

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Daerah Istimewa Yogyakarta memiliki area sebesar 3.186 km² dan terdiri dari lima kabupaten/kota, yaitu Kabupaten Sleman, Kabupaten Bantul, Kabupaten Kulon Progo, Kabupaten Gunungkidul, dan Kota Yogyakarta. Pada tahun 2023, diperkirakan jumlah penduduk provinsi ini mencapai 3,74 juta jiwa, yang terdapat di seluruh kabupaten/kota. Kabupaten Sleman diprediksi akan menjadi daerah dengan populasi terbesar, yaitu sekitar 1,16 juta jiwa, diikuti Kabupaten Bantul dengan 1,01 juta orang. Kota Yogyakarta diperkirakan memiliki jumlah penduduk terendah, yakni 376 ribu orang, sedangkan Kabupaten Kulon Progo dan Kabupaten Gunungkidul diperkirakan akan memiliki jumlah penduduk masing-masing sebanyak 443 ribu jiwa dan 751 ribu jiwa. Jumlah penduduk ini diperkirakan akan terus bertambah setiap tahunnya (Badan Pusat Statistik, 2023).

Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta merupakan salah satu destinasi wisata yang populer, baik di kalangan wisatawan lokal maupun internasional. Kekayaan budaya Kraton Yogyakarta yang masih terjaga serta keindahan alamnya membuat banyak wisatawan tertarik untuk mengunjungi daerah ini. Objek wisata di Yogyakarta terus berkembang seiring dengan meningkatnya jumlah destinasi wisata, baik alam maupun rekreasi buatan. Selain sebagai tempat berlibur, banyak juga penduduk dari luar Daerah Istimewa Yogyakarta yang datang untuk belajar atau bekerja. Hal ini menyebabkan mobilitas penduduk di provinsi ini cukup tinggi.

Maka dari itu, untuk terselenggaranya mobilitas terdapat berbagai jenis transportasi darat umum yang dapat digunakan oleh masyarakat untuk bepergian. Beberapa *moda* transportasi umum yang tersedia di daerah ini antara lain andong, becak, ojek, bus Trans Jogja, dan kereta api. Di antara semua pilihan tersebut, kereta api menjadi salah satu yang paling sering digunakan. Hal ini dikarenakan kereta api mampu mengangkut banyak penumpang dan barang dengan waktu perjalanan yang relatif singkat. Selain itu, tarif tiket yang terjangkau menjadikan kereta api sebagai pilihan utama bagi masyarakat.

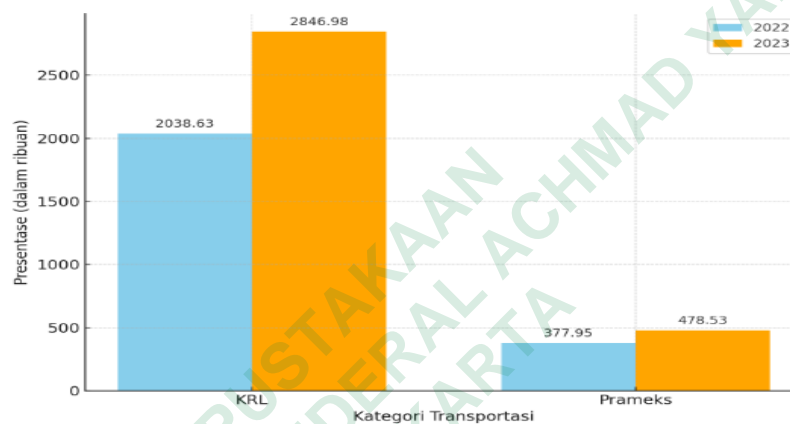
Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta memiliki 3 stasiun yang melayani perjalanan dengan Kereta Rel Listrik (KRL) diantaranya Stasiun Lempuyangan, Stasiun Maguwo, dan Stasiun Yogyakarta.



Gambar 1.1 Jumlah Penumpang Tahun 2022 dan 2023

Sumber: Data Diolah oleh Peneliti

Jumlah keberangkatan penumpang jarak dekat pada tahun 2022 sebesar 2.416 ribu penumpang. Pada tahun 2023, jumlah keberangkatan penumpang ini mengalami kenaikan menjadi 3.325 ribu penumpang. Rute perjalanan kereta jarak dekat memiliki 2 (dua) jenis kereta, yaitu KRL (Kereta Rel Listrik) Jogja-Solo dan Lokal Prameks (Prambanan Ekspres) rute Yogyakarta-Kutoarjo.



