

# EMPATI DAN PERILAKU PROSOSIAL PADA MAHASISWA PENGGUNA KERETA REL LISTRIK

<sup>1</sup>Tika Lestari Parmana, <sup>2</sup>Anugriaty Indah Asmarany, <sup>3</sup>Maizar Saputra  
<sup>1,2,3</sup>Fakultas Psikologi Universitas Gunadarma  
Jl. Margonda Raya No 100, Depok 16424, Jawa Barat  
<sup>2</sup>anugriaty\_indah@staff.gunadarma.ac.id

## Abstrak

Kereta rel listrik (KRL) adalah jenis transportasi yang banyak diminati masyarakat Indonesia, khususnya mahasiswa menggunakan KRL karena harganya terjangkau, di dalam KRL sering terlihat perilaku prososial pada orang umumnya termasuk mahasiswa seperti memberikan tempat duduk kepada ibu mengandung, membawa balita dan penyandang disabilitas, perilaku prososial berhubungan dengan empati yang ada pada setiap individu. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan empati dengan perilaku prososial pada mahasiswa pengguna KRL. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Partisipan penelitian ini adalah 100 mahasiswa pengguna KRL. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah purposive sampling. Berdasarkan analisis yang telah dilakukan dengan korelasi Pearson dapat diketahui bahwa hipotesis diterima dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0.702 ( $p < .01$ ) yang berarti terdapat hubungan positif yang sangat signifikan antara empati dengan perilaku prososial pada mahasiswa pengguna KRL. Arah hubungan positif artinya menunjukkan bahwa, semakin tinggi empati maka semakin tinggi perilaku prososial pada mahasiswa pengguna KRL.

**Kata kunci:** empati, mahasiswa, kereta rel listrik, perilaku prososial

## Abstract

Electric train (KRL) is a type of transportation that is in great demand by Indonesian people, especially students using KRL because the price is affordable, in KRL often seen prosocial behavior in general people including students such as giving seats to pregnant women, carrying toddlers and people with disabilities, behavior prosocial is related to empathy that exists in each individual. The purpose of this study was to determine the relationship between empathy and prosocial behavior in students using KRL. This research uses quantitative methods. The participants of this study were 100 students using KRL. The sampling technique in this study was purposive sampling. Based on the analysis that has been done with Pearson correlation, it can be seen that the hypothesis is accepted with a correlation coefficient of 0.702 ( $p < .01$ ) which means that there is a very significant positive relationship between empathy and prosocial behavior in students using KRL. The direction of positive relations means that, the higher the empathy, the higher the prosocial behavior of students using KRL.

**Keywords:** empathy, electronic train, prosocial behavior, student

## PENDAHULUAN

Negara Indonesia adalah negara padat penduduk. Jumlah penduduk Indonesia mengalami penambahan sekitar 3.5 juta jiwa per tahun dalam kurun sepuluh tahun. Laju pertumbuhan penduduk (LPP) kemudian

mencapai angka 1.49% per tahun seiring dengan tingginya jumlah pasangan usia subur (PUS). Kepadatan penduduk ini juga berimbas pada kemacetan di Indonesia khususnya di Ibu Kota (Joewono, 2011). Badan Pengelola Transportasi Jabodetabek (BPTJ) menyebutkan bahwa saat ini

jumlah perjalanan dengan kendaraan di wilayah Jabodetabek setiap harinya dapat mencapai angka 40.5 juta perjalanan, namun demikian dari jumlah tersebut hanya sekitar 15% saja yang merupakan perjalanan dengan menggunakan transportasi publik. Terlalu banyaknya pengguna kendaraan pribadi disebut telah menyebabkan meningkatnya volume kendaraan di jalan yang berimbas pada kemacetan dan lamanya waktu tempuh. Sudah saatnya pemerintah mengambil kebijakan yang bisa mendorong warga pengguna kendaraan pribadi beralih ke transportasi umum (Rudi, 2017).

