

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

KRL *Commuter Line* merupakan salah satu moda transportasi umum andalan warga Jabodetabek. Dengan 5 jalur utama yang beroperasi setiap hari pada pukul 04.00-24.00 WIB, KRL *Commuter Line* menjadi sarana penghubung antara DKI Jakarta dengan kota-kota penyangga seperti Bogor, Depok, Bekasi, Tangerang, dan Tangerang Selatan. Berdasarkan data dari (Badan Pusat Statistik, n.d.), jumlah pengguna *Commuter Line* pada tahun 2023 meningkat sebesar 38% dibandingkan tahun 2022. Dari 331.894.721 orang penumpang KAI *Commuter* di seluruh wilayah pada 2023, sejumlah 290.890.677 orang merupakan penumpang *Commuter Line* Jabodetabek. Pada tahun 2024 juga terdapat peningkatan volume pengguna *Commuter Line* yang mencapai jumlah 241.791.750 orang, dengan rata-rata pengguna pada hari kerja mencapai 973.280 per hari (KAI *Commuter*, 2024). Tingginya volume pengguna KAI *Commuter Line* setiap hari menyebabkan kepadatan penumpang di dalam rangkaian kereta maupun di stasiun. Hal ini dapat menyebabkan ketidaknyamanan selama di perjalanan, hingga berpotensi menimbulkan tekanan psikologis bagi pengguna, terutama dalam jangka panjang.

Aktivitas perjalanan dari tempat tinggal menuju tempat kerja ataupun sekolah yang dilakukan secara rutin disebut sebagai *commuting*. Meskipun sudah menjadi bagian dari rutinitas harian, *commuting* dapat menimbulkan tekanan psikologis bagi sebagian orang, terutama saat dihadapkan pada kondisi yang kurang nyaman akibat keterlambatan, durasi perjalanan yang panjang, jarak tempuh yang jauh, dan kepadatan penumpang. Kondisi tidak nyaman tersebut dapat memicu stres komuter, yaitu stres yang muncul akibat pengalaman negatif selama perjalanan, seperti ketidaknyamanan fisik, tekanan waktu, serta rasa kehilangan kendali terhadap situasi perjalanan (Novaco et al., 1990). Stres komuter yang dialami individu dapat mempengaruhi berbagai aspek dalam hidup, seperti kesehatan mental, kondisi fisik, serta pekerjaan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Chen et al. (2025), stres komuter berpengaruh positif terhadap *turnover intention* (niat berhenti bekerja) karyawan, dengan *emotional exhaustion* (kelelahan

emosional) sebagai mediator. Oleh karena itu, semakin tinggi tingkat stres komuter, akan semakin tinggi pula *turnover intention* karyawan. Studi lain juga menunjukkan bahwa stres komuter berdampak pada penurunan kesejahteraan psikologis (Hennessey, 2008), penurunan kepuasan kerja (Stutzer & Frey, 2008), serta peningkatan kelelahan fisik dan emosional (Wener & Evans, 2011).

Stres menurut Lazarus dan Folkman (1984) merupakan interaksi dinamis individu dengan lingkungannya dimana terdapat situasi atau peristiwa yang dirasa melampaui kemampuannya dan mengancam kesejahteraannya. Dalam hal ini, lingkungan yang menjadi stresor adalah lingkungan saat individu melakukan perjalanan, dengan segala situasi tidak nyaman yang bagi sebagian orang dipersepsikan dapat mengancam kesejahteraannya. Stres komuter juga dapat diartikan sebagai stres pada individu yang muncul karena dihadapkan pada kondisi yang tidak nyaman selama berada di perjalanan, seperti kepadatan, kebisingan, maupun durasi perjalanan yang panjang (Evans & Wener, 2006). Hal-hal tersebut membuat perjalanan yang sudah cukup melelahkan menjadi terasa tidak nyaman. Sementara itu, menurut Hennessey (2008) stres komuter merupakan bentuk stres yang muncul secara berulang selama perjalanan dari tempat tinggal ke tempat kerja serta berpotensi mempengaruhi suasana hati individu, agresivitas, dan produktivitas kerja. Jika terus berlanjut, stres komuter dapat menurunkan produktivitas kerja dan berdampak pada performa karyawan.