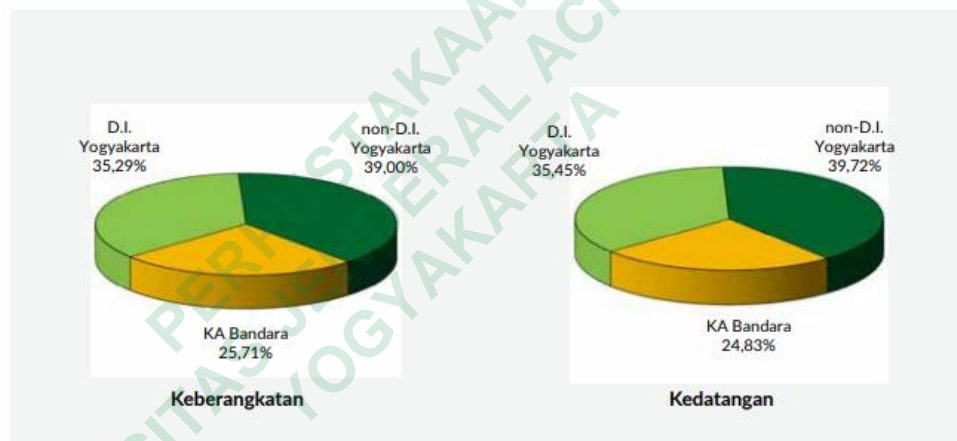
Gambar 1.2 Presentase Kategori KRL dan Prameks Tahun 2022-2023

Sumber: Data Diolah oleh Peneliti

Rute perjalanan kereta jarak dekat mencakup dua jenis kereta, yaitu KRL (Kereta Rel Listrik) dan Lokal Prameks. Jumlah penumpang KRL tercatat jauh lebih tinggi dibandingkan dengan Lokal Prameks. Pada tahun 2022, jumlah penumpang KRL mencapai 2.038 ribu orang, dan angka tersebut meningkat menjadi 2.846 ribu pada tahun 2023. Sebaliknya, jumlah penumpang Lokal Prameks hanya mencapai 378 ribu jiwa pada tahun 2022 dan naik menjadi 478 ribu jiwa pada tahun 2023. KRL menjadi pilihan utama masyarakat sebagai moda transportasi jarak dekat dengan jumlah penumpang terbanyak dibandingkan jenis perjalanan lainnya. Mobilitas yang tinggi di

Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta terutama untuk perjalanan ke wilayah sekitarnya menjadi salah satu penyebab utama yang mendorong peningkatan jumlah penumpang KRL setiap tahunnya

Wilayah/Rute	Jumlah Penumpang					
	Mar 2024 (orang)	Berangkat Apr 2024 (orang)	Perubahan (%)	Mar 2024 (orang)	Datang Apr 2024 (orang)	Perubahan (%)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
1 D.I. Yogyakarta	264.052	346.055	31,06	264.746	359.957	35,96
2 Non-D.I. Yogyakarta	297.770	382.382	28,42	269.531	403.365	49,65
3 KA Bandara	188.263	252.132	33,93	188.263	252.132	33,93
a. Reguler	137.091	166.420	21,39	137.091	166.420	21,39
b. Xpress	51.172	85.712	67,50	51.172	85.712	67,50
Total	750.085	980.569	30,73	722.540	1.015.454	40,54



Gambar 1.3 Jumlah Penumpang Tahun 2024

Sumber: Badan Pusat Statistik DI Yogyakarta

Aliyah (2014) menyatakan bahwa peningkatan jumlah penumpang kereta dapat menciptakan kondisi yang kurang nyaman, seperti kepadatan yang berlebihan dan keterlambatan kedatangan kereta yang menyebabkan penumpukan penumpang. Selain itu, penumpang sering kali harus bersaing untuk masuk ke dalam kereta meskipun kapasitasnya sudah penuh. Setelah berada di dalam kereta, mereka masih harus menghadapi situasi berdesakan,

