan emosional, atau tidak punya ruang untuk bercerita dalam keseharian mereka, sejalan dengan temuan Kluck et al. (2021) bahwa komunikasi audio-visual langsung meningkatkan dukungan sosial dan kepuasan hidup. Penelitian sebelumnya soal *sleep call*, seperti Saputri et al. (2025) dan Roring & Setyawan (2025), lebih banyak melihat praktik ini dari sudut pandang pengguna dalam hubungan personal, baik LDR maupun bukan. Penelitian ini mengambil sudut pandang berbeda: dari sisi pekerja yang melayani klien tanpa hubungan personal sama sekali.

Menariknya, kebanyakan klien ternyata tidak butuh percakapan yang terus-menerus. Yang mereka cari justru kehadiran pasif, cukup suara talent di sambungan telepon, bahkan setelah mereka tertidur. Bentuk kehadiran seperti ini menuntut talent untuk tetap "hadir" secara emosional meski tanpa komunikasi verbal aktif, memperluas gagasan *companionship digital* yang selama ini lebih sering dikaitkan dengan interaksi verbal. Tuntutan *companionship* ini pun bervariasi. Ada klien yang cuma ingin teman ngobrol santai, ada yang butuh pendengar

empatik untuk curhat, ada juga yang mencari kedekatan emosional yang lebih intim. Keberagaman ini membuat talent harus terus membaca dan menyesuaikan respons di setiap sesi, sesuatu yang menurut Heeris Christensen et al. (2024) menjadi sumber tekanan tersendiri dalam kerja emosional digital.

4. Kedekatan Emosional sebagai Dampak Interaksi Berulang

Interaksi yang berulang antara talent dan klien lambat laun bisa memunculkan kedekatan emosional, biasanya bukan sesuatu yang direncanakan, tapi konsekuensi alami dari keterbukaan, dukungan, dan komunikasi yang konsisten. Kedekatan ini terbentuk lewat dua hal utama: seberapa sering interaksi terjadi, dan seberapa cocok kepribadian talent dengan klien. Tania & Nurudin (2021) menyebut keterbukaan diri sebagai kunci mempertahankan kedekatan dalam komunikasi daring, dan pola ini terlihat jelas di sini: klien yang terus-menerus berbagi cerita dengan talent yang sama pelan-pelan membangun kepercayaan yang mendalam, melampaui sekadar transaksi jasa.

Kedekatan ini berkembang dengan cara berbeda-beda. Informan R4 mempertahankan pertemanan dengan salah satu kliennya setelah masa layanan berakhir, tapi kliennya tetap menghormati batas dengan selalu memesan layanan resmi kalau ingin berinteraksi. Sebaliknya, Informan R5

pernah benar-benar menjalin hubungan dengan klien, dan R4 sendiri mengaku tahu ada talent lain di agensinya yang berpacaran dengan klien. Batas antara hubungan profesional dan personal, seperti disebut He & Agur (2025), memang bisa jadi kabur akibat intensitas interaksi emosional yang berulang, apalagi dalam suasana privat dan tenang menjelang tidur, tempat orang cenderung berbagi hal-hal paling pribadi.

5. Dampak Emotional Labor terhadap Kesejahteraan dan Pertumbuhan Talent

Semua kerja emosional ini punya dampak dua arah bagi talent. Di satu sisi, ada kelelahan dan tekanan psikologis yang nyata. Informan R2 pernah merasa tersiksa menjalani sesi lima jam dengan klien yang sangat pasif. Talent dengan kepribadian introvert seperti Informan R3 cenderung lebih cepat lelah karena interaksi sosial memang sudah menguras energi mereka sejak awal. Informan R6 bahkan akhirnya berhenti dari sleep call independen karena menumpuknya ketidaknyamanan akibat klien yang melanggar batas, sejalan dengan temuan Nielsen et al. (2025) bahwa emotional labor yang boundaryless bisa memicu kelelahan lebih parah karena tidak ada batas jelas antara waktu kerja dan waktu pribadi.

Tetapi di sisi lain, banyak informan justru merasakan dampak

positif. Sebagian yang tadinya introvert mengaku jadi lebih percaya diri berkomunikasi dan lebih mudah membangun hubungan sosial setelah rutin berinteraksi dengan berbagai klien. Pengalaman bertemu ratusan klien dari berbagai latar belakang juga membuat talent lebih peka membaca dan merespons kebutuhan orang lain, kepekaan yang mereka bawa juga ke kehidupan sehari-hari. Ada pula rasa bermakna tersendiri ketika melihat klien yang datang dalam kondisi terpuruk perlahan pulih. Perasaan ini jadi motivasi yang membantu talent bertahan menghadapi beratnya tuntutan emosional pekerjaan, sekaligus jadi pembeda antara sleep call dan sekadar pekerjaan yang mengurus tenaga. Pada akhirnya, emotional labor dalam layanan sleep call tidak bisa disederhanakan jadi pengalaman yang murni negatif atau positif. Ia dibentuk oleh banyak faktor sekaligus, mulai dari karakter personal talent, sistem kerja yang mereka jalani, karakter klien yang mereka hadapi, sampai kemampuan mereka sendiri mengelola tuntutan emosional yang terus berdatangan.