Transportasi umum adalah suatu hasil karya yang dapat memudahkan manusia melakukan aktivitasnya baik itu pekerjaan atau hiburan. Ada berbagai macam jenis transportasi umum di Indonesia khususnya di DKI Jakarta, yaitu berupa transportasi laut, udara dan darat. Transportasi laut contohnya seperti kapal feri, kapal pesiar, kapal selam. Transportasi udara contohnya seperti pesawat terbang dan helikopter. Transportasi darat contohnya seperti bajaj, bemo, angkot, delman, kereta rel listrik, becak, ojek, busway (Hariadhi, 2014).

Kereta rel listrik adalah jenis moda transportasi yang paling banyak disukai dan diminati masyarakat Indonesia. Kereta rel listrik (disingkat KRL) merupakan kereta rel yang dapat bergerak dengan menggunakan sistem propulsi motor listrik. Di Indonesia, kereta rel listrik ini terutama ditemukan di daerah dengan rute Jabodetabek, dan

merupakan kereta yang melayani para komuter (Ann, 2016). Jumlah pengguna kereta rel listrik masih sekitar 330 ribuan orang setiap harinya di Jabodetabek. Sedangkan sepanjang tahun 2014 lalu, sebanyak 735 ribuan orang menjadi pengguna kereta rel listrik setiap harinya. Untuk sepanjang tahun 2015 ini PT KCJ melalui kereta rel listrik di Jabodetabek mengangkut sekitar 850 ribu penumpang setiap harinya. Statistiknya, dalam empat tahun terakhir jumlah penumpang kereta rel listrik mengalami tren positif, meningkat 138% (Fenalosa, 2015).

Kereta rel listrik kemudian menjadi transportasi yang bersifat alternatif bagi individu di perkotaan, yang biasa disebut sebagai *commuter line*. Kereta rel listrik ini terkenal di kalangan pekerja dan mahasiswa. Khususnya mahasiswa yang lebih memilih menggunakan kereta rel listrik adalah karena sebagian besar mahasiswa belum mempunyai kendaraan pribadi dan juga harganya terjangkau yang diperhitungkan bagi setiap kantong mahasiswa (Rozi, 2016).

Kereta rel listrik adalah transportasi yang paling diandalkan oleh mahasiswa karena setiap harinya menggunakan kereta rel listrik untuk berpergian ke sebuah perguruan tinggi. Hal yang juga bisa membuat mahasiswa lebih memilih kereta rel listrik daripada transportasi lain adalah karena terbebas dari kemacetan sehingga jarak ke perguruan tinggi yang relatif jauh bisa

ditempuh dengan waktu yang singkat, tidak berhenti sembarangan seperti angkutan umum rel listrik sudah memiliki jalurnya sendiri (Riani, 2015).

Fenomena yang diangkat oleh koran Kompas didalam kereta rel listrik seperti yang disampaikan oleh Putri (2017) yaitu seorang yang memberikan tempat duduk kepada ibu hamil karena seseorang tersebut tahu bahwa yang menjadi prioritas di dalam kereta adalah ibu-ibu dan anak-anak. Hal serupa disampaikan oleh Avilia (2017) yaitu seorang mahasiswi yang membantu membawa barang bawaan seseorang karena melihat orang tersebut kesulitan dalam membawanya. Mahasiswi tersebut menawarkan bantuan dan membantu membawa barang bawaan tersebut ke dalam KRL.

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

lainnya dan tidak harus melewati jalan yang padat dengan kendaraan pribadi karena kereta satpam sehingga pencopet tersebut diamankan dan diturunkan di stasiun berikutnya untuk mempertanggung jawabkan perbuatannya.

Zanya (2017) melakukan survei yang mewawancarai 160 orang pengguna KRL relasi Jakarta Kota – Jatinegara untuk mengetahui apakah alasan seseorang memberikan petolongan di dalam KRL. Dari jumlah tersebut sebesar 87% orang memberikan petolongan dengan alasan diantaranya karena masih mampu memberikan pertolongan bagi orang lain, karena memikirkan bagaimana jika berada pada posisi tersebut seperti sedang hamil dan tidak mendapatkan tempat duduk, lalu karena mengetahui bahwa yang menjadi prioritas di dalam KRL adalah ibu hamil, ibu membawa balita dan penyandang disabilitas.