kebisingan, suhu yang tidak nyaman, serta berbagai kondisi lain yang kurang menyenangkan. Keadaan yang terjadi secara rutin seperti ini disebut *daily hassles*. Menurut Taylor (2006), *daily hassles* adalah masalah yang kerap muncul dalam kehidupan sehari-hari, termasuk ketidakpuasan dalam pekerjaan atau gangguan lingkungan, seperti kemacetan dan kebisingan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Richard B. Colvin, kesesakan merupakan persepsi subjektif ketika seseorang merasa dikelilingi oleh terlalu banyak orang, sehingga muncul kebutuhan akan ruang yang lebih luas. Kondisi ini dapat memicu stres secara psikologis (Stokols, 1972). Selain kesesakan, kenyamanan perjalanan juga dapat terpengaruh oleh berbagai kendala teknis, seperti kerusakan kereta atau gangguan operasional. Gangguan ini dapat berdampak pada pengalaman penumpang, baik secara fisik maupun psikologis, terutama ketika insiden keterlambatan berlangsung lebih lama dari yang seharusnya.

Salah satu pengalaman yang relevan terjadi pada perjalanan KRL dari Stasiun Lempuyangan menuju Stasiun Klaten, di mana perjalanan yang biasanya memakan waktu satu jam berubah menjadi hampir tiga jam akibat beberapa gangguan teknis. Berikut merupakan hasil studi pendahuluan melalui wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti kepada beberapa penumpang krl yaitu E pada tanggal 7 juli 2023 dan W pada tanggal 20 februari 2025. Penumpang E, melaporkan bahwa kereta berhenti mendadak di beberapa titik tanpa penjelasan awal yang memadai. Lampu dan *air conditioner (AC)* mati ketika kereta harus di-*restart* di Stasiun Brambanan,

yang kemudian berujung pada perpindahan ke rangkaian kereta lain di Stasiun Klaten.

Keadaan ini tidak hanya menyebabkan keterlambatan, tetapi juga menimbulkan kepanikan di antara penumpang. Beberapa penumpang terlihat saling berdebat, sementara yang lain menunjukkan tanda-tanda kelelahan dan stres, terutama karena sebagian besar adalah pekerja yang hendak pulang setelah aktivitas panjang di Yogyakarta. Dari penjelasan yang disampaikan oleh E dapat disimpulkan bahwa kejadian ini merupakan situasi yang tidak lazim, di mana kereta mengalami pemberhentian mendadak, menyebabkan ketidaknyamanan bagi penumpang yang harus menunggu tanpa kepastian. Gangguan operasional tidak hanya berpotensi mengganggu jadwal harian penumpang, tetapi juga dapat memicu emosi negatif, seperti kecemasan dan frustrasi, yang pada akhirnya memengaruhi kualitas hidup masyarakat yang bergantung pada layanan transportasi ini.

Tidak jauh berbeda dengan yang dijelaskan oleh E, penumpang dengan inisial W juga menjelaskan bahwa semakin bertambahnya penumpang, semakin padat gerbong akan tetapi fasilitas yang disediakan masih kurang. W menjelaskan bahwa dirinya mengalami rasa takut dan panik ketika menaiki Kereta Rel Listrik (KRL) pada saat itu dikarenakan gerbongnya penuh dan berdesakkan dengan kondisi kereta yang overload menurutnya itu adalah hal yang membuat dirinya merasa tidak nyaman sehingga perlu adanya penambahan moda transportasi kereta agar dapat meningkatkan jumlah keberangkatan kereta. W juga menjelaskan banyak dari

oknum penumpang yang tidak taat pada aturan kereta, pihak perusahaan perlu menangani hal ini karena dapat merugikan banyak orang. Penumpang yang seharusnya dijadikan prioritas tidak diberikan haknya, perusahaan harus lebih tegas dengan aturan yang sudah berlaku. Dalam studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti terhadap dua penumpang KRL, ditemukan berbagai gejala kecemasan yang dialami selama perjalanan. Gejala ini muncul sebagai respons terhadap situasi yang tidak nyaman, penuh ketidakpastian, dan kurangnya dukungan lingkungan selama menggunakan layanan transportasi umum, khususnya Kereta Rel Listrik (KRL).

Penumpang pertama, yang diidentifikasi dengan inisial E, mengalami beberapa bentuk kecemasan selama perjalanan dari Stasiun Lempuyangan menuju Stasiun Klaten. Salah satu ciri yang paling mencolok adalah ketidakpastian dan ketakutan yang timbul akibat kurangnya informasi. Kereta berhenti mendadak tanpa penjelasan awal yang memadai, menimbulkan rasa cemas karena tidak mengetahui apa yang sedang terjadi.

