

## PENGARUH Kecerdasan Emosional Terhadap Perilaku Altruisme Pada Penumpang Transjakarta

Ignatia Dwi Tyastuti Lestari, Yuli Asmi Rozali  
Fakultas Psikologi Universitas Esa Unggul, Jakarta  
Jalan Arjuna Utara No. 9, Kebon Jeruk, Jakarta Barat - 11510  
idt.lestari@gmail.com

### Abstract

*The emergence of various problems in the Transjakarta area elicited various actions and reactions from the passengers. Some of the Transjakarta passengers chose to act, while others chose to remain silent and continue their respective activities while watching unpleasant events inside Transjakarta. The behavior of the Transjakarta passengers who choose to act in helping is called an act of altruism, one of which is influenced by emotional intelligence. The purpose of this study was to determine the affect of emotional intelligence on altruistic behavior on Transjakarta passengers. The design of non-experimental quantitative research which included comparative causal with purposive sampling taking technique, a total of 100 Transjakarta passengers. The measuring instrument for the emotional intelligence scale adapted from AES (Assessing Emotions Scale) that has been translated into Indonesian by Juliana (2017), has 15 items and the reliability value ( $\alpha$ ) = 0.818. While the measuring instrument for altruism behavior scale based on Myers (2012) theory with 29 valid items and reliability value ( $\alpha$ ) = 0.904. From the results of data analysis, it is known the value of sig. ( $p$ ) = 0,000; ( $p$ ) < 0.05 which means that there is an influence between emotional intelligence on altruism behavior, so the research hypothesis is accepted. The influence of emotional intelligence on altruism behavior is 27.9% (close to 30%) and the other 70% is influenced by other factors such as situational factors.*

**Keywords :** emotional intelligence, altruism, transjakarta passengers

### Abstrak

Munculnya beragam permasalahan di area Transjakarta menuai berbagai aksi dan reaksi dari para penumpangnya. Beberapa diantara penumpang Transjakarta memilih untuk bertindak, sementara lainnya memilih untuk diam dan melanjutkan aktivitasnya masing-masing di saat menyaksikan peristiwa yang tidak menyenangkan di dalam Transjakarta. Perilaku penumpang Transjakarta yang memilih untuk bertindak dalam menolong disebut dengan tindakan altruisme, yang salah satunya mendapat pengaruh dari kecerdasan emosional. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional terhadap perilaku altruisme pada penumpang Transjakarta. Rancangan penelitian kuantitatif non-eksperimental yang termasuk kausal komparatif dengan teknik pengambilan *purposive sampling*, sejumlah 100 penumpang Transjakarta. Alat ukur untuk skala kecerdasan emosional diadaptasi dari AES (*Assessing Emotions Scale*) yang telah dialih bahasakan menjadi Bahasa Indonesia oleh Juliana (2017), memiliki 15 aitem dan nilai reliabilitas ( $\alpha$ ) = 0,818. Sedangkan alat ukur untuk skala perilaku altruisme berdasarkan teori Myers (2012) dengan 29 aitem valid dan nilai reliabilitas ( $\alpha$ ) = 0,904. Dari hasil analisis data, diketahui nilai sig. ( $p$ ) = 0,000; ( $p$ ) < 0,05 yang berarti ada pengaruh antara kecerdasan emosional terhadap perilaku altruisme, sehingga hipotesis peneliti diterima. Adapun pengaruh kecerdasan emosi terhadap perilaku altruisme sebesar 27,9% (mendekati 30%) dan 70% lainnya di pengaruhi oleh faktor lain seperti faktor situasional.

**Kata kunci:** kecerdasan emosional, perilaku altruisme, penumpang transjakarta

### Pendahuluan

Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) diketahui, 10 juta orang tinggal di Jakarta dengan 1,4 juta orang diantaranya merupakan pendatang yang bekerja di kota tersebut. Namun demikian dari jumlah tersebut, hanya 24% saja yang menggunakan sarana transportasi publik seperti Transjakarta dan kereta komuter (Suryanto, 2017).

Sedikitnya penduduk yang menggunakan sarana transportasi publik membuat kemacetan di

Jakarta meningkat. INRIX, sebuah lembaga penganalisis data kemacetan lalu lintas yang berbasis di Washington, AS, membuat kesimpulan bahwa Jakarta di tahun 2017 menduduki peringkat ke-22 dunia tepat di bawah Bangkok untuk level Asia dalam hal kemacetan (Soal kemacetan, Jakarta, 2017).

