

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Jumlah penumpang Kereta Rel Listrik (KRL) atau *Commuter Line* selalu mengalami peningkatan pada setiap tahunnya. Junaidi Nasution (sebagaimana dikutip dalam Putra, 2019) mengatakan jumlah penumpang KRL di Jabodetabek pada tahun 2019 mencapai 1,1 juta orang per hari. Terjadinya peningkatan jumlah penumpang KRL secara signifikan ini sejak tahun 2014 sampai 2019. Meskipun pada saat ini pemerintah memberlakukan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) untuk memutus mata rantai penyebaran virus *corona*, namun beberapa sektor fasilitas transportasi umum seperti KRL tetap buka selama PSBB (Nasruddin & Haq, 2020). Selama masa PSBB PT KAI menerapkan berbagai protokol kesehatan dan jam operasional yang baru (A. P. Putra, 2020). Di masa normal sebelum PSBB, jam operasi KRL adalah pukul 04.00–24.00 WIB, kini menjadi 04.00–21.00 WIB (A. P. Putra, 2020). Selain itu, PT KAI juga membatasi kapasitas pengguna hanya 50% dan tiap kereta hanya diperbolehkan menampung 74 orang (A. P. Putra, 2020). Walaupun di KRL telah menetapkan aturan selama masa PSBB namun kondisi penumpang di KRL masih lumayan padat, *social distancing* yang mengharuskan tiap orang harus berjarak minimal 1 meter juga tidak terpenuhi di KRL (Hidayat, 2020). Dilihat dari jumlah penumpang yang terus mengalami peningkatan dan tetap adanya fasilitas transportasi umum KRL selama PSBB maka kebutuhan akan tempat duduk juga semakin bertambah, sehingga diperlukannya kesadaran bagi penumpang KRL untuk memahami pentingnya perilaku menolong memberikan tempat duduk untuk penumpang yang lebih membutuhkan. Perilaku menolong di KRL tidak hanya memberikan tempat duduk pada penumpang lain saja, ada juga seperti membantu penumpang lain ketika terjadi pencopetan (Febriastuti, 2018), membawakan barang ketika penumpang lain merasa kesulitan (Avilia, 2017), dan memberikan pertolongan ketika penumpang lain

pingsan atau sakit (Garjito, 2019). Namun, memberikan tempat duduk pada penumpang yang lebih membutuhkan merupakan perilaku menolong sehari-hari di KRL yang paling mudah, dapat dilakukan oleh hampir semua penumpang KRL, dan perilaku yang terbilang sepele namun termasuk ke dalam perilaku menolong. Hal ini sesuai dengan survei yang dilakukan oleh peneliti mengenai perilaku menolong yang paling mudah dilakukan pada saat di KRL terhadap 15 responden laki-laki dan 15 responden perempuan usia 21-40 tahun. Berdasarkan survei yang dilakukan peneliti tersebut, ditemukan hasil bahwa responden memilih perilaku menolong yang paling mudah dilakukan yaitu, memberikan tempat duduk pada penumpang lain (96,7%), meletakkan barang penumpang lain di rak bagasi (30%), membawakan barang penumpang lain (23,3%), menolong penumpang lain yang pingsan (10%), dan membantu korban pencopetan (3,3%). Selain itu, dari hasil survei ditemukan bahwa perilaku menolong yang paling sering dilakukan oleh penumpang KRL yaitu, memberikan tempat duduk pada penumpang lain (96,7%).

Cerita Ahadi Pradana (sebagaimana dikutip dalam Putri, 2016) menunjukkan rendahnya perilaku menolong memberikan tempat duduk di KRL. Dua orang perempuan berusia sekitar 20 tahun yang tidak mau memberikan tempat duduk kepada seorang lansia laki-laki yang berdiri di dekat tempat duduk kedua perempuan tersebut. Ahadi menegur kedua perempuan tersebut dengan mengatakan bahwa lansia laki-laki tersebut yang lebih berhak untuk duduk di bangku KRL. Hingga pada akhirnya lansia laki-laki tersebut mengalah dan mengatakan tak masalah jika harus berdiri. Cerita yang hampir sama dari seorang laki-laki yang enggan memberikan tempat duduk kepada seorang lansia (sebagaimana dikutip dalam Hadiyanti, 2018). Laki-laki tersebut tidak hanya menolak memberikan tempat duduk bahkan memarahi penumpang lain karena memintanya untuk memberikan tempat duduk pada seorang lansia. Bahkan ketika petugas KRL datang, laki-laki itu tetap enggan memberikan tempat duduknya.