Selain itu, kondisi fisik di dalam kereta yang tidak mendukung seperti matinya AC dan pencahayaan memperparah ketidaknyamanan. Hal ini dapat menyebabkan ketegangan fisik seperti pusing, sesak, atau kelelahan. Penumpang juga memperlihatkan reaksi sosial negatif berupa perdebatan antarpemumpang, yang merupakan salah satu bentuk manifestasi kecemasan sosial di situasi tidak menentu.

Penumpang E juga menunjukkan tanda-tanda kelelahan mental dan emosional akibat beban aktivitas sebelumnya ditambah dengan perjalanan

yang penuh ketidakpastian. Hal ini menggambarkan bagaimana kecemasan dapat muncul dalam bentuk kelelahan psikologis yang memperburuk persepsi negatif terhadap layanan.

Sementara itu, penumpang kedua, yang diidentifikasi dengan inisial W, menunjukkan gejala kecemasan yang lebih berfokus pada respons terhadap kepadatan dan pelanggaran sosial. Perasaan takut dan panik ketika berada dalam gerbong yang penuh sesak merupakan gejala umum dari kecemasan, terutama yang berkaitan dengan claustrophobia atau ketakutan terhadap ruang sempit.

Lingkungan yang terlalu padat juga menciptakan ketidaknyamanan yang membuat W merasa tidak aman. Kecemasan penumpang W juga diperparah oleh frustrasi terhadap pelanggaran aturan oleh penumpang lain. Perasaan tidak mendapatkan hak sebagai penumpang prioritas menimbulkan ketidakpuasan dan meningkatkan tekanan emosional.

Selain itu, W mengungkapkan kebutuhan akan penambahan moda transportasi sebagai bentuk harapan untuk menghindari kondisi serupa di masa mendatang. Hal ini mencerminkan keinginan untuk memperoleh kepastian dan kontrol, dua hal yang sering kali menjadi fokus utama dalam pengelolaan kecemasan.

Temuan ini menegaskan bahwa kecemasan sosial dan psikologis yang dialami oleh pengguna KRL bukanlah fenomena yang berdiri sendiri, tetapi berkaitan erat dengan persepsi terhadap kualitas layanan, interaksi sosial, dan kondisi lingkungan fisik. Oleh karena itu, penting bagi penyedia layanan

transportasi untuk mempertimbangkan faktor-faktor psikologis pengguna dalam merancang sistem layanan yang lebih manusiawi dan inklusif.

Teori Kognitif Sosial (SCT) yang dikembangkan oleh Bandura (1986) merupakan pendekatan yang relevan untuk menjelaskan perilaku pelanggan. Teori ini menyebutkan bahwa perilaku individu dipengaruhi oleh faktor kognitif, lingkungan, dan karakteristik pribadi (Boateng, Adam, Okoe, & Anning-Dorson, 2016). Cooper dan Lu (2016) juga mengungkapkan bahwa tindakan tidak hanya dipengaruhi oleh situasi sosial eksternal, tetapi juga oleh bagaimana individu memproses informasi secara kognitif. Menurut teori ini, kecemasan adalah reaksi afektif negatif yang berdampak buruk pada loyalitas pelanggan. Igbaria dan Iivari (1995) membagi kecemasan ke dalam dua jenis, yaitu kecemasan sifat dan kecemasan keadaan. Kecemasan sifat merujuk pada karakteristik individu yang cenderung memiliki sikap negatif secara konsisten terhadap rangsangan atau situasi tertentu di lingkungan mereka (Celik, 2016). Kecemasan keadaan adalah gangguan emosional sementara individu terhadap rangsangan atau situasi eksternal tertentu (Celik, 2016).

