

BAB IV

PELAKSANAAN DAN HASIL PENELITIAN

A. Orientasi Kancan dan Persiapan

Orientasi kancan dalam penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran awal mengenai situasi dan kondisi objek penelitian secara faktual, sehingga membantu peneliti dalam merancang instrumen dan strategi pengumpulan data yang tepat dan sesuai dengan konteks lapangan. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh persepsi kualitas layanan terhadap kecemasan sosial pada pengguna kereta *commuter line* (KRL) di wilayah Daerah Operasi VI Yogyakarta.

Penelitian ini dilaksanakan di wilayah Daerah Operasi VI (Daop VI) Yogyakarta, salah satu wilayah kerja PT Kereta Api Indonesia (Persero) yang memiliki fungsi strategis dalam sistem transportasi perkeretaapian di Pulau Jawa bagian selatan. Daop VI membawahi jalur dan stasiun-stasiun utama yang melintasi wilayah Yogyakarta dan sekitarnya, termasuk layanan kereta lokal seperti KRL Yogyakarta–Solo yang menjadi sarana transportasi utama bagi masyarakat perkotaan dan komuter.

Wilayah ini dipilih karena Daop VI merupakan salah satu kawasan dengan tingkat mobilitas masyarakat yang tinggi, terutama di area perkotaan Yogyakarta yang terhubung dengan kota-kota satelit di sekitarnya. KRL Yogyakarta–Solo telah menjadi moda transportasi harian yang penting, baik untuk keperluan kerja, pendidikan, maupun aktivitas sosial lainnya.

Adapun subjek dalam penelitian ini adalah pengguna KRL yang berada di wilayah Yogyakarta, khususnya di sekitar Stasiun Tugu, Lempuyangan, dan Maguwoharjo. Subjek yang dijadikan sasaran penelitian adalah penumpang yang bersedia menjadi responden secara sukarela. Mereka merupakan individu dengan latar belakang usia, pekerjaan, dan kebutuhan mobilitas yang beragam, yang secara rutin atau situasional menggunakan KRL sebagai moda transportasi harian.

Orientasi kancah dilakukan melalui metode observasi non-partisipatif, di mana peneliti tidak terlibat langsung dalam aktivitas pengguna KRL, melainkan mengamati kondisi lingkungan secara pasif di area sekitar stasiun. Observasi ini mencakup pengamatan terhadap aliran penumpang, kondisi antrean, interaksi antara petugas dan pengguna, ketersediaan fasilitas layanan, dan suasana sosial di sekitar stasiun.

Secara umum, ketiga stasiun yang diamati memiliki karakteristik yang berbeda namun mencerminkan kondisi layanan KRL di wilayah Yogyakarta: **Stasiun Tugu Yogyakarta** merupakan stasiun utama dengan volume penumpang tinggi, suasana yang dinamis, dan banyak aktivitas pelayanan berlangsung. Ini menjadikan stasiun tersebut sebagai titik padat yang potensial menimbulkan tekanan sosial. **Stasiun Lempuyangan** merupakan stasiun yang juga melayani banyak penumpang dengan arus pergerakan yang cukup padat, namun dengan karakteristik pengguna yang lebih beragam secara sosial dan ekonomi. **Stasiun Maguwoharjo** terletak di dekat bandara dan memiliki intensitas penumpang yang

relatif lebih rendah, namun tetap mencerminkan situasi umum pelayanan KRL dan potensi munculnya dinamika sosial.

Kondisi di ketiga stasiun menunjukkan bahwa penggunaan KRL semakin meningkat, seiring dengan kebutuhan mobilitas masyarakat yang efisien dan terjangkau. Namun demikian, peningkatan jumlah penumpang tidak selalu diikuti dengan kualitas layanan yang ideal, seperti dalam hal keterlambatan, antrean panjang, atau kurangnya interaksi komunikatif dari petugas. Situasi-situasi tersebut berpotensi memicu perasaan tidak nyaman, canggung, hingga kecemasan sosial bagi sebagian individu.

Oleh karena itu, peneliti memilih lokasi tersebut karena mencerminkan kondisi nyata penggunaan KRL oleh masyarakat, dengan berbagai kemungkinan tekanan sosial yang dapat diamati dan diukur. Hasil orientasi ini kemudian menjadi dasar dalam penyusunan instrumen penelitian, khususnya dalam menyusun item persepsi terhadap kualitas layanan dan indikator kecemasan sosial yang relevan dengan pengalaman responden di lapangan.

1. Persiapan Penelitian

Tahapan persiapan dalam penelitian ini bertujuan untuk memastikan kelancaran proses penelitian secara lebih terstruktur. Beberapa hal yang dipersiapkan meliputi pengurusan izin serta penyusunan alat ukur yang akan digunakan

2. Persiapan Administrasi

Proses perizinan sebagai bagian dari persiapan administrasi dilakukan melalui kunjungan langsung ke tiga stasiun di wilayah Yogyakarta, yakni Stasiun Tugu, Lempuyangan, dan Maguwoharjo. Persiapan administrasi dalam penelitian ini dilakukan sebagai langkah awal sebelum proses pengumpulan data di lapangan. Proses ini melibatkan identifikasi lokasi yang menjadi sasaran penelitian, yaitu tiga stasiun di wilayah Yogyakarta, yaitu Stasiun Tugu Yogyakarta, Stasiun Lempuyangan, dan Stasiun Maguwoharjo.

Peneliti semula mempertimbangkan pengurusan surat izin formal kepada pihak pengelola stasiun. Namun, setelah mempertimbangkan ruang lingkup kegiatan penelitian yang dilakukan di area luar stasiun (area publik atau sekitar pintu masuk stasiun) tanpa memasuki area dalam atau zona terbatas yang dikelola langsung oleh PT KAI, maka peneliti memutuskan untuk tidak mengajukan surat perizinan resmi kepada otoritas stasiun.

Meskipun tanpa surat izin formal, peneliti tetap mematuhi etika penelitian, termasuk menjelaskan tujuan penelitian kepada responden, menjaga kerahasiaan data, serta tidak mengganggu aktivitas umum di sekitar lokasi. Dengan pendekatan ini, pengumpulan data tetap berjalan dengan lancar dan tidak menimbulkan hambatan administratif maupun sosial.

3. Persiapan Alat Ukur

Dalam penelitian ini, peneliti mempersiapkan dua jenis alat ukur, yaitu skala kecemasan sosial dan skala persepsi kualitas layanan. Sebelum menyusun

aitem pernyataan, peneliti terlebih dahulu menyusun *blue print* indikator khusus untuk skala kecemasan sosial. *Blue print* tersebut disusun berdasarkan enam indikator utama yang merepresentasikan aspek-aspek dari konstruk kecemasan sosial. Penyusunan indikator ini telah melalui proses validasi isi oleh 5 orang rater ahli untuk memastikan kesesuaian indikator dengan teori yang digunakan.