KESIMPULAN

Penelitian ini menemukan bahwa emotional labor pekerja sleep call terwujud lewat surface acting, deep acting, dan emotional dissonance yang mengecil seiring pengalaman, diatur oleh feeling rules dari agensi maupun

aturan pribadi talent, dengan talent independen lebih rentan karena tidak punya perlindungan struktural. Kerja ini dijalankan untuk memenuhi kebutuhan emosional klien yang beragam, memunculkan kedekatan emosional yang kadang tetap profesional dan kadang melampaui batas layanan, serta membawa dampak dua arah bagi talent: kelelahan dan risiko burnout di satu sisi, peningkatan kemampuan komunikasi dan rasa bermakna di sisi lain.

SARAN

Penelitian ini menyarankan agar kajian selanjutnya menggali lebih dalam fenomena assisted emotional labor melalui teknologi AI yang masih bersifat awal dalam temuan ini, serta membandingkan pengalaman emotional labor antara talent berbasis agensi dan talent independen secara lebih mendalam. Secara praktis, agensi penyedia layanan sleep call perlu menyediakan dukungan psikologis bagi talent, tidak hanya protokol penanganan situasi sulit, sementara talent independen perlu membangun aturan pribadi yang jelas dan konsisten untuk menjaga kesejahteraan emosional mereka dalam jangka panjang, dan temuan ini dapat menjadi landasan bagi penelitian lanjutan tentang emotional labor dalam berbagai bentuk layanan companionship digital.

DAFTAR PUSTAKA

- Alodokter. (2022, September 15). Sleep Call, Manfaat Sekaligus Dampak Buruknya. <https://www.alodokter.com/sleep-call-manfaat-sekaligus-dampak-buruknya>
- Buhrmester, D., & Furman, W. (1987). The Development of Companionship and Intimacy. In Source: Child Development (Vol. 58, Number 4).
- Castells, M. (2000). The Rise of the Network Society.
- Christin, M., Hidayat, D., & Rachmatie, A. (2021). Construction of Social Reality for Physical Distancing During the COVID-19 Pandemic. *Jurnal Komunikasi*, 13(1), 1. <https://doi.org/10.24912/jk.v13i1.9612>
- Creswell, J. W. (2007). Qualitative inquiry research design choosing among five approaches.
- Darmawan, C., Silvana, H., Zaenudin, H. N., & Effendi, R. (2019). Pengembangan hubungan interpersonal remaja dalam penggunaan media sosial di Kota Bandung. 7(2), 159–169.
- DeVito, J. A. (2016). The Interpersonal Communication Book.
- Effendy, O. Uchjana. (1990). Ilmu komunikasi: teori dan praktek. Rosda Karya.
- Elok Alfiah Mawardi, Atika Jatimi, & Mery Eka Yaya Fujianti. (2026). Dampak Sleep Call Sebagai Social Support Pada Generasi Zoomer Dengan Kecendrungan Insomnia. *Indonesian Health Science Journal*, 6(1), 55–61. <https://doi.org/10.52298/ihsj.v6i1.174>
- Farid, M. (2018). Fenomenologi: dalam penelitian ilmu sosial. Prenada Media.
- Hadi, S. (2010). PEMERIKSAAN KEABSAHAN DATA PENELITIAN KUALITATIF PADA SKRIPSI. In Jilid (Vol. 17).
- He, T., & Agur, C. (2025). The platformization of emotions: Managing affective labor in platform-mediated game work. *New Media & Society*. <https://doi.org/10.1177/14614448251338512>
- Heeris Christensen, A.-B., Gyrd-Jones, R., & Beverland, M. B. (2024). Dialectical Emotional Labour in Digital Person-branding: The case of digital influencers. *Organization Studies*, 45(4), 571–591. <https://doi.org/10.1177/01708406231208370>
- Hochschild, A. R. (1983). The Managed Heart Commercialization of Human Feeling.
- Kholida, N. (2024). PRAKTIK JASA SLEEP CALL PERSPEKTIF HUKUM POSITIF DAN FIQIH MUAMALAH (STUDI PADA AKUN INSTAGRAM @SLEEP CALL MU _) IBRAHIM MALANG.
- Kluck, J. P., Stoyanova, F., & Krämer, N. C. (2021). Putting the social back into physical distancing: The role of digital connections in a pandemic crisis. *International Journal of*