Berada di tengah keramaian secara terus-menerus juga dapat memicu emosi negatif seperti stres, frustrasi, dan kecemasan sosial, terutama bagi orang-orang yang sensitif terhadap keramaian atau menderita gangguan kecemasan. Ketidaknyamanan seperti itu dapat mengurangi kepuasan pengguna terhadap transportasi. Pada tingkat sistem, peningkatan signifikan dalam jumlah penumpang memberi tekanan signifikan pada infrastruktur transportasi. Kereta api, stasiun, dan fasilitas pendukung lainnya dapat

menjadi terlalu padat, yang mengakibatkan percepatan kerusakan dan peningkatan kebutuhan pemeliharaan. Hal ini dapat menyebabkan berkurangnya kualitas layanan (keterlambatan kereta, meningkatnya frekuensi kegagalan teknis, berkurangnya efisiensi operasional). Pengalaman perjalanan yang kurang optimal dapat merusak reputasi perusahaan transportasi di mata pengguna. Hal ini sesuai dengan teori Overload Lingkungan (*Environmental Load Theory*) oleh Stanley Milgram (1970). Teori tersebut menjelaskan bagaimana individu merespon lingkungan yang padat dan penuh dengan stimulus yang berlebihan. Milgram berpendapat bahwa manusia memiliki kapasitas terbatas dalam memproses informasi dari lingkungan mereka. Ketika individu berada dalam kondisi stimulasi berlebihan (*overload sensorik*) seperti di tempat yang ramai atau padat mereka mengalami kesulitan dalam mengolah informasi secara efektif. Salah satu konsekuensi dari overload lingkungan ini yaitu kecemasan sosial.

Menurut Sigmund Freud (1926), kecemasan adalah respons terhadap pengalaman yang dianggap tidak menyenangkan, yang kemudian memunculkan perasaan gelisah, khawatir, dan takut. Kecemasan bersifat subjektif karena berkaitan dengan emosi individu, di mana perasaan tidak nyaman ini muncul akibat tekanan, ancaman kegagalan, rasa tidak aman, atau konflik. Sering kali, individu tidak sepenuhnya menyadari penyebab pasti dari kecemasan yang mereka alami. Freud melihat kecemasan sebagai bagian penting dalam sistem kepribadian dan menganggapnya sebagai dasar dalam perkembangan perilaku neurotik maupun psikosis. Teori psikoanalisisnya

menjelaskan bahwa perasaan cemas atau takut adalah sesuatu yang umum terjadi pada setiap individu. Kecemasan yang dialami seseorang dapat memengaruhi kepribadian serta cara mereka berinteraksi dengan diri sendiri maupun individu lain. Pada kesempatan ini peneliti melihat kecemasan itu terjadi pada pengguna kereta rel listrik (KRL). Freud berpendapat bahwa kecemasan merupakan respons terhadap pengalaman tidak menyenangkan, yang selaras dengan berbagai pengalaman kurang nyaman yang dialami oleh para penumpang KRL, sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya. Salah satu aspek utama dari kecemasan dan ketakutan adalah kesiapan menghadapi bahaya, yang tercermin dalam meningkatnya kewaspadaan sensorik serta ketegangan saraf dan otot.

Menurut La Greca dan Lopez (1998) kecemasan sosial merupakan rasa takut terhadap situasi sosial serta ketakutan untuk diperhatikan, dipermalukan, dihina, atau dinilai oleh orang lain. Menurut Rapee (1998), faktor-faktor yang memengaruhi kecemasan sosial adalah pola pikir, fokus perhatian, dan penghindaran. Cara berpikir ini mencakup situasi, seperti situasi di mana penderita kecemasan sosial sulit mengendalikan pikirannya sendiri, dan kondisi di mana penderita kecemasan sulit berpikir logis. Sementara itu, menurut Toha (2008: 145), terbentuknya persepsi melalui beberapa tahapan. a) stimulus atau dorongan yaitu proses awal saat seseorang menerima rangsangan dari lingkungan sekitarnya. b) registrasi yaitu tahap di mana informasi yang diterima melalui alat indera didaftarkan dalam ingatan seseorang. Informasi ini bisa berasal dari apa yang dilihat atau didengar. c)

interpretasi yaitu proses kognitif dalam memberikan makna terhadap stimulus yang diterima. Tahap ini dipengaruhi oleh sejumlah faktor, termasuk pengalaman, motivasi, dan kepribadian individu.