Berdasarkan *blue print* tersebut, peneliti menyusun 22 aitem pernyataan skala kecemasan sosial, yang terdiri atas 11 aitem favorable dan 11 aitem unfavorable. Penyusunan aitem ini dilakukan dengan memodifikasi aitem-aitem yang telah ada sebelumnya dari penelitian atau instrumen terdahulu yang relevan, agar sesuai dengan konteks dan tujuan penelitian saat ini. Aitem-aitem tersebut kemudian dikaji oleh 10 orang rater yang memiliki latar belakang di bidang psikologi atau metodologi penelitian kuantitatif untuk menilai kesesuaian, kejelasan bahasa, dan keterwakilan terhadap konstruk yang diukur.

Sementara itu, skala persepsi kualitas layanan disusun berdasarkan teori dimensi kualitas layanan yang relevan, tanpa melalui penyusunan indikator eksplisit seperti pada skala kecemasan sosial. Skala ini terdiri dari 30 aitem pernyataan, dengan 14 aitem favorable dan 15 aitem unfavorable. Penyusunan aitem dalam skala ini juga dilakukan melalui modifikasi dari aitem-aitem yang telah digunakan dalam penelitian sebelumnya, agar relevan dengan konteks layanan transportasi KRL. Seluruh aitem kemudian divalidasi oleh 10 orang rater ahli untuk menjamin validitas isi.

Kedua skala menggunakan format skala Likert lima tingkat, yang terdiri atas dua jenis aitem:

1. **Favorable** (pernyataan yang mengarah pada kecenderungan positif terhadap konstruk), dan
2. **Unfavorable** (pernyataan yang mengarah pada kecenderungan negatif terhadap konstruk).

Setiap pernyataan disertai dengan lima pilihan respons, yaitu: Sangat Tidak Sesuai (STS), Tidak Sesuai (TS), Netral (N), Sesuai (S), dan Sangat Sesuai (SS).

4. Pelaksanaan Uji Coba Alat Ukur

Uji coba alat ukur dalam penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menguji sejauh mana skala yang digunakan mampu memberikan hasil yang valid dan reliabel. Sebelum tahap uji coba dilakukan, peneliti menyusun indikator untuk skala kecemasan sosial berdasarkan teori yang relevan, kemudian mengembangkan aitem melalui modifikasi dari aitem-aitem yang telah digunakan dalam penelitian sebelumnya. Untuk menjamin validitas isi dari alat ukur yang disusun, peneliti melakukan proses *expert judgement* sebanyak dua kali. Proses pertama dilakukan pada tanggal 19 Juni 2025 untuk mengevaluasi indikator, sedangkan proses kedua dilaksanakan pada tanggal 25 Juni 2025 untuk mengevaluasi aitem-aitem yang telah disusun berdasarkan indikator tersebut.

Expert judgement terhadap indikator melibatkan lima orang rater yang memiliki latar belakang pendidikan minimal S1 Psikologi. Penilaian dilakukan dengan menggunakan skala 1 hingga 5, di mana angka 1 menunjukkan “sangat tidak relevan” dan angka 5 menunjukkan “sangat relevan”. Penilaian ini mengacu pada prosedur validitas isi sebagaimana dijelaskan oleh Lewis R. Aiken (1985). Dari enam indikator yang disusun untuk mengukur konstruk kecemasan sosial, terdapat satu indikator yang tidak memenuhi kriteria nilai validitas isi, yakni memperoleh skor V Aiken sebesar 0,75, sedangkan nilai minimal yang digunakan sebagai acuan adalah 0,80. Dengan demikian, hanya lima indikator yang dinyatakan layak dan digunakan untuk menyusun aitem skala.

Tabel 4.1 *Blue Print* Indikator

Aspek	Indikator	V	Keterangan
Ketakutan terhadap evaluasi merupakan individu akan merasa khawatir atau takut pada penilaian buruk yang diberikan oleh orang lain seperti mengejek dan mengkritik.	Mudah tersinggung terhadap respon orang lain	0,9	Baik
	merasa khawatir atau takut pada penilaian buruk yang diberikan oleh orang lain seperti mengejek dan mengkritik.	1	Baik

Penghindaran sosial dan tertekan terhadap lingkungan baru merupakan individu akan cenderung menghindari dari tempat tempat umum atau dari situasi sosial yang bisa membuat dirinya merasa tidak nyaman dan akan merasa jauh lebih aman serta tenang saat sendiri.	Lingkungan sosial yang baru memicu perasaan terancam atau tidak aman secara emosional	0,75	Gugur
	individu akan cenderung menghindari dari tempat tempat umum atau dari situasi sosial yang bisa membuat dirinya merasa tidak nyaman dan akan merasa jauh lebih aman serta tenang saat sendiri.	0,95	Baik
Penghindaran sosial dan tertekan secara umum merupakan individu akan lebih menghindari situasi baru termasuk saat bertemu dengan orang baru atau asing bagi individu.	Individu mengalami ketidaknyamanan berkepanjangan dalam situasi sosial umum	0,8	Baik
	individu akan lebih menghindari situasi baru termasuk saat bertemu dengan orang baru atau asing bagi individu.	1	Baik

Berdasarkan indikator yang telah divalidasi, peneliti menyusun skala kecemasan sosial yang terdiri dari 22 aitem, dengan proporsi yang seimbang antara aitem favorable dan unfavorable. Keseluruhan aitem kemudian melalui tahap expert judgement kedua yang melibatkan sepuluh orang rater. Hasil penilaian menunjukkan bahwa seluruh aitem memenuhi kriteria validitas isi dan dinyatakan layak untuk diuji coba. Pada saat yang sama, peneliti juga menyusun skala persepsi kualitas layanan yang terdiri atas 30 aitem. Setelah dilakukan

validasi oleh para rater, ditemukan bahwa satu aitem, yaitu aitem nomor 29, tidak memenuhi kriteria validitas karena memperoleh nilai V Aiken di bawah 0,70. Oleh karena itu, hanya 29 aitem dari skala persepsi kualitas layanan yang digunakan dalam uji coba.

Uji coba skala dilakukan pada tanggal 14–15 Juli 2025 kepada 70 responden yang sesuai dengan kriteria inklusi. Proses ini bertujuan untuk mengumpulkan data awal sebelum penelitian utama dilakukan. Setelah data diperoleh, peneliti memeriksa hasil isian skala dan melakukan analisis menggunakan program SPSS versi 25, dengan pengujian yang mencakup validitas empiris dan reliabilitas skala.

Pengujian reliabilitas dilakukan untuk melihat konsistensi internal dari masing-masing skala dengan menggunakan koefisien Cronbach's Alpha. Pada skala kecemasan sosial, uji reliabilitas dilakukan dalam tiga putaran. Putaran pertama menunjukkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,833 dengan total 22 aitem. Namun, terdapat enam aitem yang tidak memenuhi kriteria dan harus dieliminasi. Selanjutnya, pada putaran kedua, skala terdiri atas 16 aitem dan menghasilkan nilai reliabilitas sebesar 0,846, tetapi dua aitem kembali gugur. Pada putaran ketiga, setelah tersisa 13 aitem, nilai Cronbach's Alpha meningkat menjadi 0,876, dan seluruh aitem dinyatakan memenuhi kriteria. Dengan demikian, dari 22 aitem awal, hanya 13 aitem yang dinyatakan reliabel dan sah digunakan dalam penelitian utama.