Berbagai upaya telah dilakukan Pemerintah Daerah DKI Jakarta untuk mengatasi kemacetan di jalan. Salah satunya adalah dengan

diadakannya Transjakarta yang telah beroperasi sejak 15 Januari 2004 yang lalu. Di tahun 2014 jumlah koridor yang dilayani bis Transjakarta telah berjumlah sebanyak 12 koridor. Transjakarta dikelola oleh Badan Layanan Umum (BLU) yang diawasi oleh Dinas Perhubungan DKI Jakarta (Mayanawangwulan, 2015).

PT. Transportasi Jakarta (Transjakarta) mencatat jumlah keseluruhan penumpang bis Transjakarta pada tahun 2016 mengalami peningkatan sebesar 20% dibandingkan tahun 2015. Pada tahun 2015, jumlah penumpang bis Transjakarta berjumlah 102,8 juta orang dan tahun 2016 telah mencapai 123,7 juta orang (Akbar, 2017). Adapun Transjakarta mengangkut 144,86 juta penumpang pada tahun 2017, naik 17,09% dibandingkan dengan tahun sebelumnya (PT. Transjakarta).

Adanya peningkatan jumlah penumpang Transjakarta setiap tahunnya telah menambah permasalahan, seperti kurangnya armada yang membuat penumpang penuh sesak di dalam Transjakarta. Selain itu, berbagai tindak kriminal juga kerap terjadi yang dikarenakan padatnya penumpang. Seperti yang tercatat di Badan Layanan Umum (BLU) Transjakarta, selama 2011 angka kriminalitas meningkat dibandingkan 2010. Sepanjang tahun 2011 terdapat 332 kasus meliputi, 216 kasus penemuan barang di bis Transjakarta, 36 penumpang terjatuh, 28 kasus penangkapan copet, 24 penumpang terjepit, 13 kasus kehilangan barang, delapan kasus pelecehan seksual dan tujuh kasus pemukulan satgas. Sementara pada 2010 hanya terdapat 159 kasus. Meliputi penemuan barang di dalam bis Transjakarta sebanyak 89 kasus, 21 penumpang terjatuh, delapan kasus penangkapan copet, sembilan penumpang terjepit, 17 kasus kehilangan barang, enam kasus pelecehan seksual, dan sembilan kasus pemukulan satgas (Kejahatan di Bus, 2012).

Menurut Direktur Reserse Kriminal Umum Polda Metro Jaya Komisaris Besar Krishna Murti, pencopet di Transjakarta seringkali lolos karena tidak banyak korban membuat laporan, sehingga tidak sedikit pencopet bisa beraksi dengan bebas. Seperti yang dilakukan oleh RD alias Bule yang tertangkap saat mencopet Samsung Note 4 berwarna merah milik penumpang Transjakarta. Setiap kali melakukan tindak kejahatan, RD dapat memperoleh keuntungan hingga Rp 300.000 (Cahaya, 2015).

Untuk mengantisipasi bertambahnya jumlah tindak kriminalitas di Transjakarta, seperti pencopetan dan pelecehan seksual, pihak manajemen Transjakarta telah melakukan peningkatan pengawasan. Selain personil keamanan yang harus siaga, peningkatan pengawasan lainnya seperti memasang kamera pengawasan (CCTV) yang

terpasang di halte Transjakarta maupun di dalam bus Transjakarta juga sudah dilakukan (Tambun, 2018).

Selain itu, PT. Transjakarta juga memiliki standar prosedur operasi (SOP) sendiri terhadap pelaku pencopetan. Dalam SOP tersebut, digambarkan alur tindakan yang dilakukan petugas saat menangani kasus pencopetan. Alur umumnya adalah tangkap, catat, dan data. Alur ini dibagi menjadi dua, yaitu ketika korban melaporkan tindak pidana ini ke kepolisian atau tidak. Apabila korban memilih untuk tidak melaporkan kasus pencopetan ke kepolisian, berarti korban menyerahkan pencopet kepada pihak Transjakarta dengan membuat surat pernyataan. Petugas kemudian melakukan 'hukum adat TJ' terhadap pelaku pencopetan sebagai efek jera, yakni berdiri di halte dengan membawa papan bertuliskan "Saya Copet" (Nafi, 2017).