Berbeda dari cerita sebelumnya, cerita dari Yulika (2017) menunjukan adanya perilaku menolong memberikan tempat duduk di KRL. Seorang ibu hamil menggunakan KRL rute Bogor dari Stasiun Karet dan ia mencari tempat duduk di kursi

biasa karena kursi prioritas sudah penuh. Kemudian ada seorang wanita muda yang mau memberikan kursinya untuk ibu hamil tersebut. Cerita lainnya dari Cahyo (sebagaimana dikutip dalam Rahmawati, 2014) mengatakan bahwa pengguna KRL laki-laki biasanya langsung memberikan tempat duduk pada penumpang yang lebih membutuhkan terutama lansia atau ibu hamil yang berada di dekat mereka.

Perilaku memberikan tempat duduk di KRL pada cerita di atas termasuk dalam perilaku menolong. Menurut Sarwono dan Meinarno (2009) perilaku menolong adalah tindakan yang dilakukan oleh seseorang dengan tujuan memberi pertolongan pada orang lain tanpa adanya keuntungan langsung bagi si penolong. Seperti halnya memberikan tempat duduk di KRL tidak memberikan keuntungan bagi pemberi tempat duduk, bahkan menimbulkan ketidaknyamanan karena pemberi tempat duduk dapat merasakan lelah akibat berdiri. Sebaliknya, keuntungan yang didapat oleh penerima tempat duduk seperti, rasa nyaman, mengurangi rasa lelah, dan mengurangi peluang bersentuhan dengan penumpang lain.

Faktor situasional dan faktor dari dalam diri merupakan faktor yang dapat mempengaruhi seseorang untuk melakukan perilaku menolong. Faktor dari dalam diri memiliki lima aspek yang mempengaruhi seseorang dalam melakukan perilaku menolong, yaitu, jenis kelamin, sifat, suasana hati (*mood*), pola asuh, dan tempat tinggal (Sarwono & Meinarno, 2009). Diantara lima aspek faktor dari dalam diri tersebut, jenis kelamin merupakan aspek yang paling banyak dibahas. Menurut Sarwono dan Meinarno (2009) aspek jenis kelamin yang mempengaruhi individu untuk melakukan perilaku menolong bergantung pada kondisi dan bentuk bantuan yang dibutuhkan. Laki-laki cenderung mau menolong orang lain pada situasi yang mendesak dan ekstrim. Hal tersebut memiliki berhubungan dengan peran tradisional laki-laki yang dipandang lebih kuat dan lebih memiliki keterampilan untuk melindungi diri. Sedangkan, perempuan lebih menolong pada kondisi yang bersifat merawat, mengasuh, dan memberi dukungan emosi. Penelitian Tanau (2016) mengenai perbedaan kecenderungan tingkat perilaku menolong dewasa awal di Yogyakarta menunjukkan bahwa perilaku menolong perempuan lebih tinggi dibandingkan dengan laki-laki.

Perempuan cenderung lebih bersedia memberikan pertolongan kepada seseorang yang membutuhkan dibandingkan dengan laki-laki. Penelitian Rosyadi (2017) mengenai empati dengan perilaku menolong mahasiswa S1 Keperawatan STIKes ICME Jombang semester 8 menunjukkan hasil yang berbeda, dimana laki-laki cenderung lebih bersedia memberikan pertolongan kepada seseorang yang membutuhkan dibandingkan dengan perempuan. Sedangkan hasil penelitian dari Melarianis (2018) menunjukkan bahwa tidak ada perbedaan yang signifikan antara perilaku menolong mahasiswa laki-laki dan perilaku menolong perempuan di Program Studi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi UIN Raden Fatah Palembang. Pada pemaparan di atas ditemukan ketidakkonsistenan hasil mengenai perilaku menolong pada dewasa awal.