Stres komuter yang dirasakan individu selama perjalanan dari tempat tinggal menuju tempat kerja dapat meningkatkan perasaan kelelahan secara fisik dan mental, sehingga individu pun tiba di tempat bekerja dalam kondisi tidak prima. Hal ini sejalan dengan penelitian Wener dan Evans (2011) yang menyatakan bahwa stres komuter dapat menyebabkan ketegangan otot serta keluhan somatik seperti sakit kepala dan nyeri punggung. Adanya keluhan fisik tersebut dapat mempengaruhi performa kerja karyawan, seperti studi Koslowsky, *et al.* (1995) yang menyatakan bahwa stres komuter menyebabkan penurunan konsentrasi dan motivasi kerja karyawan. Selain itu, Stokols, *et al.* (1978) juga menemukan bahwa stres komuter pada aspek psikologis berdampak pada kecemasan, rasa frustrasi, dan iritabilitas. Perasaan-perasaan ini tidak hanya mempengaruhi suasana hati individu

di tempat kerja, juga dapat meningkatkan risiko konflik dengan individu lain di tempat kerja ataupun selama dalam perjalanan.

Berdasarkan paparan sebelumnya, stres komuter dapat dipengaruhi oleh kondisi tidak nyaman selama perjalanan (*commuting*). Dalam konteks transportasi umum, salah satu kondisi tidak nyaman yang kerap dihadapi adalah kepadatan penumpang yang dapat berakibat pada kesesakan. Menurut Stokols (1972) kepadatan atau *density* merupakan kondisi yang didasarkan pada jumlah objektif orang yang berada di suatu tempat yang sama. Namun, persepsi kesesakan (*crowding*) mengacu pada tanggapan psikologis individu jika individu tersebut mempersepsikan jumlah orang di tempat ia berada melebihi preferensi atau batas kenyamanannya. Dengan kata lain, ketika berada di suatu tempat yang padat, tidak semua orang akan merasakan kesesakan, bergantung pada persepsi masing-masing individu di situasi tersebut. Kepadatan maupun persepsi terhadap kesesakan dapat menimbulkan tekanan psikologis yang signifikan, terutama ketika penumpang merasa kehilangan ruang pribadi dan kontrol terhadap situasi perjalanan (Evans & Wener, 2007). Hal ini juga dapat terjadi pada KRL *Commuter Line* sebagai salah satu transportasi pilihan warga Jabodetabek untuk *commuting* sehari-hari.

Menurut Parsons dan Mohd Mahudin (2004) kesesakan disebabkan oleh faktor fisik, sosial, personal, maupun psikologis. Pada aspek fisik, individu merasakan kepadatan penumpang, berkurangnya kepuasan ruang, hingga durasi paparan yang lama terhadap kondisi tersebut sehingga individu mempersepsikan adanya kesesakan selama perjalanan. Pada aspek sosial, individu merasakan kedekatan yang berlebihan dengan orang asing (penumpang lain) yang menyebabkan perasaan tidak nyaman dan meningkatkan kewaspadaan individu selama perjalanan. Pada aspek personal, ekspektasi dan preferensi yang tidak terpenuhi dapat mempengaruhi suasana hati individu. Selain itu, rendahnya kontrol yang dirasakan serta minimnya kemungkinan untuk kabur dari situasi tersebut juga menambah persepsi terhadap kesesakan yang dirasakan individu. Pada aspek psikologis, persepsi kesesakan selama perjalanan berkaitan dengan stres dan kemampuan adaptasi individu. Ketidakmampuan individu untuk beradaptasi dengan lingkungan yang kurang nyaman selama perjalanan, memperkuat persepsi terhadap kesesakan dan juga stres selama perjalanan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Faisal dan Salendu (2024) terhadap pekerja yang menggunakan KRL *Commuter Line* sebagai alat transportasi untuk berangkat dan pulang kerja, stres komuter dipengaruhi oleh persepsi terhadap kesesakan. Namun, kepadatan (kesesakan secara objektif) tidak dapat mempengaruhi stres perjalanan apabila tidak diukur bersamaan dengan persepsi kesesakan. Penelitian lain yang dilakukan oleh Rabbika (2025) pada penumpang KRL Jabodetabek saat *rush hour* menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang kuat dan signifikan antara kesesakan dan stres lingkungan. Berbeda dengan kepadatan yang bersifat objektif, persepsi kesesakan yang berdasarkan pada pandangan subjektif masing-masing individu dapat memberikan gambaran mengenai kondisi individu yang bervariasi. Oleh karena itu, penelitian ini akan menggunakan variabel persepsi kesesakan (*crowding*) dibandingkan kepadatan fisik, yang menekankan pada penilaian subjektif individu terhadap situasi yang sedang dihadapi.