Pola pikir negatif atau irasional seringkali menjadi pemicu utama kecemasan sosial. Orang dengan kecemasan sosial cenderung khawatir akan dinilai negatif oleh orang lain atau menempatkan dirinya dalam situasi yang memalukan. Pemikiran ini dapat menyebabkan individu merasa gugup bahkan sebelum situasi sosial terjadi. Selain itu, orang dengan kecemasan sosial sering kali terlalu memikirkan banyak hal, seperti ekspresi wajah, cara mereka berbicara, dan bagaimana orang lain akan bereaksi terhadap mereka. Pola pikir ini menjebak mereka dalam lingkaran ketakutan yang kejam, sehingga makin sulit bagi mereka untuk menikmati interaksi sosial secara alami.

Singer, Lundberg, dan Frankenhauser (1978) menemukan bahwa kepadatan berlebihan dalam kereta dapat menyebabkan stres fisik bagi penumpang. Kepadatan ini terjadi karena jumlah pengguna yang melebihi kapasitas serta fasilitas yang belum sepenuhnya mampu menampung lonjakan penumpang (Surya, 2006). Meyer dan Dauby (2002) juga menunjukkan bahwa stres akibat kepadatan di kereta Jepang dapat diminimalkan ketika pihak pengelola mampu memperkirakan kapasitas optimal dan mengelola jumlah penumpang dengan baik. Stres yang disebabkan oleh kepadatan penumpang dapat berujung pada kecemasan sosial. Situasi berdesakan dalam ruang terbatas bisa membuat individu

merasa tidak nyaman, sulit bergerak, serta mengalami tekanan psikologis akibat interaksi yang tidak terhindarkan dengan orang lain. Bagi sebagian orang, terutama yang memiliki kecenderungan kecemasan sosial, kondisi ini dapat memperburuk ketidaknyamanan mereka di ruang publik dan bahkan mendorong mereka untuk menghindari transportasi umum.

Persepsi kualitas layanan dapat mempengaruhi kecemasan sosial seseorang karena pengalaman dan penilaian subjektif terhadap layanan. Hal ini dapat memperburuk atau mengurangi kecemasan dalam situasi sosial. Ketidaknyamanan dan rasa terancam dapat menimbulkan persepsi negative terhadap kualitas layanan misalnya kereta sering penuh atau tidak tepat waktu seseorang mungkin merasa cemas bahkan sebelum menggunakan layanan tersebut. Individu dengan kecemasan sosial cenderung mempersepsikan kondisi ini sebagai ancaman sosial, seperti takut dinilai oleh orang lain karena harus berdiri dekat dengan orang asing, takut menunjukkan ekspresi canggung saat mencari tempat duduk. Jika seseorang sudah memiliki ekspektasi buruk terhadap layanan maka mereka akan cenderung merasakan kecemasan lebih awal.

Sebuah penelitian di Inggris menyebutkan bahwa batas kenyamanan bagi penumpang kereta dalam kondisi berdiri adalah lima orang per meter persegi. Sementara itu, penelitian di India menunjukkan bahwa standar maksimal untuk jumlah penumpang yang berdiri dalam kereta adalah 14-16 orang per meter persegi (Hirsch & Thompson, 2011). CRC for Rail Innovation (2011) mengungkapkan bahwa kepadatan merupakan faktor

utama yang menyebabkan kecemasan dalam bertransportasi. Secara subjektif, kepadatan sering dikaitkan dengan pengalaman yang menakutkan serta meningkatkan persepsi risiko bagi penumpang kereta. Selain itu, kondisi ini juga berhubungan dengan menurunnya minat untuk bersosialisasi dan meningkatnya agresivitas (Paulus & Baum, 2010).

Kurangnya interaksi sosial akibat kepadatan dapat mengurangi peluang seseorang untuk mendapatkan dukungan sosial, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kecemasan. Persepsi negatif terhadap kepadatan umumnya berawal dari terganggunya ruang pribadi seseorang. Paulus dan Baum (2010) juga menekankan bahwa dalam penelitian mengenai pengalaman kepadatan, persepsi individu terhadap kontrol atas situasi (*perceived control*) menjadi faktor utama dalam memahami penyebab serta dampak dari pengalaman tersebut.