Penelitian tentang perilaku menolong juga pernah dilakukan di luar negeri seperti penelitian Abdullahi & Kumar (2016) mengenai perbedaan gender dalam perilaku menolong pada mahasiswa Lovely Professional University di India usia 20-30 tahun menunjukkan hasil bahwa perempuan lebih menolong dibandingkan dengan laki-laki. Sedangkan penelitian dari Ahmad et al. (2018) mengenai dampak gaya kelekatan dalam perilaku menolong pada dewasa di Pakistan menunjukkan hasil yang berbeda, bahwa perilaku menolong laki-laki lebih tinggi dibandingkan dengan perempuan. Berdasarkan penelitian tentang perilaku menolong dari dua negara yang berbeda menunjukkan hasil yang berbeda, dimana penelitian Abdullahi & Kumar (2016) menyatakan bahwa perempuan lebih tinggi perilaku menolongnya, sedangkan Ahmad et al. (2018) menyatakan bahwa laki-laki lebih tinggi perilaku menolongnya.

Di lain pihak, hasil penelitian Nazwirman dan Hulmansyah (2017) menunjukkan penumpang KRL yang paling dominan di rentang usia 20-30 tahun (33,8%) dan 31-40 tahun (22,7%). Berdasarkan hasil penelitian tersebut penumpang KRL yang paling dominan masuk pada rentang usia dewasa awal. Dewasa awal (*young adulthood*) merupakan periode perkembangan yang berkisar antara usia 21 sampai dengan 40 (Papalia, Old & Feldman, 2008). Masa dewasa awal adalah sebuah masa pencarian kemandirian dan masa produktif yang penuh akan masalah dan ketegangan emosional, perubahan nilai-nilai, periode komitmen, kreativitas, masa ketergantungan,

penyesuaian diri terhadap pola hidup baru, dan periode isolasi sosial (Jahja, 2011). Erikson (sebagaimana dikutip dalam Tanau, 2016) mengatakan bahwa adanya kecenderungan maladaptif pada masa dewasa awal yang muncul dalam periode isolasi sosial, yaitu merasa cuek, terlalu bebas, dapat melakukan tindakan yang sesuka hati tanpa memedulikan lingkungan, dan akan merasa bergantung pada orang lain. Hal tersebut cenderung membuat kurangnya perilaku menolong pada masa dewasa awal. Kematangan emosi pada laki-laki dewasa awal dan perempuan dewasa awal memiliki perbedaan. Secara emosional perempuan dewasa awal akan lebih matang daripada laki-laki dewasa awal (Santrock, 2003). Perempuan dewasa awal lebih emosional dan penuh perasaan sedangkan laki-laki dewasa awal lebih berfikir secara rasional dan lebih sering menggunakan logika (Santrock, 2003). Menurut Kohlberg (1995) perkembangan moral pada masa dewasa awal masuk dalam tahap pasca konvensional yaitu, individu menilai berdasarkan prinsip-prinsip pribadi dan moral didasari oleh hak dan keadilan individu. Pada tahap ini individu mampu memilah mana yang benar dan salah dan tindakan yang tunjukkan merupakan tanggung jawab pribadi bukan lagi didasari persetujuan yang diterima masyarakat luas. Oleh karena itu, perilaku menolong pada masa dewasa awal dilakukan berdasarkan hak dan tanggung jawab pribadi yang tidak lagi didasari oleh norma masyarakat. Menurut Gilligan (1997) perkembangan moral antara laki-laki dan perempuan berbeda. Perempuan melihat moralitas dalam tanggung jawab kepedulian, dan hubungan (Gilligan, 1997). Sedangkan, laki-laki memandang moralitas dalam hak-hak mereka tanpa merugikan hak orang lain (Gilligan, 1997). Usia dewasa awal tersebut masuk ke dalam *Urban middle-class millennials*. *Urban middle-class millennials* adalah generasi yang mempunyai karakteristik khas yaitu, *Creative*, *Confidence* dan *Connected* (Ali & Purwnadi, 2017). *Creative* yaitu, orang yang biasa berpikir kreatif, mempunyai banyak ide atau gagasan dan dapat mengkomunikasikannya dengan baik (Ali & Purwnadi, 2017). *Confidence*, berani mengungkapkan pendapat dan merasa percaya diri (Ali & Purwnadi, 2017). *Connected* merupakan generasi yang mudah untuk bersosialisasi, terutama dalam komunitas yang mereka ikuti (Ali & Purwnadi, 2017). Dari ketiga karakteristik di atas usia dewasa awal dapat mengaplikasikan karakteristik *Confidence*