Selain persepsi kesesakan, durasi perjalanan juga dapat menjadi salah satu faktor penyebab stres komuter. Tidak hanya akibat durasi perjalanan yang panjang, namun ketidakpastian waktu juga dapat meningkatkan stres selama perjalanan. Dalam konteks perjalanan menggunakan KRL, faktor-faktor seperti keterlambatan kereta, kecelakaan, gangguan teknis yang menghambat perjalanan, hingga rangkaian kereta yang terlalu penuh sehingga individu terpaksa harus menunggu kereta selanjutnya dapat memperpanjang durasi perjalanan. Faktor-faktor tersebut yang di luar kendali individu, dapat meningkatkan stres selama berada dalam perjalanan. Hal ini didukung oleh studi terdahulu yang dilakukan Nata et al. (2024) pada pekerja komuter di Selangor, Malaysia yang menemukan bahwa *commuting* dengan durasi yang panjang mempengaruhi kesehatan mental para pekerja. Selain itu, durasi perjalanan yang panjang juga berdampak terhadap kesejahteraan fisik, seperti gangguan muskuloskeletal, gangguan tidur, dan nyeri punggung bawah (Rani & Djamilus, 2024). Oleh karena itu, pada penelitian ini juga akan melihat apakah durasi perjalanan juga mempengaruhi stres komuter pada KRL Jalur Rangkasbitung.

Penelitian ini akan berfokus pada stres komuter di KRL Jalur Rangkasbitung. Sebagai jalur terpadat ketiga setelah Jalur Bogor dan Cikarang dengan jumlah penumpang mencapai 6.883.290 pada 2025 (Kamalina, 2025),

penelitian pada Jalur Rangkasbitung masih cukup minim dibandingkan jalur-jalur lainnya. Oleh karena itu, jalur ini cukup menarik untuk diteliti, ditambah lagi dengan minimnya opsi transportasi umum yang menghubungkan Provinsi Banten dan Provinsi DKI Jakarta. Hingga saat ini, belum ada transportasi berbasis rel (seperti MRT atau LRT) selain KRL yang beroperasi hingga ke wilayah Provinsi Banten. Opsi bus yang tersedia juga masih tergolong sedikit, dengan rute yang belum menyeluruh, tidak terintegrasi, dan harganya pun cukup mahal jika dibandingkan dengan KRL. Faktor-faktor tersebut yang mungkin pada akhirnya mendorong masyarakat di Provinsi Banten untuk menggunakan KRL sebagai moda transportasi harian, jika tidak memiliki atau tidak ingin mengendarai kendaraan pribadi. Oleh sebab itu, tidak heran jika KRL Jalur Rangkasbitung ini bisa menjadi sangat padat, terutama saat jam berangkat dan pulang bekerja.

Jalur Rangkasbitung menghubungkan Provinsi Banten dengan Provinsi DKI Jakarta dan melewati 5 kota/kabupaten, yaitu Kota Jakarta Selatan, Kota Jakarta Pusat, Kota Tangerang Selatan, Kabupaten Tangerang, dan Kabupaten Lebak. Jalur ini melewati 19 stasiun dengan durasi perjalanan sekitar 98 menit (1 jam 38 menit) dari stasiun awal hingga stasiun akhir (Kompas.com, 2025) dan melewati wilayah-wilayah strategis pemukiman. Pertumbuhan jumlah pemukiman baru di Provinsi Banten beriringan dengan meningkatnya jumlah penduduk, dan meningkatnya kebutuhan akan transportasi umum. Tidak hanya dibutuhkan oleh karyawan, Jalur Rangkasbitung ini juga dibutuhkan oleh para pedagang, mahasiswa, dan siswa sekolah. Oleh karena itu, penelitian ini akan melihat gambaran stres komuter di Jalur KRL Rangkasbitung, khususnya pada pekerja.

Stres komuter merupakan salah satu bentuk stres lingkungan yang terjadi akibat kondisi tidak nyaman selama individu berada dalam perjalanan rutin dari tempat tinggal ke tempat kerja atau tempat studi dan dilakukan setiap hari, seperti kepadatan, persepsi kesesakan, durasi perjalanan, kebisingan, keterlambatan, dsb. Meskipun isu stres komuter, persepsi kesesakan, dan durasi perjalanan sudah banyak diteliti sebelumnya, namun masih terdapat beberapa keterbatasan seperti jumlah partisipan yang sedikit (Faisal & Salendu, 2024; Rabbika, 2025); peneliti tidak melakukan uji kuantitatif formal pada hasil translasi alat ukur (Chen et al., 2025); serta menggunakan sampel komuter secara umum, tidak membedakan

berdasarkan moda transportasi yang digunakan (Hennessey, 2008; Stutzer & Frey, 2008). Selain itu, penelitian-penelitian sebelumnya lebih banyak yang dilakukan di luar negeri, sehingga hasilnya belum tentu dapat digeneralisasi dengan kondisi di Indonesia.