Saat menggunakan kereta rel listrik pada jam berangkat dan juga pulang kantor karyawan memang menjadi waktu yang kurang manusiawi. Di dalam beberapa kasus, kereta sangat penuh sehingga penumpang naik berebut masuk hingga mendorong penumpang lain yang mau turun sehingga tidak bisa turun di stasiun yang dituju. Hal ini menyebabkan insiden saling umpat satu dengan yang lain hingga kerap berujung pada bentrokan secara fisik. Beberapa penumpang yang terlibat dalam kasus ini bahkan ada yang sampai jatuh dan mengalami luka. Penumpang juga menjadi mudah tersulut emosi walau sekedar tak sengaja tersenggol

atau terinjak oleh penumpang lain (Yusuf, 2016). Perilaku prososial di dalam kereta rel listrik bisa dilihat seperti memberikan tempat dan memiliki peran di dalam Hasil penelitian duduk kepada ibu mengandung atau ibu hamil, ibu membawa balita dan penyandang disabilitas. Selain itu bisa menunjukkan arah kepada orang yang bertanya, membantu membawa barang bawaan seseorang. Seperti yang disampaikan oleh Siddik (2015) bahwa ada seseorang yang memberikan tempat duduk kepada ibu dan tiga orang anak yang sedang berdiri. Lalu ada seorang penumpang yang tidak sengaja menjatuhkan *handphone* karena terburu-buru, kemudian penumpang lain yang melihat langsung mengembalikan *handphone* tersebut.

Perilaku prososial adalah berbagai tindakan yang dilakukan atau direncanakan untuk menolong orang lain, tanpa peduli motif dari individu penolong. Perilaku prososial merupakan salah satu bentuk perilaku yang muncul dalam kontak sosial, sehingga perilaku prososial dilakukan atau direncanakan untuk menolong orang lain. Tindakan menolong seharusnya memang dimotivasi oleh kepentingan individu sendiri tanpa mengharapkan imbalan atau hal tertentu. Tindakan prososial menekankan pengorbanan dari si pelaku dan bersifat sukarela. Hal ini dilakukan untuk kebaikan orang lain daripada untuk kebaikan diri sendiri atau keinginan untuk memperoleh imbalan materi dan sosial (Sears, Freedman, & Peplau, 1985).

Menurut Roberts dan Strayer (1996) perilaku prososial berhubungan dengan empati yang ada pada setiap individu. Empati terkait dengan kemampuan individu dalam mengekspresikan emosi. Empati individu dapat diketahui melalui wawasan emosional, ekspresi emosional, serta kemampuannya dalam mengambil peran dari hidup orang lain. Empati merupakan batasan dari individu untuk melakukan gagasan prososial yang individu miliki ke dalam perilaku nyata.

Empati adalah kemampuan individu untuk merasakan apa yang orang lain rasakan, seperti kebahagiaan atau kesedihan (Myers, 2012). Konsep dari empati yang ditampilkan akan merujuk pada kesadaran penuh individu untuk dapat berpikir, merasakan, dan mengerti keadaan orang lain melalui sudut pandang orang tersebut. Sebagai akibatnya, individu dapat benar-benar dapat merasakan apa yang dirasakan serta dipikirkan orang yang bersangkutan.