Sementara itu, pada skala persepsi kualitas layanan, proses uji reliabilitas dilakukan dalam dua putaran. Putaran pertama menghasilkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,898 dengan total 29 aitem, namun lima aitem tidak memenuhi syarat reliabilitas dan harus dieliminasi. Putaran kedua dilakukan terhadap 24 aitem yang tersisa dan menghasilkan nilai reliabilitas sebesar 0,912 tanpa ada aitem tambahan yang gugur. Oleh karena itu, skala persepsi kualitas layanan yang digunakan dalam penelitian terdiri atas 24 aitem yang valid dan reliabel.

5. Analisis Data Validitas dan Uji Reliabilitas

Tahap analisis data merupakan proses di mana peneliti mengolah data yang telah dikumpulkan sebelumnya. Data tersebut dianalisis dengan mengacu pada hasil uji validitas dan reliabilitas dari kedua instrumen, sehingga menghasilkan temuan sebagai berikut:

a. Skala Kecemasan Sosial

Uji validitas dalam penelitian ini dapat dilihat berdasarkan tabel koefisien aiken's V. peneliti melakukan analisis data uji validitas aitem skala kecemasan sosial dengan jumlah aitem sebanyak 22. Adapun standar nilai yang dapat memenuhi adalah 0,7. Berdasarkan hasil analisis validitas isi menggunakan koefisien Aiken's V, diperoleh nilai V untuk setiap butir berada pada rentang 0.725 hingga 0.95. Karena seluruh nilai > 0.70 , maka semua item dinyatakan valid secara isi dan layak digunakan dalam penelitian.

Tabel 4.1 *Blue Print* Kecemasan Sosial Setelah Uji Coba

Aspek	Indikator	Nomor Aitem		Jumlah
		Favorable	Unfavorable	
Ketakutakn terhadap evaluasi negatif	Mudah tersinggung terhadap respon negatif orang lain	1,2,3,4,5		5
	merasa khawatir atau takut pada penilaian buruk yang diberikan oleh orang lain seperti mengejek dan mengkritik		6,7,8,9,10	5
Penghindaran sosial dan tertekan terhadap lingkungan baru	individu akan cenderung menghindari dari tempat umum atau dari situasi sosial yang bisa membuat dirinya merasa tidak nyaman dan akan merasa jauh lebih aman serta tenang saat sendiri.	11,12,13,14	15,16,17,18	8
Penghindaran sosial dan tertekan secara umum	Individu mengalami ketidaknyamanan berkepanjangan dalam situasi sosial umum	19,20		2
	individu akan lebih menghindari situasi baru termasuk saat bertemu dengan orang baru atau		21,22	2

	asing individu.	bagi	
Total			22

Berdasarkan hasil uji reliabilitas menggunakan koefisien *Cronbach's Alpha*, skala kecemasan sosial dalam penelitian ini memperoleh nilai sebesar 0,876. Nilai ini menunjukkan bahwa alat ukur memiliki tingkat konsistensi internal yang tinggi. Menurut Azwar (2012), suatu alat ukur dapat dikatakan memiliki reliabilitas yang baik apabila nilai koefisien reliabilitasnya minimal sebesar 0,60. Oleh karena itu, skala dalam penelitian ini telah memenuhi kriteria reliabilitas dan dapat digunakan sebagai instrumen pengumpulan data yang sah dan andal.

Tabel 4.2 *Blue Print* Kecemasan Sosial setelah Uji Reliabilitas

Aspek	Indikator	Nomor Aitem		Jumlah
		Favorable	Unfavorable	
Ketakutakn terhadap evaluasi negatif	Mudah tersinggung terhadap respon negatif orang lain	4,5		2
	merasa khawatir atau takut pada penilaian buruk yang diberikan oleh orang lain seperti mengejek dan mengkritik.		9,10	2
Penghindaran sosial dan tertekan terhadap	individu akan cenderung menghindari dari tempat tempat	12,13,14	16,17	5

lingkungan baru	umum atau dari situasi sosial yang bisa membuat dirinya merasa tidak nyaman dan akan merasa jauh lebih aman serta tenang saat sendiri.			
	Individu mengalami ketidaknyamanan berkepanjangan dalam situasi sosial umum	19,20		2
Penghindaran sosial dan tertekan secara umum	individu akan lebih menghindari situasi baru termasuk saat bertemu dengan orang baru atau asing bagi individu.		21,22	2
Total		7	6	13

b. Skala Persepsi Kualitas Layanan

Berdasarkan Hasil uji coba pada skala persepsi kualitas layanan menunjukkan bahwa dari total 30 butir pernyataan yang diuji, sebanyak 29 item dinyatakan valid, sementara 1 item, yaitu item nomor 29, tidak memenuhi kriteria validitas karena memiliki nilai di bawah 0,7. Oleh karena itu, item tersebut tidak digunakan dalam penelitian ini.

Tabel 3.4 *Blue Print* Persepsi Kualitas Layanan setelah Uji Coba

Aspek	Indikator	Nomor Aitem		Jumlah
		Favorable	Unfavorable	
<i>Tangible</i> (bukti langsung)	Fasilitas fisik (gedung, dan lain sebagainya), perlengkapan yang digunakan (teknologi), serta pegawainya.	4,5,6	1,2,3	6
<i>Reliability</i> (keandalan)	Ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik	10,11,12	7,8,9	6
<i>Responsiveness</i> (daya tanggap)	Petugas membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap pelanggan.	16,17,18	13,14,15	6
<i>Assurance</i> (jaminan)	Petugas memiliki pengetahuan, kesopanan dan santunan dan memiliki kemampuan dalam menumbuhkan rasa percaya pelanggan	22,23,24	19,20,21	6

<i>Empathy</i> (empati)	Memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik dan pemahaman atas kebutuhan individu.	28,30	25,26,27	5
Total		14	15	29

Berdasarkan hasil uji reliabilitas menggunakan koefisien *Cronbach's Alpha*, skala persepsi kualitas layanan dalam penelitian ini memperoleh nilai sebesar 0,912. Nilai ini menunjukkan tingkat konsistensi internal yang sangat tinggi. Menurut Azwar (2012), suatu alat ukur dapat dinyatakan reliabel apabila memiliki koefisien reliabilitas minimal sebesar 0,60. Dengan demikian, skala persepsi kualitas layanan dalam penelitian ini memenuhi kriteria reliabilitas dan layak digunakan sebagai alat ukur dalam pengumpulan data.

