

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Transportasi adalah perpindahan manusia atau barang dari satu tempat ke tempat lainnya dengan sebuah kendaraan yang digerakkan oleh manusia atau mesin (Wijayanti, 2016). Transportasi digunakan untuk memudahkan manusia dalam melakukan aktivitas sehari-hari. Transportasi darat adalah moda transportasi yang paling dominan di Indonesia dibandingkan moda transportasi lainnya seperti transportasi udara dan transportasi laut (Wijayanti, 2016). Hal ini ditunjukkan dari data OD Nasional 2001 yang menggambarkan bahwa 95% perjalanan penumpang dan barang menggunakan moda transportasi darat. Besarnya presentase tersebut menunjukkan tingginya ketergantungan penduduk Indonesia terhadap moda transportasi ini (Amir, 2020).

Transportasi merupakan bagian penting dalam hidup masyarakat. Transportasi semakin berkembang mengikuti perkembangan zaman. Dahulu transportasi hanya menggunakan sepeda, becak, sepeda motor dan lain-lain. Pada perkembangannya, transportasi semakin modern, salah satunya terjadi pada angkutan umum. Angkutan umum merupakan moda transportasi guna membantu perpindahan manusia, selain angkutan pribadi. Angkutan umum seperti taksi, angkot, bus, dan kereta api. Angkutan umum merupakan salah satu moda alternative yang dipilih oleh pengguna jalan (Wijayanti, 2016).

Kereta Api adalah transportasi darat yang mempunyai daya angkut banyak, cepat, bebas macet dan relative nyaman. Dengan semakin baiknya layanan kereta api, pengguna semakin percaya dan mempercayakan transportasi darat kepada kereta api. Terdapat beberapa kelebihan menggunakan kereta api adalah daya angkut banyak dimana dalam satu rangkaian kereta ada tujuh - sembilan kereta penumpang, relative lebih cepat sampai, kecepatan kereta api rata-rata adalah 70 kpj, dan lebih nyaman.

Ada juga kekurangan menggunakan kereta api adalah pemesanan tiket kadang sulit pada saat lebaran, liburan natal ataupun hari besar lainnya dan rawan terjadinya pencurian jika tidak hati-hati (Keretamania, 2022).

Sehubungan dengan itu, transportasi kereta api sudah mengalami pergantian sebanyak lima perusahaan yaitu yang pertama, a dari perusahaan DKA PNKA, PJKA, PERUMKA PT KA, PT KA Persero dan diakhiri PT. KAI. Saat ini PT KAI memiliki tujuh anak perusahaan, salah satunya PT KAI Commuter line Jabodetabek (KAI, 2017). *Commuter line* adalah transportasi moda darat yang banyak disukai oleh masyarakat Indonesia dan *commuter line* ini terkenal di kalangan pekerja dan mahasiswa. *Commuter line* merupakan kereta yang bergerak menggunakan sistem propulsi motor listrik. Di Indonesia, *commuter line* ditemukan di daerah dengan rute Jabodetabek dan merupakan kereta yang melayani para komuter (Ann, 2016). *Commuter line* menjadi kendaraan alternatif bagi individu yang tinggal di daerah perkotaan. Dengan harga yang relatif terjangkau membuat pengguna *commuter line* sangat banyak peminatnya sehingga semua kalangan masyarakat dapat menggunakan transportasi tersebut. Karena banyaknya pengguna *commuter line* mengakibatkan pengguna tidak ada jaminan untuk mendapat tempat duduk, seperti contoh pada stasiun Cikarang dan Bekasi menjadi stasiun paling padat ketika ingin bepergian (KCI, 2022).

Menurut data Commuter Indonesia (2022) volume pengguna *commuter line* Cikarang dan Bekasi pada bulan Februari 2022 sebanyak 500.158 orang. Berdasarkan statistik tersebut dapat dikatakan pengguna *commuter line* sangat ramai setiap bulannya. Kepadatan di dalam gerbong *commuter line* kerap kali menguras energi serta tenaga setiap individu. Jika individu menaiki *commuter line* pada waktu keramaian, maka individu harus menerima kenyataan yang ada yaitu berdiri berdampingan dengan individu yang lain dan memungkinkan bagi individu tidak dapat memegang *handgrip passenger*. Rute dengan berbagai relasi pada *commuter line* memiliki jarak setidaknya antara satu sampai lima kilometer (Okta, 2021). Hal itu menyebabkan perlunya melakukan perilaku prososial ketika melihat seseorang membutuhkan tempat duduk.