Empati merupakan emosi atau afeksi yang positif. Empati mendorong orang untuk mampu memahami dan melihat akar permasalahan dari perspektif yang sesuai, agar individu mampu menempatkan dirinya dan memberikan respons dan umpan balik yang sesuai dengan permasalahan tersebut. Empati memiliki peranan yang penting dalam mengatasi masalah yang sedang dihadapi individu terkait sikap dan perilakunya terhadap orang lain. Individu dengan empati yang baik memiliki orientasi terhadap orang lain yang sedang susah tanpa terlalu banyak

mempertimbangkan kerugian-kerugian yang mungkin diperoleh, seperti pengorbanan dalam hal waktu, tenaga, serta biaya. Empati diri banyak orang (Brigham, 1991).dapat ditemui yang dilakukan oleh Sze, Gyurak, Goodkind dan Levenson (2012) mengenai empati dengan perilaku prososial terhadap orang tua, setengah baya dan dewasa muda di California dengan sampel sebanyak 213 orang. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa ada hubungan antara empati dengan perilaku prososial. Selain itu empati dapat memotivasi perilaku prososial yang menekankan bahwa orang-orang yang menggunakan tingkat empati yang tinggi untuk mengetahui situasi dan kesejahteraan orang lain, yang pada gilirannya mempengaruhi keputusan individu apakah mau atau tidak untuk menolong seseorang.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Janelle, Sheehan, Dahlben, dan Gutchess (2013) mengenai empati dengan perilaku prososial terhadap dewasa muda dan orang tua di Amerika Serikat dengan sampel sebanyak 48 orang. Penelitian tersebut menunjukkan semakin tinggi empati seseorang, semakin tinggi pula kecenderungan seseorang untuk melakukan perilaku prososial.

Penelitian lain dilakukan oleh Puspita dan Gumelar (2014) mengenai pengaruh empati terhadap perilaku prososial pada pengguna *twitter* yang dilakukan di kampus UNJ, kampus Tama Jagakarsa, Gedung Sonatopas, Kantor Pajak Tebet dan Kantor pengelola Tanah Abang di DKI Jakarta

dengan jumlah sampel penelitian sebanyak 138 orang. Hasil menunjukkan bahwa ada hubungan positif antara empati dengan perilaku prososial pada pengguna *Twitter*.

## **METODE PENELITIAN**

Sampel pada penelitian ini adalah mahasiswa pengguna KRL dengan jumlah 100 orang. Teknik pengambilan sampel di dalam penelitian ini menggunakan *non probability sampling*. Adapun teknik pengumpulan data di dalam penelitian ini menggunakan kuesioner yang berisi identitas diri partisipan, skala perilaku prososial dan skala empati.

Perilaku prososial diukur dengan menggunakan skala perilaku prososial yang diadaptasi dan dimodifikasi berdasarkan pada teori Eisenberg dan Mussen (1989), yang mencakup enam aspek yaitu berbagi (*sharing*), kerjasama (*cooperative*), menyumbang (*donating*), menolong (*helping*), kejujuran (*honesty*), kedermawanan (*generosity*). Skala ini memiliki aitem baik sejumlah 23 butir dengan reliabilitas sebesar 0.820.

Empati diukur dengan menggunakan *Interpersonal Reactivity Index* (IRI) yang diadaptasi dan dimodifikasi berdasarkan pada teori Davis (1980) yang mencakup empat aspek, yaitu *perspective taking*, *fantasy*, *empathic concern*, dan *personal distress*. Skala ini memiliki aitem baik sejumlah 22 butir dengan reliabilitas sebesar 0.846.

Teknik analisis data yang digunakan

untuk menguji hipotesis pada penelitian ini adalah *Product Moment Pearson* yang berfungsi untuk menguji derajat hubungan dan kontribusi variabel bebas dan terikat untuk menyatakan ada atau tidak adanya hubungan antara kedua variabel. Untuk memudahkan perhitungan, uji analisis data dilakukan dengan bantuan program SPSS *for windows version 21*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengukur secara empiris hubungan empati dan perilaku prososial pada mahasiswa pengguna KRL. Berdasarkan uji hipotesis yang telah dilakukan, diketahui bahwa hipotesis yang diajukan diterima, dengan korelasi sebesar  $r = 0.702$  ( $p < .01$ ). Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan yang sangat signifikan antara empati dengan perilaku prososial pada mahasiswa pengguna KRL.