dan *Connected* terhadap perilaku menolong, dimana dewasa awal dapat melakukan hal yang spontan atau inisiatif untuk memberikan pertolongan kepada orang lain sesuai dengan apa yang diyakini.

Berdasarkan survei yang dilakukan peneliti, ditemukan hasil bahwa adanya perbedaan perilaku menolong berupa pemberian tempat duduk di KRL pada 15 responden laki-laki dan 15 responden perempuan usia 21-40 tahun. Pada responden laki-laki akan memberikan tempat duduk di KRL kepada ibu hamil (80%), disabilitas perempuan (73,3%), lansia perempuan (66,6%), ibu membawa anak (53,3%), disabilitas laki-laki (46,6%), lansia laki-laki (40%), dan perempuan dewasa (26,6%). Namun tidak ada yang memberikan tempat duduk pada laki-laki dewasa. Sedangkan, pada responden perempuan akan memberikan tempat duduk di KRL kepada ibu hamil (93,3%), lansia perempuan (80%), lansia laki-laki (53,3%), ibu membawa anak (46,6%), disabilitas perempuan (40%), dan disabilitas laki-laki (26,6%). Namun tidak ada yang memberikan tempat duduk pada perempuan dewasa maupun laki-laki dewasa. Keduanya menolong tetapi berbeda dalam siapa yang ditolong, dilihat dari hasil survei tersebut laki-laki lebih menolong perempuan. Hal ini sesuai dengan penelitian Piliavin dan Unger (sebagaimana dikutip dalam Sarwono & Meinarno, 2009) menunjukkan bahwa secara konsisten laki-laki cenderung lebih memberikan pertolongan pada perempuan. Jika menjadi penolong, maka laki-laki akan cenderung untuk menolong perempuan. Sedangkan dari hasil survei tersebut menunjukkan perempuan memberikan pertolongan yang sama untuk perempuan dan laki-laki. Menurut Myers (sebagaimana dikutip dalam Sarwono & Meinarno, 2009) jika perempuan menjadi penolong, maka baik korban laki-laki atau perempuan mempunyai peluang yang sama untuk ditolong.

Dari hasil survei di atas, tampaknya ada urutan dalam perilaku menolong memberikan tempat duduk di KRL. Peneliti menduga bahwa bila subjek mau memberikan tempat duduk kepada laki-laki dewasa dan perempuan dewasa yang sebenarnya tidak terlalu membutuhkan, juga akan memberikan tempat duduknya kepada penumpang lain yang lebih membutuhkan seperti ibu hamil, ibu membawa

anak, lansia perempuan, lansia laki-laki, disabilitas perempuan, dan disabilitas laki-laki. Peneliti tertarik untuk mengetahui apakah perilaku menolong memberikan tempat duduk pada laki-laki dewasa awal dan perempuan dewasa awal mengikuti urutan sesuai dugaan peneliti.

Untuk menguji dugaan peneliti mengenai perilaku menolong memberikan tempat duduk, peneliti akan menggunakan skala Guttman. Menurut Gothwal et al. (sebagaimana dikutip dalam Yulianto, 2020) skala Guttman memiliki kelebihan adalah bahwa dengan hanya melihat satu respons dapat digunakan untuk memprediksi respons terhadap seluruh pernyataan pada skala serta membuat kuesioner yang singkat dengan kemampuan diskriminasi yang baik. Skala Guttman lebih baik digunakan untuk melihat struktur dari sikap (Oppenheim sebagaimana dikutip dalam Yulianto, 2020), karena itu menurut peneliti perilaku menolong di KRL dengan memberikan tempat duduk juga dapat dilihat urutannya. Bila dikaitkan dengan perilaku memberikan tempat duduk di KRL, dengan menggunakan skala Guttman diharapkan nantinya skala dapat dipastikan hanya mengukur perilaku menolong. Melalui aspek kumulatif, pernyataan-pernyataan skala dapat diurutkan berdasarkan skor total serta dapat mengurutkan partisipan (Gothwal sebagaimana dikutip dalam Yulianto, 2020). Dengan menggunakan skala Guttman, diharapkan perilaku memberikan tempat duduk di KRL dapat diketahui urutannya seperti dugaan peneliti.