Kemudian, untuk meminimalisir tindak pelecehan seksual, juga meningkatkan kenyamanan penumpang, PT Transjakarta pun melakukan pembatasan area tempat duduk berdasarkan jenis kelamin, sehingga tempat duduk untuk wanita dan umum berada di area terpisah. Tempat duduk untuk wanita berada di bagian depan bis, sedangkan area umum berada di bagian belakang bis. Selain itu, ada juga tempat duduk khusus dengan warna merah atau dengan stiker tertera di atasnya, yang kemudian disebut dengan kursi prioritas. Kursi prioritas dikhususkan untuk orang yang sudah tua, ibu hamil, ibu yang membawa anak kecil, dan orang yang difabel (Wahyu, 2017).

Kesadaran sesama penumpang Transjakarta sangat diharapkan ketika terjadi kondisi mendesak bagi penumpang lain. Selain kejadian di halte Transjakarta, kesadaran penumpang Transjakarta juga diharapkan muncul ketika ada di dalam armada Transjakarta, seperti tertib dalam penggunaan kursi dan tertib dalam turun dan naik Transjakarta. Namun kesadaran penumpang Transjakarta terhadap hal tersebut belum maksimal. Tidak sedikit penumpang Transjakarta yang berperilaku acuh atau tidak berperilaku altruisme terhadap hal tersebut.

Menurut Myers (Arifin, 2015) altruisme adalah salah satu tindakan prososial dengan alasan kesejahteraan orang lain tanpa ada kesadaran akan timbal balik (imbalan). Baston (Arifin, 2015) mengatakan bahwa altruisme adalah respons yang menimbulkan *positive feeling*, seperti empati. Dalam Arifin (2015) dikatakan bahwa individu yang memiliki motivasi altruistik dicirikan sebagai individu yang berempati, yaitu individu yang mampu menginterpretasi dan sadar situasi membutuhkan pertolongan, *social responsibility*, inisiatif, dan rela berkorban.

Altruisme akan mudah terjadi apabila dalam diri individu terdapat *social responsibility*, atau dimana individu merasa memiliki tanggungjawab terhadap sosialnya. Kemudian *distress – inner reward*, yakni individu mendapatkan kepuasan pribadi, tanpa faktor eksternal. Selanjutnya adalah *kin selection*, yakni dimana individu memiliki salah satu karakteristik dari korban yang hampir sama (Myers, dalam Arifin 2015).

Artinya penumpang Transjakarta atau individu yang diduga memiliki altruisme yang tinggi adalah individu yang mampu merasa bertanggungjawab akan lingkungannya, seperti individu yang menjaga ketertiban di area halte Transjakarta dan yang memberikan tempat duduk bagi penumpang prioritas. Selain itu, ia juga diduga mampu merasakan kesulitan yang dirasakan oleh orang lain, sehingga ia mau membantu dengan sukarela menjaga ketertiban sosial dan memberikan tempat duduknya tanpa mempertimbangkan akan adanya penghargaan dari orang lain atau lingkungan sekitar.

Penumpang Transjakarta atau individu diduga memiliki altruisme yang tinggi apabila ketika ia melihat penumpang lain membutuhkan bantuan maka ia akan secara langsung, dengan sukarela dan tanpa dihimbau oleh orang lain, membantu penumpang tersebut. Sedangkan penumpang Transjakarta atau individu yang diduga memiliki altruisme yang rendah adalah individu yang lebih memikirkan diri sendiri, kurang peka terhadap lingkungan sekitarnya, dan bersikap acuh. Sehingga ketika ada penumpang yang membutuhkan pertolongan, ia tidak akan bertindak.

Altruisme akan tumbuh jika penumpang Transjakarta memiliki rasa kepedulian, dalam hal ini berarti peduli terhadap lingkungan area sekitar Transjakarta dan peduli terhadap peristiwa yang terjadi di dalam Transjakarta. Juga mau melayani atau membantu sesama penumpang Transjakarta tanpa mengharapkan adanya imbalan karena ia mampu merasakan kesulitan orang lain atau mampu berempati. Menurut Goleman (2016) adanya rasa empati merupakan salah satu ciri individu yang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi.

Kecerdasan emosional menurut Salovey & Mayer (1993) dapat diartikan sebagai kemampuan memantau dan mengendalikan perasaan sendiri dan orang lain, serta menggunakan perasaan-perasaan itu untuk memandu pikiran dan tindakan. Artinya, individu yang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi mampu berempati terhadap sesamanya dan bertindak sesuai dengan perasaannya.

Menurut Salovey (dalam Goleman, 2016) karakteristik individu yang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi adalah mampu mengenali emosi diri; mengelola emosi, ketika menjadi

penumpang Transjakarta, sekalipun sedang lelah, individu akan tetap memberikan tempat duduknya bagi kaum prioritas; memotivasi diri sendiri, individu mampu memberikan bantuan atas dorongan hati, bukan paksaan; mengenali emosi orang lain, penumpang Transjakarta yang sedang mengantri untuk naik ke dalam Transjakarta mampu merasakan apa yang penumpang lain rasakan, sehingga tidak berdesak-desakan dan tidak terjadi aksi saling dorong; juga mampu membina hubungan.