Dewasa ini, perhatian akan pertolongan sosial kepada orang asing di tempat umum memang menjadi permasalahan serius. Internalisasi kebaikan dalam keluarga atau institusi pendidikan lainnya kerap menitikberatkan pemberian bantuan dan pertolongan kepada lingkaran terdekat dahulu seperti keluarga dan teman-teman (Mesurado & Richaud, 2017). Hal ini pada dasarnya dapat dipahami karena perilaku menolong yang didorong oleh empati yang diperlihatkan individu kerap tergantung konteks, sehingga menentukan kapan dan bagaimana bentuk

perilaku menolong akan diberikan (Barford, Pope, Harlow, & Hudson, 2014). Pada titik ini, individu membutuhkan sekedar dari empati untuk menguatkan perilaku menolong yang akan ditampilkan.

Temuan Torstveit, Sutterlin, dan Lugo (2016) menyatakan bahwa individu dapat mencerna keadaan spesifik di sekelilingnya. Individu dapat berpikir dan merasakan pentingnya mereka bersikap sesuai norma kepatutan yang ada. Sebagai salah satu konsekuensinya, empati akan muncul ketika dirinya melihat orang lain yang butuh pertolongan, dan dia akan bersikap seperti bagaimana layaknya norma sosial meminta, yaitu memberikan pertolongan kepada orang yang membutuhkan.

Pemberian pertolongan terkadang perlu dilakukan secara spontan, apalagi jika konteksnya dalam gerbong kereta api. Individu dengan empati yang tinggi biasanya juga memiliki mekanisme pengaturan emosi yang baik (Lockwood, Cardoso, & Viding, 2014). Sebagai akibatnya, usaha pemberian pertolongan dapat diberikan secara segera tanpa perlu merasa tidak nyaman akan penilaian lingkungan saat pertolongan ditunjukkan.

Berdasarkan uji kategorisasi yang telah dilakukan, dapat diketahui tingkat perilaku prososial pada mahasiswa perempuan pengguna KRL berada pada kelompok kategori tinggi. Hal ini didukung oleh argumentasi Bierhoff (2002) yang menjelaskan bahwa peran sosial menempati

ruang dalam perbedaan antara laki-laki dan wanita. Laki-laki menunjukkan perilaku yang lebih tegas dan memiliki kemampuan mengambil keputusan dengan percaya diri, serta cenderung lebih mampu memberikan pertolongan pada situasi yang darurat dan berbahaya. Sedangkan perempuan lebih menekankan relasi antar individu atau hubungan interpersonal yang hangat dan baik, perilaku merawat dan pemberian perhatian, seperti perilaku mengasuh dan merawat. Sedangkan empati pada mahasiswa perempuan pengguna KRL berada pada kelompok tinggi.

Hal ini sesuai dengan pendapat Eisenberg (2002) bahwa perempuan cenderung menunjukkan rasa empati yang lebih tinggi dibandingkan laki-laki. Persepsi ini ada berdasarkan konsep bahwa perempuan lebih memperlihatkan sifat memelihara dan merawat relasi sosial. Untuk respons empati, anak perempuan juga cenderung menampilkan empati yang lebih dalam secara verbal dalam menanggapi keadaan distress orang lain. Empati merupakan karakteristik dan ciri khas dari wanita yang lebih peka dan sensitif terhadap emosi orang lain dan lebih mampu mengekspresikannya dibanding laki-laki. Perbedaannya terletak pada saat seseorang memang memberikan perilaku menolong yang berbeda terkait dengan peran gendernya.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat

ditarik kesimpulan bahwa hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini diterima. Artinya, ada hubungan empati dan perilaku prososial pada mahasiswa pengguna KRL (Kereta Rel Listrik). Arah korelasi pada penelitian ini berarah positif, hal tersebut menunjukkan bahwa, semakin tinggi empati maka semakin tinggi perilaku prososial pada mahasiswa pengguna KRL.