Studi menunjukkan bahwa kepadatan dapat menyebabkan kecemasan sosial. Jika layanan tidak dikelola dengan baik seperti kurangnya pengaturan kapasitas atau kurangnya informasi terkait jadwal, pengguna dengan kecemasan sosial akan merasa kehilangan kontrol atas situasi mereka. Perasaan tidak bisa mengendalikan lingkungan sekitar dapat memperburuk kecemasan sosial mereka. Perbaikan layanan sebagai solusi, misalnya jadwal yang lebih teratur, informasi lebih jelas atau system antrean yang lebih baik dapat menimbulkan persepsi positif bagi para pengguna terhadap layanan tersebut. Persepsi positif dapat mengurangi kecemasan sosial karena mereka

akan merasa lebih nyaman, dapat mengontrol kondisi perjalanan mereka dan tidak perlu khawatir terhadap interaksi sosial yang tidak diinginkan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji keterkaitan antara persepsi kualitas layanan dan kecemasan sosial, khususnya pada pengguna transportasi Kereta Rel Listrik (KRL). Dengan memahami bagaimana kedua variabel ini saling memengaruhi, diharapkan dapat ditemukan strategi yang efektif untuk meningkatkan kualitas layanan sekaligus mengurangi kecemasan sosial pengguna. Temuan penelitian ini tidak hanya relevan bagi pengembangan layanan transportasi, tetapi juga bermanfaat untuk mendukung upaya peningkatan kesejahteraan mental di ruang publik. Namun, apakah ada pengaruh antara persepsi kualitas layanan terhadap kecemasan sosial pada pengguna kereta commuter line Daop VI Yogyakarta? Pertanyaan ini menjadi kunci dalam penelitian ini untuk mengetahui sejauh mana kualitas layanan dapat berkontribusi terhadap pengalaman sosial pengguna.

B. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adanya pengaruh persepsi kualitas layanan terhadap kecemasan sosial pada pengguna kereta commuter daop 6 yogyakarta.

C. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan mampu memberikan kontribusi dalam perkembangan ilmu psikologi sosial dan perilaku pengguna KRL,

serta memberikan pemahaman tentang bagaimana faktor sosial dan psikologis saling berinteraksi.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Pengguna

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan pengetahuan tentang bagaimana persepsi kualitas layanan dapat mempengaruhi kecemasan sosial pengguna transportasi KRL.

b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan menjadi acuan teoritis bagi peneliti selanjutnya untuk mengetahui hubungan yang lebih dalam mengenai persepsi kualitas layanan dan kecemasan sosial. Dapat dijadikan sebagai studi komparatif untuk membandingkan dengan penelitian-penelitian lainnya dalam konteks yang berbeda.

D. Kaslian Penelitian

Orisinilitas berdasarkan referensi penelitian yang telah ada sebelumnya terdapat kesamaan dalam hal tema dan juga memiliki sejumlah perbedaan terkait pemilihan variabel, subjek, tempat, maupun metode yang digunakan. Terdapat penelitian sebelumnya yaitu penelitian oleh Muharram, Zahara, dan Amalia (2023) menggunakan variabel body image dengan kecemasan sosial. Penelitian ini menggunakan metode studi pustaka (*literatur review*) yang bersumber dari website. Pencarian jurnal dilakukan secara manual menggunakan google search.

Penelitian yang dilakukan oleh Rachmawaty (2015) variabel yang digunakan adalah kecemasan sosial dan pola asuh. Penelitian ini melibatkan 230 remaja dengan rata-rata skor pola asuh otoriter sebesar 30,37. Teknik pengumpulan data dilakukan menggunakan instrumen *Parental Authority Questionnaire* (PAQ) dan *Liebowitz Anxiety Scale for Children and Adolescents* (LSAS-CA).

Damaiyanti, Silvia, Octavia (2023) variabel yang dikaji dalam penelitian ini adalah kecemasan sosial dengan obesitas. Tempat penelitian ini terdapat di Kota Bukittinggi dengan subjek yaitu Siswa SMA Negeri Kota Bukittinggi tahun 2022. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini meliputi kuesioner kecemasan sosial serta observasi terhadap berat badan dan tinggi badan.

Sedangkan penelitian oleh Oktavia, Wulandjani, dan Riskarini (2022) menggunakan variabel kualitas pelayanan, teknologi informasi dan kepuasan pelanggan. Subjek penelitian ini yaitu mahasiswi reguler khusus FEB Universitas Pancasila. Penelitian ini menggunakan rumus slovin sebagai metode penentuan sampel dengan jumlah sampel sebanyak 75 responden.