Bila dikaitkan dengan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi seseorang melakukan perilaku menolong (Sarwono & Meinarno, 2009), urutan ini didasari dari salah satu faktor eksternal, yaitu sifat kebutuhan korban. Semakin dianggap membutuhkan, semakin besar kemungkinan subjek melakukan perilaku menolong memberikan tempat duduk kepada penumpang tersebut. Urutannya yang diduga peneliti yaitu apabila penumpang mau memberikan tempat duduk kepada penumpang lain yang tidak terlalu membutuhkan (misalnya, laki-laki dewasa ataupun perempuan dewasa) kemungkinan besar juga mau memberikan kepada penumpang yang lebih membutuhkan (misalnya, ibu hamil atau lansia). Tetapi, penumpang yang hanya mau

memberikan tempat duduk kepada penumpang yang sangat membutuhkan (misalnya, ibu hamil), tidak akan memberikan kepada penumpang yang kurang membutuhkan.

Dengan jumlah penumpang terpadat dibandingkan dengan rute lain, yaitu sebesar sebanyak 125,59 juta pengguna (Puspa, 2020) serta penumpang usia dewasa awal terbanyak yaitu sebesar 78% (Suryani et al., 2019), maka perilaku penumpang di rute Jakarta-Bogor penting untuk dilihat.

Meskipun perilaku menolong telah banyak diteliti, peneliti belum menemukan penelitian tentang perilaku menolong di KRL. Penelitian mengenai perilaku menolong yang ditemukan oleh peneliti seperti, penelitian Putra dan Rustika (2015) mengenai hubungan antara perilaku menolong dan konsep diri. Penelitian lainnya dari Zahro (2017) mengenai pengaruh perilaku menolong dan perilaku agresif terhadap pelatihan empati. Penelitian ketiga dari Utomo dan Minza (2017) mengenai perilaku menolong relawan spontan bencana alam. Sedangkan penelitian mengenai KRL yang ditemukan peneliti seperti, penelitian Nazwirman dan Hulmansyah, (2017) mengenai karakteristik penumpang pengguna KRL. Penelitian lainnya dari Sukwadi dan Teofilus (2015) mengenai *behavioral intention* penumpang KRL dan penelitian dari Saidah (2017) mengenai kualitas pelayanan KRL. Berdasarkan penjelasan yang telah diuraikan di atas, maka peneliti ingin meneliti perbedaan perilaku menolong antara laki-laki dan perempuan usia dewasa awal terhadap pengguna KRL (*Commuter Line*).

1.2. Rumusan Masalah

Pertanyaan dalam penelitian ini adalah apakah ada perbedaan perilaku menolong memberikan tempat duduk antara penumpang laki-laki dewasa awal dan perempuan dewasa awal di KRL rute Jakarta-Bogor?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah ada perbedaan perilaku menolong memberikan tempat duduk antara penumpang laki-laki dewasa awal dan perempuan dewasa awal di KRL rute Jakarta-Bogor?

1.4. Manfaat Penelitian

Peneliti berharap penelitian ini memiliki manfaat teoritis dan praktis. Berikut merupakan pemaparan dari manfaat penelitian.

1.4.1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan untuk bidang ilmu psikologi sosial, terutama dalam perilaku menolong memberikan tempat duduk di KRL.

1.4.2. Manfaat Praktis

1. Manfaat praktis pada penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada penumpang KRL khususnya dewasa awal bahwa melakukan perilaku menolong memberikan tempat duduk merupakan hal yang penting untuk dilakukan di KRL.
2. Manfaat praktis kedua pada penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada PT KAI *Commuter Line* dan komunitas KRL untuk mengkampanyekan prioritas pemberian tempat duduk.