Saran yang dapat diberikan bagi mahasiswa pengguna KRL diharapkan untuk bisa lebih berempati kepada orang lain terutama orang yang sedang sakit ataupun pingsan di dalam KRL dengan cara memberikan minum, makanan dan obat-obatan yang diperlukan. Peka terhadap hal-hal yang terjadi di dalam KRL dan bisa menegur orang lain apabila mereka tidak mau memberikan tempat duduk kepada ibu mengandung, ibu membawa balita, dan penyandang disabilitas. Mencoba untuk tetap memberikan bantuan kepada orang yang kesulitan di dalam KRL, jangan berdiam diri apabila mendapatkan perilaku yang tidak menyenangkan seperti pelecehan seksual.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Ann, S. (2016). *Mengintip potret transportasi kereta di berbagai negara dari mata kompasianer*. Diakses tanggal 20 Maret 2017 dari [http://www.kompasiana.com/syifa\\_ann/mengintip-potret-transportasi-kereta-di-berbagai-negara-dari-mata-kompasianer\\_575f8cc821afbd3f0509ff](http://www.kompasiana.com/syifa_ann/mengintip-potret-transportasi-kereta-di-berbagai-negara-dari-mata-kompasianer_575f8cc821afbd3f0509ff)

- Avilia. (2017). *Fenomena pemberian pertolongan di kereta rel listrik*. Diakses tanggal 22 Maret 2017 <https://www.kompasiana.com/read/2017/06/13/14563271/fenomena-pemberian-pertolongan-di-kereta-rel-listrik>.
- Barford, K. A., Pope, J. B., Harlow, T. F., & Hudson, E. P. (2014). Predicting empathy and prosocial behavior: Who cares and when? *Psi Chi Journal of Psychological Research*, 19(4), 202-213.
- Bierhoff, W. H. (2002). *Prosocial behaviour*. New York: Pearson Prentice Hall.
- Bringham, J. C. (1991). *Social psychology. edisi 2*. New York: Harper Colling Publisher Inc.
- Davis, M. H. (1980). Measuring individual differences in empathy: Evidence for a multidimensional approach. *Journal of Personality and Social Psychology*, 44(1), 113-126.
- Eisenberg, N. (2002). *Empathy and its development*. New York: Cambridge University Press.
- Eisenberg, N., & Mussen, P.H. (1989). *The roots of prosocial behavior in children*. London: Cambridge University Press.
- Febriastuti, S. (2018). *Kecopetan di KRL commuter line, pria ini mengaku didekati enam orang hingga tas disilet*. Diakses tanggal 25 Oktober 2018 dari <http://jakarta.tribunnews.com/2018/05/17/kecopetan-di-krl-commuter-line-pria-ini-mengaku-didekati-enam-orang-hingga-tas-disilet>.
- Fenalosa, A. (2015). *PT KCI optimistis capai target 1,2 juta penumpang krl per hari tahun 2018*. Diakses tanggal 20 Maret 2017 dari <http://megapolitan.kompas.com/read/2015/09/04/14475071/PT.KCI.Optimistis.Capai.Target.1.2.Juta.Penumpang.KRL.Per.Hari.Tahun.2018>.
- Hariadhi, J. (2014). *Urgensi transportasi missal*. Diakses tanggal 27 Maret 2017 dari <https://chirpstory.com/li/243753>.
- Janelle, N. B., Sheehan, A. H., Dahlben, B., & Gutchess, A. H. (2013). Aging, empathy, and prosociality. *Journal of Psychological Sciences and Social Sciences*, 2-10.
- Joewono, B. N. (2011). *Penduduk indonesia tambah 3,5 juta jiwa per tahun*. Diakses tanggal 27 Maret 2017 dari <http://nasional.kompas.com/read/2011/07/13/2024416/Penduduk.Indo.Tambah.3.5.Juta.Jiwa.Per.Tahun>.
- Lockwood, P. L., Seara-Cardoso, A., & Viding, E. (2014). Emotion regulation moderates the association between empathy and prosocial behavior. *PLoS ONE*, 9(5), 1-6.
- Mesurado, B., & Richaud, M. C. (2017). The relationship between parental variables, empathy and prosocial-flow with prosocial behavior toward strangers,