Penelitian oleh Utama dan Alizar (2024) menggunakan variabel persepsi dan pelayanan. Studi ini dilaksanakan di area jabodebek sebagai lokasi penelitian. Metode yang digunakan dalam penelitian ini meliputi *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA).

Sitorus dan Montana (2023) dalam penelitiannya menggunakan variabel kualitas pelayanan dan persepsi. Subjek penelitian ini adalah pengguna kereta commuter yang memiliki rentang usia 17-50 tahun serta menggunakan kereta commuter minimal empat kali dalam seminggu. Metode analisis yang digunakan yaitu zone of tolerance. Penelitian ini berada di Tanah Abang DKI Jakarta.

Sedangkan penelitian Rahmadhani dan Kinasih (2024) menggunakan variabel persepsi dan layanan. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode penyebaran kuesioner serta survei langsung di lapangan, kemudian data yang diperoleh dianalisis menggunakan pendekatan *Importance Performance Analysis* (IPA) yang berbasis pada *Service Quality* (SERVQUAL) dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Penelitian Susilo dan Na'at (2022) menggunakan variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna. Metode yang diterapkan meliputi *Importance Performance Analysis* (IPA) serta *Customer Satisfaction Index* (CSI). Subjek dalam penelitian ini adalah para pengguna KRL Yogyakarta–Solo dengan karakteristik yang beragam, seperti usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, serta jarak antara rumah responden dengan stasiun terdekat.

1. Keaslian Topik

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Damaiyanti, Silvia, Octavia (2023) juga berbeda dengan peneliti yaitu menggunakan variabel obesitas dengan kecemasan sosial. Berbeda dengan penelitian

yang dilakukan oleh peneliti variabel yang digunakan adalah kecemasan sosial dan persepsi kualitas layanan.

2. Keaslian Teori

Teori yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teori dari La Greca dan Lopez (1998) untuk teori kecemasan sosial. Sedangkan untuk teori persepsi kualitas layanan menggunakan teori dari Parasuraman (2002) hal ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Damaiyanti, Silvia, Octavia (2023) penelitiannya menggunakan teori dari Ayu Setyorini (2021) dan Melati (2022).

3. Keaslian Subjek

Partisipan penelitian ini menggunakan para pengguna kereta commuter line jogja, berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Damaiyanti, Silvia, Octavia (2023) partisipan yang diteliti adalah siswa yang memiliki obesitas di SMA Negeri Kota Bukittinggi.

4. Keaslian Alat Ukur

Alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala kecemasan sosial oleh La Greca dan Lopez (1998) dan skala persepsi kualitas layanan oleh Parasuraman, Berry & Zeithmal (2002). Berbeda dengan alat ukur yang digunakan Rahmadhani dan Kinasih (2024) menggunakan metode *Importance Performamce Analysis* (IPA) berbasis *Service Quality* (SERVQUAL) dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Dapat disimpulkan bahwa penelitian ini dilakukan untuk menjawab kekosongan kajian yang masih jarang disentuh dalam ranah psikologi sosial dan layanan publik, khususnya terkait keterkaitan antara kecemasan sosial dan persepsi kualitas layanan. Berbeda dari penelitian sebelumnya yang umumnya membahas kedua variabel tersebut secara terpisah dan dalam konteks umum, penelitian ini secara khusus menghubungkan keduanya dalam situasi nyata yang dihadapi pengguna kereta *commuter line* di wilayah Yogyakarta. Konteks ini dipilih karena transportasi publik, khususnya *commuter line* semakin menjadi pilihan utama mobilitas masyarakat, namun belum banyak diteliti dari sisi psikologis penggunanya.

Perbedaan utama penelitian ini terletak pada dua variabel psikologis dalam konteks lokal yang spesifik, serta pada subjek pengguna transportasi massal yang belum banyak mendapat perhatian dalam penelitian serupa. Selain itu, instrumen yang digunakan merupakan hasil modifikasi dari skala yang sudah ada yakni skala kecemasan sosial dari La Greca dan Lopez serta SERVQUAL untuk persepsi kualitas layanan yang disesuaikan dengan karakteristik responden dan kebutuhan kontekstual. Dengan pendekatan ini, penelitian berupaya memberikan pemahaman yang lebih mendalam dan aplikatif mengenai bagaimana faktor psikologis memengaruhi persepsi layanan dalam kehidupan sehari-hari masyarakat pengguna transportasi publik.