Menurut Eisenberg & Mussen, P, (1989), perilaku prososial adalah perilaku individu yang ditujukan kepada individu lain dan memberikan manfaat fisik dan psikologis bagi mereka yang terpapar. Definisi ini memiliki aspek yaitu meliputi berbagi, kerjasama, donasi, menolong dan kejujuran. Menurut Uthomah (2016) perilaku prososial merupakan segala bentuk tindakan yang memberikan pengaruh positif bagi penerima, baik dalam materi, fisik atau psikologis. Jadi, perilaku prososial adalah sebuah wujud nyata tindakan yang dilakukan untuk menolong orang lain tanpa ada maksud dan tujuantertentu.

Dikehidupan sehari-hari kita dapat melakukan perilaku prososial, terlebih pada tindakan menolong yang seharusnya dimotivasi oleh kemauan diri sendiri dengan hati yang tulus menolong tanpa mengharapkan imbalan. Hal ini dilakukan untuk kebaikan individu lain. Misalnya dengan melakukan tindakan menolong bisa dilakukan dengan membantu individu yang kesulitan menyebrang, memberikan uang untuk pengemis, memberikan uang parkir, membantu tetangga ketika membutuhkan pertolongan dan sebagainya. Ketika sedang menaiki *commuter line* individu dapat melakukan perilaku prososial dengan memberikan tempat duduk untuk ibu hamil, ibu membawa balita, orang lanjut usia, penyandang disabilitas, membantu barang bawaan orang lain, memberikan petunjuk arah kereta dan sebagainya (Sulistiyawan, 2018).

Penting menanamkan perilaku prososial kepada setiap individu, sebab manusia adalah makhluk social yang tidak bisa lepas dari orang lain. Menurut (Dayaksini & Hudaniah, 2015) terdapat 3 Faktor yang mempengaruhi perilaku prososial, yaitu *Selfgain*, *Personal Values* and *Norms* dan *Empathy*. Empati yaitu mendorong individu untuk mengubah pola pikir yang rigiditas menjadi fleksibel, pola pikir yang tidak peduli sekitar menjadi toleran. Tanggung jawab pribadi untuk melakukan sesuatu bagi individu lain, akan berfungsi efektif bila diwujudkan dalam bentuk tingkah laku.

Empati berasal dari kata *empathia* yang berarti ikut merasakan (Wikipedia, 2023) Empati adalah kemampuan merasakan emosi orang lain baik secara fisiologis maupun mental yang terbangun pada berbagai keadaan orang lain. Salah satunya, ketika seseorang mempunyai empati adalah mampu menempatkan dirinya. Sebagai contoh, ketika seseorang

sedang merasakan sedih, individu lain harus menghiburnya, membuat dirinya tenang.

Empati adalah emosi atau afeksi yang positif. Empati mendorong individu untuk mampu memahami dan melihat akar permasalahan dari perspektif yang sesuai agar individu dapat memberikan respons dan *feedback* yang sesuai dengan masalah tersebut (Wikipedia, 2023). Kesimpulannya, empati adalah memahami perasaan atau masalah orang lain serta berpikir dengan sudut pandang mereka tentang berbagai hal.

Beberapa penelitian yang dilakukan di Indonesia menyatakan bahwa empati adalah faktor yang sangat penting dalam munculnya perilaku prososial. Gagasan tersebut telah banyak diuji secara sistematis, dan telah didukung banyak bukti empiris. Temuan yang sangat jelas menunjukkan peran empati dan perilaku prososial adalah hasil penelitian yang dilakukan terhadap sekelompok pengguna *twitter*. Salah satu penelitian adalah yang dilakukan oleh Puspita dan Gumelar (2014).