Tabel 4.4 *Blue Print* Persepsi Kualitas Layanan setelah Uji Reliabilitas

Aspek	Indikator	Nomor Aitem		Jumlah
		Favorable	Unfavorable	
<i>Tangible</i> (bukti langsung)	Fasilitas fisik (gedung, dan lain sebagainya), perlengkapan yang digunakan (teknologi), serta pegawainya.	5	1,2,3	4

<i>Reliability</i> (keandalan)	Ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik	10,11,12	7,8,9	6
<i>Responsiveness</i> (daya tanggap)	Petugas membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap pelanggan.	16,17,18	13,14,15	6
<i>Assurance</i> (jaminan)	Petugas memiliki pengetahuan, kesopanan dan santunan dan memiliki kemampuan dalam menumbuhkan rasa percaya pelanggan	23,24	19,20,21	5
<i>Empathy</i> (empati)	Memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik dan pemahaman atas kebutuhan individu.	28,29	25	3
Total		11	13	24

B. Laporan Pelaksanaan Penelitian

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilaksanakan selama enam minggu, yang mencakup proses penyusunan skala, validasi melalui *expert judgement*, uji reliabilitas, serta pengambilan data utama. Pada tahap awal, peneliti melakukan validasi isi (*content validity*) terhadap indikator dan aitem melalui proses *expert judgement*. Proses ini berlangsung pada tanggal 19 hingga 25 Juni 2025 dan dilakukan dalam dua tahap, yaitu penilaian indikator dan penilaian aitem. Penilaian indikator dilakukan oleh lima orang rater yang memiliki latar belakang pendidikan Sarjana Psikologi, sedangkan penilaian aitem dilakukan oleh sepuluh orang rater yang juga memiliki kualifikasi serupa. Proses penilaian ini menyesuaikan dengan ketersediaan waktu para rater yang terlibat.

Setelah tahap validasi isi selesai, peneliti melanjutkan dengan pelaksanaan uji coba skala kepada 70 responden yang memenuhi kriteria partisipasi dalam penelitian. Uji ini bertujuan untuk mengetahui reliabilitas alat ukur yang digunakan. Berdasarkan hasil uji tersebut, peneliti melakukan revisi terhadap skala dengan mengeliminasi aitem yang tidak reliabel. Setelah skala dinyatakan layak, pengumpulan data utama dilakukan selama dua minggu, hingga berhasil mengumpulkan 200 responden sesuai dengan jumlah sampel yang ditargetkan.

Dalam proses pengolahan data, peneliti mendapati bahwa hasil awal tidak memenuhi asumsi normalitas. Oleh karena itu, dilakukan beberapa kali uji

ulang dan perbaikan terhadap data, hingga akhirnya diperoleh hasil distribusi data yang memenuhi asumsi normalitas. Peneliti juga melakukan verifikasi secara menyeluruh untuk memastikan bahwa seluruh proses pengumpulan dan pengolahan data berjalan dengan benar dan tidak terjadi kesalahan teknis.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari 13 aitem skala kecemasan sosial dan 24 aitem skala persepsi kualitas layanan. Instrumen tersebut disebarakan melalui platform *Google Form*, yang di dalamnya telah dilengkapi petunjuk pengisian singkat guna memudahkan partisipan dalam memahami dan menjawab setiap pernyataan yang tersedia.

C. Hasil Penelitian

1. Deskripsi Data Penelitian

Deskripsi data penelitian dilakukan untuk memberikan gambaran umum mengenai data yang telah dikumpulkan, sehingga dapat membantu peneliti dalam proses interpretasi hasil.

Tabel 4.5 Deskripsi Data Penelitian

Variabel	Statistik	Hipotetik	Empirik
Kecemasan Sosial	Xmax	65	61
	Xmin	13	35
	Mean	39	54,04
	SD	8,67	5,256
Persepsi Kualitas Layanan	Xmax	115	111
	Xmin	23	75
	Mean	69	100,82
	SD	15,33	6,366

Keterangan:

Skor empirik: diperoleh dari hasil penelitian

Skor Hipotetik: diperoleh dari skala penelitian

Berdasarkan tabel deskriptif yang telah disajikan, peneliti kemudian melakukan pengelompokan skor setiap responden pada masing-masing variabel. Proses ini dilakukan melalui kategorisasi, dengan tujuan untuk mengklasifikasikan responden ke dalam tingkatan tertentu sesuai dengan atribut yang diukur (Azwar, 2019). Kategorisasi ini disusun dengan menggunakan rumus norma berikut:

Tabel 4.6 Kategorisasi

Kategori	Rumus Norma
Sangat Rendah	$X < \mu - 1,8 \sigma$
Rendah	$\mu - 1,8 \sigma \leq X < \mu - 0,6 \sigma$
Sedang	$\mu - 0,6 \sigma \leq X \leq \mu + 0,6 \sigma$
Tinggi	$\mu + 0,6 \sigma < X \leq \mu + 1,8 \sigma$
Sangat Tinggi	$X > \mu + 1,8 \sigma$

Keterangan:

X = skor total responden

μ = rata-rata (mean) skor total

σ = standar deviasi skor total

Berdasarkan pedoman norma kategorisasi di atas, responden selanjutnya diklasifikasikan ke dalam lima tingkatan, yang menghasilkan data sebagai berikut:

Tabel 4.7 Rentang Kategorisasi

Kategori	Kecemasan Sosial	Persepsi Kualitas Layanan
Sangat Rendah	$X \leq 44.58$	$X \leq 89.37$
Rendah	$44.58 < X \leq 50.89$	$89.37 < X \leq 97$
Sedang	$50.89 < X \leq 57.19$	$97 < X \leq 104.63$
Tinggi	$57.19 < X \leq 63.50$	$104.63 < X \leq 112.27$
Sangat Tinggi	$X > 63.50$	$X > 112.27$

Tabel 4.8 Kategorisasi Penilaian Tiap Variabel

Kategorisasi	Kecemasan Sosial		Persepsi Kualitas Layanan	
	Frekuensi	Presentase (%)	Frekuensi	Presentase (%)
Sangat Rendah	16	8%	12	6%
Rendah	8	4%	39	19%
Sedang	103	51%	90	45%
Tinggi	73	37%	59	30%
Sangat Tinggi	0	0	0	0
Total	200	100%	200	100

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa responden menunjukkan kecemasan sosial pada tingkat sedang (51%) dan tinggi (37%), yang menunjukkan bahwa penggunaan KRL berpotensi menimbulkan tekanan sosial akibat interaksi sosial dan kondisi pelayanan. Hal ini sejalan dengan teori La Greca dan Lopez (1998) mengenai kecemasan sosial yang dipicu evaluasi negatif dan situasi sosial baru.

Sementara itu, persepsi terhadap kualitas layanan didominasi kategori sedang (45%) dan tinggi (30%). Temuan ini menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan dan realitas layanan (Parasuraman et al., 1988), yang dapat berdampak pada munculnya kecemasan sosial. Lingkungan layanan yang belum optimal terbukti berkontribusi terhadap tekanan psikologis pengguna (Turner et al., 2015; Indrawati & Supriyanto, 2021).