Di Indonesia, KRL *Commuter Line* sebagai moda transportasi umum yang paling banyak digunakan menyebabkan adanya kepadatan dan kesesakan, terutama di jam-jam sibuk. Penelitian-penelitian terdahulu yang dilakukan di Indonesia juga belum banyak yang mengambil sampel pengguna KRL *Commuter Line* Jalur Rangkasbitung, padahal Jalur Rangkasbitung merupakan jalur KRL *Commuter Line* terpanjang di Indonesia dan urutan ketiga jalur terpadat. Selain itu, tidak banyak pilihan transportasi umum yang menghubungkan Provinsi Banten dengan Provinsi DKI Jakarta selain sehingga KRL *Commuter Line*. Rute yang panjang, jumlah stasiun yang cukup banyak, dan pilihan moda transportasi yang terbatas membuat KRL *Commuter Line* Jalur Rangkasbitung menjadi cukup padat. Oleh karena itu, penelitian ini akan mengidentifikasi pengaruh persepsi kesesakan (*crowding*) dan durasi perjalanan terhadap stres komuter pada pekerja pengguna KRL *Commuter Line* di Jalur Rangkasbitung.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka identifikasi masalah yang menjadi bahan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana persepsi kesesakan para pekerja pengguna KRL *Commuter Line* Jalur Rangkasbitung saat perjalanan berangkat dan pulang bekerja?
2. Berapa lama durasi perjalanan berangkat dan pulang bekerja yang ditempuh para pekerja pengguna KRL *Commuter Line* Jalur Rangkasbitung?
3. Bagaimana tingkat stres komuter para pekerja pengguna KRL *Commuter Line* Jalur Rangkasbitung saat perjalanan berangkat dan pulang bekerja?
4. Bagaimana pengaruh persepsi kesesakan dan durasi perjalanan secara bersama-sama terhadap stres komuter pekerja pengguna KRL *Commuter Line* Jalur Rangkasbitung?

### **1.3 Pembatasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka pembatasan masalah pada penelitian ini adalah “Pengaruh persepsi kesesakan dan durasi perjalanan terhadap stres komuter pekerja pengguna KRL *Commuter Line* Jalur Rangkasbitung”.

### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Apakah terdapat pengaruh dari persepsi kesesakan dan durasi perjalanan terhadap stres komuter pada pekerja pengguna KRL *Commuter Line* Jalur Rangkasbitung?”.

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran persepsi kesesakan dan durasi perjalanan di KRL Jalur Rangkasbitung; mengetahui gambaran stres komuter pekerja pengguna KRL *Commuter Line* Jalur Rangkasbitung, serta mengetahui pengaruh persepsi kesesakan dan durasi perjalanan secara bersama-sama (simultan) dan parsial terhadap stres komuter pekerja pengguna KRL *Commuter Line* Jalur Rangkasbitung.

### **1.6 Manfaat Penelitian**

#### **1.6.1 Manfaat Teoritis**

Secara teoritis, diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat untuk memberikan gambaran mengenai stres komuter pada pekerja pengguna KRL *Commuter Line*, khususnya di Jalur Rangkasbitung. Dengan demikian, penelitian ini dapat dijadikan referensi dalam mengkaji lebih lanjut dan menangani stres komuter serta memberikan kontribusi dalam pengembangan teori stres lingkungan.

#### **1.6.2 Manfaat Praktis**

##### **1.6.2.1 Bagi Individu**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman terhadap para komuter, khususnya pengguna KRL *Commuter Line* mengenai stres komuter dan

faktor-faktor yang mempengaruhinya agar individu dapat melakukan upaya untuk mencegah atau menangani stres komuter yang dialami.

#### 1.6.2.2 Bagi Penelitian Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya dengan memberikan gambaran mengenai pengaruh persepsi kesesakan dan durasi perjalanan terhadap stres komuter pekerja pengguna KRL *Commuter Line*.