Psychology, 56(4), 594–606.
<https://doi.org/10.1002/ijop.12746>

Kompas. (2022, November 26). Tertarik Coba Jasa “Sleep Call” agar Tak Kesepian? Simak Tarifnya. Kompas.Com.
<https://megapolitan.kompas.com/read/2022/11/26/19000081/tertarik-coba-jasa-sleep-call-agar-tak-kesepian-simak-tarifnya>

Li, W., Chen, S., Sun, L., & Yang, C. (2023). What makes virtual intimacy...intimate? Understanding the Phenomenon and Practice of Computer-Mediated Paid Companionship. *Proceedings of the ACM on Human-Computer Interaction*, 7(CSCW1), 1–23.
<https://doi.org/10.1145/3579546>

Nasir, A., Shah, K., Abdullah Sirodj, R., Win Afgani, M., & Raden Fatah Palembang, U. (2023). Pendekatan Fenomenologi Dalam Penelitian Kualitatif.

Nielsen, L. Y., Krøjer, J., Mette, & Nielsen, L. (2025). The entanglement of emotional labour and digital work platforms A study of how professional gamers, influencers, and gig and crowd workers experience the affordances of digital work platforms. www.smid.dk

Ramirez Jr, A., & Zhang, S. (2007). When Online Meets Offline: The Effect of Modality Switching on Relational Communication. *Communication Monographs*, 74(3), 287–310.
<https://doi.org/10.1080/03637750701543493>

Roring, T. A., & Setyawan, J. (2025). Sleep Calls and Emotional Intimacy in Non-Long-Distance Romantic Relationships: A Qualitative Exploration of Virtual Communication Practices. *INJECT (Interdisciplinary Journal of Communication)*, 10(2), 391–418.
<https://doi.org/10.18326/inject.v10i2.4885>

Rorong, M. J. (2020). Fenomenologi. Deepublish.

Saputra, R. K., Saputra, S., & Astrid, G. (2026). Sleep Call Sebagai Bentuk Komunikasi Intim Pada Pasangan Anak Muda (Studi Pada Generasi Z Mahasiswa Prodi Ilmu Komunikasi UIN Raden Fatah Palembang). *Network Media*, 9(1), 279–284.
<https://doi.org/10.46576/jnm.v9i1.7548>

Saputri, N. intan, Nahdiana, N., & Malik, S. (2025). Sleep Call dalam Konteks Hubungan Jarak Jauh. *Journal of Communication Sciences (JCoS)*, 8(1), 35–49.
<https://doi.org/10.55638/jcos.v8i1.1839>

Sarmilah, S., Hasanah, U., & Zulfikar, E. (2023). The Phenomenon of Sleep Call from the Perspective of the Prophet’s Hadith. *Diroyah: Jurnal Studi Ilmu Hadis*, 8(1), 90–101.
<https://doi.org/10.15575/diroyah.v8i1.28834>

Schneider, S., & Velthuis, O. (2026). Managing intimacy: How sex workers negotiate boundaries on webcam platforms. *Sexualities*, 29(1–2), 227–245.
<https://doi.org/10.1177/13634607251352674>

Strohmman, T., Siemon, D., Khosrawi-Rad, B., & Robra-Bissantz, S. (2023). Toward a design theory for virtual companionship. *Human-Computer Interaction*, 38(3-4), 194-234.
<https://doi.org/10.1080/07370024.2022.2084620>

Sulianta, F. (2025). Masyarakat digital: Tren, tantangan, dan perubahan di era teknologi.

Tania, A. S. R., & Nurudin. (2021). SELF DISCLOSURE KOMUNIKASI ANTAR PRIBADI PASANGAN JARAK JAUH DALAM MEMPERTAHANKAN HUBUNGAN SAAT PHYSICAL DISTANCINGERA PANDEMICCOVID-19. *Komuniti:Jurnal Komunikasi Dan Teknologi Informasi*, 13(1).

Tempo. (2024, July 20). Bahaya Sleep Call yang Sedang Tren Menurut Dosen UI.

Watson, A., Lupton, D., & Michael, M. (2021). Enacting intimacy and sociality at a distance in the COVID-19 crisis: the sociomaterialities of home-based communication technologies. *Media International Australia*, 178(1), 136-150.
<https://doi.org/10.1177/1329878X20961568>

Yuan, T., & Shao, L. (2026). The Managed Voice: The Platformization of Emotional Labor Among Female Game Companions. *Gender, Work & Organization*, 33(3), 819-831.
<https://doi.org/10.1111/gwao.70086>

Zis, S. F., Effendi, N., & Roem, E. R. (2021). Perubahan Perilaku Komunikasi Generasi Milenial dan Generasi Z di Era Digital. *Satwika : Kajian Ilmu Budaya Dan Perubahan Sosial*, 5(1), 69-87.
<https://doi.org/10.22219/satwika.v5i1.15550>