2. Uji Asumsi

Sebelum memasuki tahap pengujian hipotesis, uji asumsi menjadi tahapan awal yang harus dilakukan. Uji asumsi dilakukan untuk memastikan bahwa data memenuhi syarat-syarat tertentu agar hasil analisis statistik (terutama analisis parametrik seperti regresi linear) valid dan dapat dipercaya. Dalam konteks penelitian kuantitatif, terutama regresi, uji asumsi sangat penting agar interpretasi hubungan antar variabel tidak bias. Tahapan uji asumsi ini menggunakan SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) versi 25.

a. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah data residual dalam model regresi berdistribusi normal, yang merupakan salah satu syarat dalam analisis regresi linear. Dalam penelitian ini, uji normalitas dilakukan terhadap residual tak terstandarisasi (*Unstandardized Residual*) dengan menggunakan metode *Kolmogorov-Smirnov* melalui bantuan program SPSS.

Tabel 4.9 Uji Normalitas

Variabel	Sig.	Interpretasi
Unstandardized Residual	0,200	Normal

Hasil uji menunjukkan bahwa nilai signifikansi *Kolmogorov-Smirnov* adalah sebesar 0,200. Karena nilai signifikansi tersebut lebih besar dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa data residual berdistribusi

normal. Dengan demikian, asumsi normalitas dalam model regresi ini telah terpenuhi, dan data layak untuk dilanjutkan ke tahap analisis berikutnya.

b. Uji Linearitas

Uji linearitas dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan yang linear antara variabel independen (persepsi kualitas layanan) dan variabel dependen (kecemasan sosial). Pengujian dilakukan melalui analisis ANOVA (*Analysis of Variance*).

Tabel 4.10 Uji Linearitas

Variabel		Sig
Kecemasan Sosial	<i>Linearity</i>	0,000
Persepsi Kualitas Layanan	<i>Deviation from Linearity</i>	0,304

Berdasarkan hasil uji linearitas, diperoleh nilai signifikansi pada baris *Linearity* sebesar 0,000, yang berada di bawah tingkat signifikansi 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan linear yang signifikan antara persepsi kualitas layanan dan kecemasan sosial. Sementara itu, nilai signifikansi pada baris *Deviation from Linearity* sebesar 0,304, yang lebih besar dari 0,05. Ini berarti tidak terdapat penyimpangan yang signifikan dari linearitas. Maka dapat disimpulkan bahwa hubungan antara variabel persepsi kualitas layanan dan kecemasan sosial bersifat linear, dan data memenuhi asumsi linearitas untuk analisis regresi linear.

C. Uji Heteroskedastisitas

Table 4.13 Uji Heteroskedastisitas

Model	Sig.
LNX	0,064

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas pada tabel tersebut, nilai signifikansi (Sig.) untuk variabel LNX adalah 0,064, yang lebih besar dari batas signifikansi 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terdapat gejala heteroskedastisitas pada model regresi. Dengan demikian, model memenuhi asumsi homoskedastisitas, sehingga varians residual dapat dianggap konstan pada seluruh nilai prediktor.

3. Uji Hipotesis

Uji hipotesis dilakukan untuk menguji apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara persepsi kualitas layanan terhadap kecemasan sosial pada pengguna KRL. Melalui analisis regresi dan nilai signifikansi (p-value), peneliti dapat menentukan apakah hipotesis nol ditolak atau diterima, dan apakah variabel independen benar-benar memengaruhi variabel dependen secara statistic.

Tabel 4.14 Uji Hipotesis *Coefficients*

Model	Sig
Persepsi Kualitas Layanan	.000

Hasil analisis regresi linear sederhana menunjukkan bahwa variabel persepsi kualitas layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kecemasan sosial. Hal ini ditunjukkan melalui nilai signifikansi sebesar 0,000, yang berada jauh di bawah batas signifikansi 0,05. Dengan demikian, hipotesis nol (H_0) yang menyatakan tidak adanya pengaruh antara persepsi kualitas layanan terhadap kecemasan sosial ditolak, dan hipotesis alternatif (H_1) diterima. Artinya, secara statistik terdapat pengaruh yang signifikan antara persepsi kualitas layanan terhadap kecemasan sosial.

Table 4.14 Uji Hipotesis Perdimensi

Dimensi	Sig.
<i>Tangible</i>	.003
<i>Reliability</i>	.000
<i>Responsiveness</i>	.387
<i>Assurance</i>	.129
<i>Empathy</i>	.026

Uji koefisien regresi parsial dilakukan untuk mengetahui pengaruh masing-masing dimensi persepsi kualitas layanan terhadap kecemasan sosial secara individual. Hasil analisis menunjukkan bahwa tidak semua dimensi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kecemasan sosial.

Dimensi *tangible* memperoleh nilai signifikansi sebesar 0,003 ($p < 0,05$), yang berarti terdapat pengaruh signifikan antara aspek fisik pelayanan (seperti fasilitas, kebersihan, dan kenyamanan visual) terhadap kecemasan

sosial. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik persepsi pengguna terhadap kondisi fisik layanan, maka tingkat kecemasan sosial cenderung menurun.

Dimensi *reliability* juga menunjukkan pengaruh yang signifikan, dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 ($p < 0,05$). Artinya, keandalan layanan seperti ketepatan jadwal dan konsistensi pelayanan berperan penting dalam memengaruhi tingkat kecemasan sosial pengguna.

Selanjutnya, dimensi *empathy* memiliki nilai signifikansi 0,026 ($p < 0,05$), yang juga menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kecemasan sosial. Ini berarti perhatian dan kepedulian petugas terhadap penumpang turut memengaruhi kenyamanan psikologis pengguna dalam situasi sosial.

Sebaliknya, dimensi *responsiveness* ($\text{sig.} = 0,387$) dan *assurance* ($\text{sig.} = 0,129$) tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan karena nilai signifikansinya lebih besar dari 0,05. Dengan demikian, kecepatan respon layanan serta jaminan keamanan atau kepercayaan dari petugas tidak memberikan pengaruh yang cukup berarti terhadap kecemasan sosial responden dalam penelitian ini.

Secara keseluruhan, hasil ini mengindikasikan bahwa aspek fisik layanan (*tangible*), keandalan (*reliability*), dan empati (*empathy*) merupakan faktor-faktor yang paling berpengaruh dalam menurunkan atau meningkatkan kecemasan sosial pengguna KRL, dibandingkan aspek lainnya.

Tabel 4.15 Uji Koefisien Determinasi

R	R Square
.713 ^a	.509

Berdasarkan output regresi, diperoleh nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,713. Nilai ini menunjukkan adanya hubungan yang kuat dan positif antara persepsi kualitas layanan dan kecemasan sosial. Artinya, semakin tinggi persepsi seseorang terhadap kualitas layanan yang diterima, maka tingkat kecemasan sosial yang dirasakannya juga cenderung meningkat.

Nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,509 menunjukkan bahwa sebesar 50,9% variasi yang terjadi dalam kecemasan sosial dapat dijelaskan oleh persepsi kualitas layanan. Sementara sisanya sebesar 49,1% dijelaskan oleh faktor-faktor lain di luar model, yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Nilai Adjusted R Square sebesar 0,506 menunjukkan penyesuaian model terhadap jumlah prediktor, yang dalam penelitian ini hanya terdiri dari satu variabel independen. Karena perbedaan antara R Square dan Adjusted R Square sangat kecil, maka dapat disimpulkan bahwa model cukup baik dan stabil dalam menjelaskan hubungan antar variabel.

D. Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi sejauh mana pengaruh persepsi kualitas layanan terhadap kecemasan sosial pada pengguna krl jogja. Responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengguna krl dengan rentang usia 18-30 tahun. Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa sebagian besar responden mengalami kecemasan pada tingkat sedang dan tinggi. Secara rinci, 51% responden berada dalam kategori sedang, sedangkan 37% lainnya dalam kategori tinggi. Artinya, sebanyak 88% responden memiliki kecemasan sosial yang cukup menonjol, meskipun belum mencapai taraf ekstrem. Hanya 8% responden yang memiliki kecemasan sosial sangat rendah, dan 4% yang tergolong rendah.

Tingginya proporsi kecemasan sosial pada kategori sedang dan tinggi menunjukkan bahwa penggunaan transportasi umum seperti KRL, interaksi sosial, keramaian, kemungkinan penilaian negatif dari orang lain, serta kondisi pelayanan yang kurang nyaman, dapat memicu tekanan sosial bagi individu. Fenomena ini sesuai dengan teori La Greca dan Lopez (1998) yang menyebutkan bahwa kecemasan sosial timbul dari ketakutan terhadap evaluasi negatif, rasa cemas dalam situasi sosial baru, serta perasaan tidak mampu menghadapi interaksi sosial tertentu.

Hal ini juga mengindikasikan bahwa pengalaman individu saat menggunakan layanan publik tidak hanya dipengaruhi oleh aspek fisik atau teknis layanan, tetapi juga dipengaruhi oleh aspek psikologis dan sosial, terutama dalam situasi padat atau penuh tekanan. Sementara itu, persepsi responden terhadap kualitas layanan

menunjukkan bahwa mayoritas responden (45%) menilai pelayanan berada dalam kategori sedang, diikuti oleh 30% yang menilai tinggi. Ini menunjukkan bahwa 75% responden menganggap kualitas layanan berada pada tingkat yang cukup memadai hingga baik, meskipun masih belum mencapai tingkat optimal. Masih terdapat 25% responden yang memberikan penilaian rendah hingga sangat rendah terhadap pelayanan yang diberikan.

Kondisi ini menggambarkan bahwa meskipun layanan KRL telah memberikan pengalaman yang dianggap cukup oleh sebagian besar responden, masih terdapat ruang untuk perbaikan dalam hal kenyamanan, ketepatan waktu, keramahan petugas, serta sistem informasi penumpang. Belum adanya responden yang memberikan penilaian sangat tinggi terhadap pelayanan menunjukkan bahwa ekspektasi masyarakat belum sepenuhnya terpenuhi, atau standar pelayanan yang dirasakan masih dianggap biasa saja.

Temuan ini konsisten dengan konsep kualitas layanan menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), yang menyatakan bahwa kualitas layanan dipersepsikan dari kesenjangan antara harapan dan kenyataan yang diterima oleh konsumen. Jika kenyataan belum melampaui atau memenuhi ekspektasi pelanggan secara menyeluruh, maka persepsi cenderung berada pada tingkat sedang.

Tidak ditemukannya responden dalam kategori “sangat tinggi” baik pada kecemasan sosial maupun persepsi kualitas layanan, mengindikasikan bahwa kondisi pelayanan saat ini belum cukup untuk menciptakan rasa aman atau nyaman secara sosial bagi seluruh pengguna. Dengan kata lain, kualitas layanan yang belum

optimal berpotensi berkontribusi pada munculnya tekanan psikologis atau kecemasan sosial bagi sebagian besar pengguna.

Temuan ini sejalan dengan literatur yang menyatakan bahwa lingkungan sosial yang tidak mendukung, pelayanan publik yang tidak responsif, atau kurangnya perhatian pada kebutuhan individu dapat memperburuk kondisi kecemasan sosial (Turner, Beidel, Dancu, & Stanley, 2015; Indrawati & Supriyanto, 2021).

Berdasarkan hasil analisis regresi linear sederhana, diketahui bahwa persepsi kualitas layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kecemasan sosial. Hasil ini dibuktikan melalui nilai signifikansi (p-value) sebesar 0,000, baik pada uji-t maupun uji-F, yang berarti nilai tersebut jauh lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05. Dengan demikian, hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_1) diterima. Artinya, persepsi kualitas layanan secara nyata memengaruhi kecemasan sosial pada pengguna layanan, khususnya dalam konteks layanan publik seperti KRL.

Hubungan yang ditemukan bersifat positif, sebagaimana ditunjukkan oleh koefisien regresi (B) sebesar 0,397 dan nilai koefisien beta ($\beta = 0,713$). Ini menunjukkan bahwa semakin tinggi persepsi individu terhadap kualitas layanan, maka semakin tinggi pula tingkat kecemasan sosial yang dialami. Fenomena ini dapat dijelaskan melalui perspektif psikologi sosial, bahwa individu yang memiliki ekspektasi tinggi terhadap pelayanan publik akan lebih sensitif terhadap

ketidaksesuaian atau gangguan dalam situasi sosial, seperti keramaian, keterlambatan, atau interaksi interpersonal yang dianggap kurang ramah.

Temuan ini sejalan dengan teori Servqual Model yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1988), di mana persepsi terhadap kualitas layanan mencakup dimensi empati, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan bukti fisik, yang kesemuanya sangat berpengaruh terhadap respons emosional individu terhadap layanan tersebut. Ketika layanan dirasakan tidak sesuai dengan ekspektasi, kekecewaan yang timbul dapat memicu stres sosial atau kecemasan sosial dalam konteks layanan yang bersifat terbuka dan publik.

Secara parsial, terdapat tiga dimensi yang berpengaruh signifikan, yaitu *tangible*, *reliability*, dan *empathy*. Sementara dua dimensi lainnya, yaitu *responsiveness* dan *assurance*, tidak menunjukkan pengaruh signifikan. Berikut adalah pembahasan tiap dimensi secara rinci:

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi *tangible* memiliki pengaruh signifikan terhadap kecemasan sosial (signifikansi = 0,003), menegaskan bahwa kondisi fisik layanan seperti fasilitas ruang tunggu, kebersihan, dan kenyamanan visual turut mengurangi tekanan sosial saat menggunakan transportasi umum. Penemuan ini sejalan dengan studi terbaru oleh Hakiminejad, Heidari, dan Thompson (2024) yang meneliti desain ruang transportasi publik berbasis *biophilic design* yakni penambahan elemen alam seperti pencahayaan alami, tanaman, dan material ramah lingkungan dan menemukan bahwa faktor tersebut secara signifikan meningkatkan kesejahteraan psikologis pengguna, termasuk menurunkan stres dan

kecemasan. Subjek dalam penelitian mereka adalah penumpang transportasi publik di Amerika Serikat yang dievaluasi melalui survei pengalaman dan simulasi ruang publik transportasi.