Menurut Ardyanto (2021) dengan adanya stiker yang bertuliskan “*mohon kesadarannya untuk memberikan tempat duduk kepada penumpang yang lebih membutuhkan*” merupakan sebuah perhatian yang baik karena membuat pengguna *commuter line* berempati dan mau berbagi. Beberapa fenomena yang terjadi juga serupa disampaikan oleh Ruspanto et al., (2017) yaitu seorang mahasiswi yang membantu membawa barang yang dibawa seseorang karena melihat orang tersebut kesulitan membawanya. Mahasiswi tersebut menawarkan bantuan dan membantu membawa barang bawaan tersebut ke dalam *commuter line*.

Dikutip dari Tribunnews yang disampaikan oleh Santoso (2013) yang menceritakan bahwa seorang ibu hamil jatuh pingsan di dalam *commuter line* lalu ditolong oleh orang-orang yang melihat kejadian tersebut, bahkan penumpang lain ada yang berusaha mengoleskan minyak angin di hidung ibu hamil tersebut dan memberikan minum ketika sudah sadar dari pingsan. Hal serupa disampaikan oleh Febriastuti (2018) seorang laki-laki yang di dekati enam orang saat berada di *commuter line* dengan memepetnya dan tidak memberikan kesempatan untuk bergerak, lalu ada seorang penumpang lain yang melihat bahwa salah satu dari orang tersebut menyilet tas seorang penumpang, kemudian penumpang lainnya memberitahu kepada satpam

sehingga pencopet tersebut diamankan dan diturunkan di stasiun berikutnya untuk mempertanggung jawabkan perbuatannya.

Hal tersebut juga terjadi pada pengguna *commuter line* yang penulis temukan. Fenomena yang terjadi disimpulkan pada wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti kepada lima orang responden yang kaitannya dengan perilaku prososial pada pengguna *commuter line*: yang pertama mendapat jawaban “*Sebenarnya ketika saya ingin melakukan perilaku prososial dengan memberikantempat duduk kepadalansia atau ibu hamil sayamerasa keberatan atauperpaksa karena saya liat ada yang masih muda seperti saya dia malah tetap duduk.*” yang kedua terdapat jawaban “*Ketika saya dapet tempat duduk di awal naik, saya akan mencoba pura- pura tidur agar saya tidak digeser dan saya bisa duduk dengan santai, dan tidur pastinya.*” yang ketiga mendapat jawaban “*saya enggan mengalah kepada orang yang lebih tua dari saya ketika sedang rebutan menaiki commuter line*”. yang keempat terdapat jawaban “*saya pura-pura hamil agar dapat tempat duduk*”, yang kelima terdapat jawaban “*saya akan ber acting kaki sakit agar saya mendapat perhatian dan dapat tempat duduk*”

Dari hasil kesimpulan wawancara yaitu masih mengalami berbagai permasalahan pada pengguna *commuter line* ini yang menjadi hambatan bagi masyarakat misalnya, adanya ketidaknyamanan dalam menggunakan fasilitas yang ada di *commuter line*, penuhnya tumpangan dari setiap gerbong yang menjadi membeludak, masih banyaknya yang tidak mengutamakan orang yang lebih tua yaitu lansia dan masih banyak lagi.

Teori dukungan pada hasil wawancara yang diperkuat dari teori empati Menurut Goleman (2003), empati adalah kemampuan untuk memahami perasaan dan masalah individu lain, berpikir dengan sudut pandang mereka, serta menghargai perbedaan perasaan orang lain tentang berbagai hal. Empati adalah persepsi individu tentang diri sendiri dan orang lain. Empati harus dimengerti sebagai proses untuk membuat perasaan seorang individu menjadi makin dekat dengan perasaan orang lain, sehingga empati bukan sekedar pengakuan melainkan pengertian.