- friends, and family. *Journal of Happiness Studies*, 18, 843-860.
- Myers, D. G. (2012). *Psikologi sosial*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Puspita, S. D., & Gumelar, G. (2014). Pengaruh empati terhadap perilaku prososial pada pengguna twitter. *Jurnal Penelitian dan Pengukuran Psikologi*, 3(1), 1-7.
- Putri, R. A. (2017). *Memberi kursi prioritas kepada yang lebih membutuhkan..* Diakses tanggal 22 Juni 2017 dari <http://megapolitan.kompas.com/read/2017/06/13/14563271/memberi.kursi.prioritas.kepada.yang.lebih.membutuhkan>.
- Riani, A. (2015). *Alasan orang pilih naik kereta api commuter line*. Diakses tanggal 17 Maret 2017 dari <http://www.bintang.com/lifestyle/read/2236878/alasan-orang-pilih-naik-kereta-api-commuter-line>.
- Roberts, W., & Strayer, J. (1996). Empathy, emotional expressiveness, and prosocial behavior. *Journal of Society*, 67, 449-470.
- Rozi, F. (2016). *Karena krl jadi transportasi favorit warga jakarta. Kamu bakal menemukan berbagai tipe manusia ini di sana*. Diakses tanggal 6 April 2017 dari <http://www.hipwee.com/hiburan/karena-krl-jadi-transportasi-favorit-warga-jakarta-kamu-bakal-menemukan-berbagai-tipe-manusia-ini-di-sana/>.
- Rudi, A. (2017). *Cara kurangi kemacetan, pengguna kendaraan pribadi perlu "disiksa"*. Diakses tanggal 27 Maret 2017 dari <http://nasional.kompas.com/read/2017/02/08/09590611/cara.kurangi.kemacetan.pengguna.kendaraan.pribadi.perlu.disiksa>.
- Santoso, A. B. (2013). *Ibu hamil pingsan di krl commuter line*. Diakses tanggal 25 Oktober 2018 dari <http://www.tribunnews.com/metropolitan/2013/07/01/ibu-hamil-pingsan-di-krl-commuter-line>.
- Siddik, A. (2015). *Berbagilah di krl atau hatimu sudah gelap*. Diakses tanggal 19 Maret 2017 dari [http://www.kompasiana.com/achmadsiddikthoha/berbagilah-di-krl-atau-hatimu-sudah-gelap\\_550eaa17a33311b42dba83ca](http://www.kompasiana.com/achmadsiddikthoha/berbagilah-di-krl-atau-hatimu-sudah-gelap_550eaa17a33311b42dba83ca).
- Sears, D. O., Freedman, J. L., & Peplau, L. A. (1985). *Psikologi sosial*. Jakarta: Erlangga.
- Sze, J. A., Gyurak, A., Goodkind, M. S., & Levenson, R. W. (2012). Greater emotional empathy and prosocial behavior in late life. *Journal of Emotion*, 12(5), 1129-1140.
- Torstveit, L., Sutterlin, S., & Lugo, R. G. (2016). Empathy, guilt proneness, and gender: Relative contributions to prosocial behavior. *Europe's Journal of Psychology*, 12(2), 260-270.
- Yusuf, Y. (2016). *Penumpang anggap pelayanan krl makin tak manusiawi*.

Diakses tanggal 27 Maret 2017 dari <https://metro.sindonews.com/read/1099527/170/penumpang-anggap-pelayanan-krl-makin-tak-manusiawi-1460127766>.

Zanya, R. (2017). *Memberi pertolongan didalam kereta rel listrik*. Diakses tanggal 22 November 2018 dari [http://www.kompasiana.com/ranazanya/memberi-pertolongan-di-dalam-kereta-rel-listrik\\_660eea17a33311b42dba78d](http://www.kompasiana.com/ranazanya/memberi-pertolongan-di-dalam-kereta-rel-listrik_660eea17a33311b42dba78d).