Dalam penelitian lanjutan, Hakiminejad, Heidari, dan Thompson (2025) menggunakan teknologi *eye-tracking* pada partisipan yang ditempatkan dalam simulasi kabin transportasi publik. Hasilnya menunjukkan bahwa tata letak kabin yang terstruktur rapi dengan elemen visual alami membantu orientasi visual lebih efisien dan mengurangi beban kognitif pengguna. Hal ini berdampak pada penurunan rasa cemas ketika berada di ruang publik yang padat.

Perbedaan dengan penelitian ini terletak pada konteks, subjek, dan fokus pengukuran. Penelitian Hakiminejad, Heidari, dan Thompson menitikberatkan pada desain arsitektur transportasi publik di Amerika dengan subjek yang lebih luas dan menggunakan pendekatan eksperimental serta teknologi *eye-tracking*. Sementara itu, penelitian ini berfokus pada pengguna KRL Daerah Operasi VI Yogyakarta dengan rentang usia 18–30 tahun, yang dievaluasi melalui skala psikologis untuk mengukur persepsi kualitas layanan dan kecemasan sosial secara langsung. Dengan demikian, meskipun sama-sama menyoroti pentingnya aspek fisik (*tangible*) dalam transportasi publik, penelitian ini menekankan pada keterkaitannya dengan kecemasan sosial dalam interaksi sosial nyata di layanan transportasi massal yang padat, bukan hanya pada desain fisik atau persepsi ruang semata.

Dimensi *reliability* memiliki pengaruh paling kuat terhadap kecemasan sosial (sig. = 0,000), dengan nilai koefisien beta tertinggi ($\beta = 0,563$). Keandalan dalam konteks ini mencakup ketepatan jadwal, konsistensi layanan, serta kemampuan petugas memberikan informasi dengan akurat.

Hasil ini konsisten dengan penelitian Handayani dan Rachmawati (2021), yang meneliti pengaruh keandalan layanan terhadap kepuasan dan kecemasan pengguna Transjakarta. Subjek penelitian mereka adalah pengguna transportasi bus di Jakarta, dan hasilnya menunjukkan bahwa semakin tinggi keandalan layanan, semakin rendah kecemasan pengguna dalam menghadapi situasi sosial dan teknis.

Perbedaannya, penelitian mereka menekankan kepuasan dan hanya secara tidak langsung menyentuh kecemasan sosial, sementara penelitian ini secara khusus mengukur kecemasan sosial sebagai variabel utama.

Dimensi *empathy* juga berpengaruh signifikan terhadap kecemasan sosial (sig. = 0,026). Artinya, perhatian individual yang diberikan petugas, sikap ramah, dan kemampuan memahami kebutuhan pengguna mampu menurunkan tekanan sosial yang dirasakan individu.

Penelitian Harahap dan Nurhadi (2022) mendukung temuan ini. Mereka meneliti pengaruh empati dalam layanan publik terhadap kesejahteraan psikologis pengguna layanan administrasi publik. Subjek dalam studi tersebut adalah warga yang mengakses layanan di kantor pemerintahan, dan hasilnya menunjukkan bahwa empati petugas berperan penting dalam menurunkan kecemasan dan meningkatkan rasa dihargai.

Perbedaan utamanya, penelitian Harahap dan Nurhadi berfokus pada kesejahteraan psikologis secara umum dalam konteks birokrasi, sedangkan penelitian ini lebih spesifik pada kecemasan sosial dalam konteks transportasi massal.

Responsiveness dalam penelitian ini tidak menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kecemasan sosial (sig. = 0,387). Meskipun respons cepat merupakan bagian dari pelayanan prima, pengguna KRL dalam konteks ini mungkin tidak terlalu mengandalkan interaksi langsung dengan petugas, sehingga tidak terlalu memengaruhi tingkat kecemasan sosial.

Indrawati dan Supriyanto (2021) juga menemukan hasil serupa dalam studi mereka mengenai pelayanan transportasi KRL Jabodetabek dan kesehatan mental. Subjek mereka adalah pengguna KRL di wilayah Jabodetabek, dan hasilnya menunjukkan bahwa aspek teknis dan fisik layanan lebih berpengaruh terhadap kenyamanan psikologis dibandingkan dengan interaksi interpersonal seperti respons petugas.

Persamaannya, kedua studi sama-sama menyimpulkan bahwa responsivitas tidak menjadi faktor utama dalam memengaruhi tekanan psikologis. Perbedaannya, penelitian Indrawati dan Supriyanto berfokus pada kepuasan dan kenyamanan umum, sedangkan penelitian ini mengukur secara spesifik pada kecemasan sosial.

Dalam penelitian ini, dimensi *assurance* ditemukan tidak berpengaruh signifikan terhadap kecemasan sosial (sig. = 0,129). Assurance yang berkaitan

dengan rasa aman, kemampuan, dan kepercayaan terhadap petugas tampaknya bukan faktor utama yang memengaruhi kondisi psikologis pengguna KRL. Hasil ini sejalan dengan studi mengenai *Bus Rapid Transit* (BRT) di Dar es Salaam, Tanzania, yang menunjukkan bahwa dimensi assurance juga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang. Penelitian tersebut menegaskan bahwa pengguna BRT lebih menekankan pada keandalan jadwal, konsistensi layanan, dan fasilitas fisik dibandingkan pada kredibilitas personal petugas (Rugimbana & Mohamed, 2020).

Persamaannya, baik pada konteks BRT maupun KRL, pengguna layanan lebih fokus pada aspek keandalan dan kondisi layanan teknis daripada pada rasa aman dan kepercayaan terhadap petugas. Dengan kata lain, assurance bukanlah dimensi dominan yang membentuk respon pengguna. Perbedaannya, penelitian BRT Tanzania mengukur kepuasan penumpang, sedangkan penelitian ini mengukur kecemasan sosial. Subjek penelitian BRT adalah pengguna transportasi perkotaan di Dar es Salaam, sementara penelitian ini melibatkan pengguna KRL Daop VI Yogyakarta. Meski berbeda variabel terikat, pola hasilnya konsisten, yaitu assurance tidak menjadi faktor signifikan dalam menentukan pengalaman pengguna transportasi publik.

Penelitian ini juga didukung oleh studi terbaru dari Yuliana dan Astuti (2021) yang menunjukkan bahwa persepsi negatif terhadap pelayanan transportasi publik berdampak pada peningkatan ketidaknyamanan psikologis, termasuk munculnya gejala kecemasan sosial. Demikian pula, Ramadhan dan Nurjannah

(2020) menemukan bahwa individu yang merasa tidak diperlakukan secara personal dan sopan oleh petugas layanan cenderung merasa canggung, tertekan, dan menarik diri dari situasi sosial.