Apabila perilaku prososial lemah maka dapat menyebabkan kurangnya kepedulian sesama atau disebut empati. Dari hasil wawancara

terhadap lima pengguna commuter line menunjukkan bahwa diantaranya mengalami ketidaknyamanan dalam menggunakan *commuter line*.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti berkesimpulan bahwa masih banyak permasalahan yang terjadi. Penelitian ini sangat penting dilakukan, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh Empati Terhadap Perilaku Prososial Pada Pengguna *Commuter line* Cikarang-Bekasi"

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh pada **Penelitian pertama**, Parmana et al., (2019) berjudul Empati dan Perilaku Prososial Pada Mahasiswa Pengguna KRL. Berdasarkan analisis yang telah dilakukan dengan korelasi Pearson dapat diketahui bahwa Hipotesis diterima dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,702 ( $p < .01$ ) yang berarti terdapat hubungan positif yang sangat signifikan antara empati dengan perilaku prososial pada mahasiswa pengguna KRL. Arah hubungan positif artinya menunjukkan bahwa, semakin tinggi empati maka semakin tinggi perilaku prososial pada mahasiswa pengguna KRL.

**Penelitian kedua**, Anjani & Izzati (2018) berjudul Hubungan antara Empati dengan Perilaku Prososial pada Siswa SMK Swasta X di Surabaya. Berdasarkan analisis yang telah dilakukan diketahui nilai F sebesar 0,497 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 ( $P < 0,05$ ) sehingga hipotesis terdapat hubungan antara empati dengan perilaku prososial pada siswa SMK Swasta X di Surabaya.

**Penelitian ketiga**, Astuti (2014) berjudul Hubungan Antara Empati Dengan Perilaku Prososial Pada Karang Taruna Di Desa Jetis, Kecamatan Baki, Kabupaten Sukoharjo. Berdasarkan analisis yang telah dilakukan menunjukkan ada hubungan positif yang sangat signifikan antara empati dengan perilaku prososial yang ditunjukkan oleh nilai koefisien korelasi ( $r$ ) sebesar 0,596 dengan  $p = 0,000$  ( $p < 0,01$ ).

**Penelitian keempat**, Husniah, (2016) berjudul Hubungan Empati Dengan Perilaku Prososial. Berdasarkan analisis yang telah dilakukan menunjukkan bahwa ada hubungan antara empati dengan

perilaku prososial secara signifikan dibuktikan dengan koefisien korelasi *Product Moment* sebesar 0,584 dengan signifikansi 0,000.

**Penelitian kelima**, Puspita & Gumelar (2014) berjudul pengaruh empati terhadap perilaku prososial pada pengguna *twitter*. Berdasarkan analisis yang telah dilakukan terdapat hasil perhitungan uji linier sederhana F sebesar 185.409 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Berdasarkan perhitungan regresi  $Y = 24.094 + 0.591 X$  dan besar pengaruh (R Square) variable empati terhadap perilaku prososial adalah 0,577 atau 57,7% dan sisanya sebesar 42,3% dipengaruhi oleh faktor lain dan bahwa hasil penelitian diperoleh kesimpulan ada hubungan positif antara empati dengan perilaku prososial pada pengguna *twitter*.

Pada uraian penelitian sebelumnya yang sudah dijelaskan diatas maka perlunya dilakukan penelitian untuk membuktikan “Apakah Ada Pengaruh Empati Terhadap Perilaku Prososial Pada Pengguna *Commuter line* Cikarang-Bekasi?”

### 1.3 Tujuan Penelitian

Menurut penjelasan diatas tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui adanya Pengaruh Empati Terhadap Perilaku Prososial Pada Pengguna *Commuter line* Cikarang-Bekasi.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Dalam kajian ini mempunyai dua jenis manfaat penelitian, yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis:

#### 1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara Teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan dalam bidang ilmu Psikologi, khususnya pada pengguna *commuter line* dan penelitian ini dapat dijadikan sebagai sarana ilmu pengetahuan untuk masyarakat atau mahasiswa yang membutuhkan terutama untuk pengguna *commuter line*, serta dapat memberikan kontribusi kepada penelitian-penelitian selanjutnya.

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Secara Praktis, Penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi atau wawasan mengenai gambaran terkait empati dan perilaku prososial pada pengguna *commuter line*. Terutama pengguna *commuter line* dapat memahami pentingnya berempati dan melakukan prososial kepada orang lain yang membutuhkan, Serta sebagai bahan acuan bagi peneliti lainnya untuk melakukan riset mengenai penelitian dengan tema yang sama.