Teori kecemasan sosial yang dikembangkan oleh La Greca & Lopez (1998) menjelaskan bahwa kecemasan sosial dapat dipicu oleh ketakutan terhadap evaluasi negatif dan ketidaknyamanan dalam lingkungan sosial, termasuk dalam situasi pelayanan publik. Dalam konteks ini, individu dengan persepsi layanan yang tidak memadai akan merasa dirinya menjadi pusat perhatian, dinilai, atau bahkan diabaikan, sehingga memicu reaksi kecemasan yang lebih tinggi.

Temuan ini juga sesuai dengan penelitian terbaru oleh Ningrum & Hardi (2023) yang mengkaji hubungan antara kualitas layanan dan distress sosial. Mereka menemukan bahwa ketidaksesuaian layanan dengan ekspektasi personal meningkatkan tekanan psikologis dan kecenderungan menghindari situasi sosial. Dari aspek statistik, nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,509 menunjukkan bahwa sebesar 50,9% variansi dalam kecemasan sosial dapat dijelaskan oleh persepsi kualitas layanan. Artinya, lebih dari setengah perubahan atau perbedaan tingkat kecemasan sosial antar individu dalam penelitian ini dapat ditelusuri dari cara mereka menilai kualitas pelayanan yang mereka terima. Sementara itu, sisa 49,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti, seperti kepribadian, pengalaman masa lalu, lingkungan sosial, atau kondisi psikologis lainnya.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi kualitas layanan berperan signifikan terhadap tingkat kecemasan sosial pada pengguna KRL Daerah Operasi VI Yogyakarta, terutama pada dimensi *tangible*, *reliability*, dan *empathy*. Namun, kecemasan sosial merupakan fenomena psikologis yang kompleks dan tidak sepenuhnya dapat dijelaskan hanya melalui faktor eksternal berupa kualitas layanan. Dalam literatur psikologi sosial, terdapat sejumlah faktor lain yang turut memengaruhi kecemasan sosial namun tidak termasuk dalam lingkup penelitian ini.

Salah satunya adalah fokus perhatian atau *focusing attention*, yaitu kecenderungan individu untuk lebih memusatkan perhatian pada respons internal, seperti detak jantung, pikiran negatif, atau rasa takut dinilai buruk oleh orang lain, dibandingkan memperhatikan situasi sosial yang sedang berlangsung. Pola perhatian yang terarah ke dalam ini dapat memperkuat persepsi ancaman dan meningkatkan kecemasan sosial, sebagaimana dijelaskan oleh Spurr dan Stopa (2002). Faktor lain adalah penghindaran atau *avoidance*, yakni perilaku menjauh atau menghindari situasi sosial yang dianggap memicu ketidaknyamanan. Meskipun strategi ini dapat memberi rasa aman sesaat, penghindaran justru memperkuat rasa takut dalam jangka panjang.

Leary (1983) juga mengidentifikasi faktor kekuasaan dan status sosial tinggi, di mana individu dengan status sosial atau jabatan tertentu cenderung memiliki kecemasan sosial yang lebih rendah. Namun, aspek ini tidak menjadi fokus penelitian karena karakteristik demografis responden tidak difokuskan pada

variabel status sosial. Faktor lain dari Leary yang juga tidak tercakup dalam penelitian ini adalah interaksi berfokus pada tayangan tunggal, yaitu keyakinan bahwa kesan pertama akan menentukan hubungan sosial selanjutnya. Penelitian ini tidak mengukur kesan pertama antarpemumpang sehingga variabel tersebut berada di luar cakupan kajian.

Selain itu, penelitian ini juga tidak mengeksplorasi pengalaman negatif masa lalu responden, padahal pengalaman buruk dalam situasi sosial, seperti konflik atau tekanan di transportasi umum, berpotensi meningkatkan kecemasan pada kesempatan berikutnya. Demikian pula, faktor pikiran irasional yang dijelaskan oleh Adler dan Rodman (1991) tidak diukur, meskipun keyakinan yang tidak realistis tentang situasi sosial terbukti dapat memperburuk kecemasan.

Dengan demikian, meskipun penelitian ini berhasil menjelaskan sebagian besar variasi kecemasan sosial melalui persepsi kualitas layanan, terdapat faktor-faktor psikologis dan sosial lain yang belum tercakup dalam model. Hal ini menjadi peluang bagi penelitian selanjutnya untuk menggabungkan faktor internal individu dengan faktor eksternal layanan publik sehingga pemahaman terhadap kecemasan sosial dapat menjadi lebih menyeluruh dan komprehensif.

Kelebihan penelitian ini terletak pada fokusnya yang spesifik pada hubungan antara persepsi kualitas layanan dan kecemasan sosial, dengan menggunakan subjek yang relevan yaitu pengguna KRL Daerah Operasi VI Yogyakarta dalam rentang usia produktif muda (18–30 tahun). Penggunaan metode analisis regresi linear sederhana yang dilengkapi dengan pengujian asumsi klasik (normalitas,

linearitas, dan homoskedastisitas) memastikan bahwa model yang digunakan memenuhi kriteria statistik yang memadai untuk menarik kesimpulan inferensial. Selain itu, penelitian ini juga menguraikan pengaruh tiap dimensi kualitas layanan secara parsial, sehingga mampu mengidentifikasi dimensi mana yang paling berkontribusi terhadap kecemasan sosial, yaitu tangible, reliability, dan empathy. Hal ini memberikan wawasan praktis bagi pengelola layanan KRL untuk melakukan perbaikan pada aspek yang paling relevan dengan kesejahteraan psikologis pengguna. Penelitian ini juga didukung oleh literatur dan studi empiris terbaru, sehingga temuan yang dihasilkan memiliki landasan teoretis yang kuat.

Namun, penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Pertama, cakupan variabel bebas terbatas pada persepsi kualitas layanan sehingga tidak mencakup faktor-faktor internal yang juga berpengaruh terhadap kecemasan sosial, seperti fokus perhatian internal, perilaku penghindaran, pengalaman negatif masa lalu, atau pikiran irasional. Hal ini mengakibatkan masih ada 49,1% variansi kecemasan sosial yang dijelaskan oleh faktor lain di luar model penelitian ini. Kedua, desain penelitian bersifat cross-sectional sehingga hanya menangkap hubungan pada satu titik waktu dan tidak dapat memastikan hubungan kausalitas jangka panjang. Ketiga, pengumpulan data menggunakan kuesioner daring (Google Form) dapat memunculkan bias respon, terutama karena jawaban responden bergantung pada persepsi subjektif dan situasi emosional saat pengisian. Keempat, subjek penelitian terbatas pada pengguna KRL usia 18–30 tahun, sehingga generalisasi hasil untuk

kelompok usia lain atau wilayah operasional KRL di luar Yogyakarta perlu dilakukan dengan hati-hati.

Dengan mempertimbangkan kelebihan dan keterbatasan ini, penelitian ini tetap memberikan kontribusi penting pada pemahaman hubungan antara kualitas layanan transportasi publik dan kecemasan sosial, sekaligus membuka ruang bagi penelitian selanjutnya untuk mengintegrasikan variabel psikologis internal serta memperluas cakupan sampel dan desain penelitian yang digunakan.

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YAN
YOGYAKARTA