Penumpang Transjakarta yang memiliki kecerdasan emosional tinggi akan peka terhadap lingkungannya, diduga akan mampu memahami kesulitan dan ketidaknyamanan yang dirasakan penumpang lain sehingga akan membuatnya peduli untuk mau dengan sukarela membantu ketika ada penumpang tersebut (altruisme). Sebaliknya penumpang Transjakarta yang memiliki kecerdasan emosional rendah cenderung kurang peka terhadap kesulitan dan ketidaknyamanan penumpang lain, sehingga akan acuh dan tidak memberikan respon positif apabila ada penumpang lain yang mengalami kesulitan.

Hal tersebut diperkuat dengan beberapa hasil penelitian yang telah dilakukan sebelumnya seperti hasil penelitian Sabiq & Djalali (2012); Muryadi & Matulesy (2012); Yunico, Lukmawati & Botty (2016) dimana ketiga penelitian tersebut meneliti tentang kecerdasan emosional dengan perilaku prososial/altruisme. Ketiga penelitian tersebut juga menunjukkan hasil yang positif antara kecerdasan emosi dengan perilaku prososial/altruistik. Yang berarti semakin tinggi kecerdasan emosi seseorang, semakin tinggi pula perilaku prososial/altruistik, demikian pula sebaliknya.

Berdasarkan adanya latar belakang tersebut, tergambar bahwa kecerdasan emosional memiliki peran dalam perilaku altruisme, maka dari itu peneliti tertarik untuk meneliti mengenai pengaruh kecerdasan emosional terhadap perilaku altruisme pada penumpang Transjakarta.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional terhadap perilaku altruisme pada penumpang Transjakarta. Dengan hipotesis yakni ada pengaruh antara kecerdasan emosional dengan perilaku altruisme pada penumpang Transjakarta.

## Metode Penelitian

### Populasi dan Sampel Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif non-eksperimental yang termasuk kausal komparatif dengan teknik pengambilan data *purposive sampling* dengan kriteria merupakan penumpang Transjakarta yang telah lebih dari tiga kali menggunakan Transjakarta sebagai alat

transportasi umum. Diperoleh total populasi sejumlah 144.860.000 pengguna (PT. Transjakarta, 2018). Kemudian diperoleh total subyek sejumlah 100 menggunakan rumus Slovin (Noor, 2012).

### Metode Pengambilan Data

Dalam penelitian ini menggunakan skala likert atau skala sikap dimana objek sosial tersebut berlaku sebagai objek sikap (Azwar, 2015). Penilaian pada skala likert dibagi ke dalam kategori pernyataan *favorable* dan *unfavorable*. Untuk pernyataan *favorable*, sangat setuju diberi nilai 4, setuju diberi nilai 3, tidak setuju diberi nilai 2 dan sangat tidak setuju diberi nilai 1. Namun sebaliknya, untuk pernyataan *unfavorable* sangat setuju diberi nilai 1, setuju diberi nilai 2, tidak setuju diberi nilai 3 dan sangat tidak setuju diberi nilai 4.

Untuk variabel kecerdasan emosional, skala yang digunakan adalah adaptasi dari AES (*Assessing Emotions Scale*) yang telah dialih bahasakan menjadi Bahasa Indonesia oleh Juliana (2017). Sedangkan untuk variabel perilaku altruisme, skala yang digunakan disusun sendiri oleh peneliti berdasarkan teori milik Myers.

### Uji Validitas dan Reliabilitas

Dalam penelitian ini aitem dikatakan valid jika  $r \geq 0,3$  dan aitem dapat dikatakan reliabel jika  $\alpha \geq 0,70$  (Sugiyono, 2014). Kemudian data dapat dikatakan normal, juga homogen apabila nilai sig.  $p > 0,05$ . Untuk kategorisasi dua jenjang, dapat dilihat sebagai berikut pada tabel 1.

Tabel 1

Kategorisasi kecerdasan emosional dan perilaku altruisme dua jenjang

Standar Kategorisasi	Keterangan
$X \geq \mu$	Tinggi
$X < \mu$	Rendah

### Pembahasan dan Hasil

#### Gambaran Responden Penelitian

Gambaran responden penelitian difrekuensikan berdasarkan jenis kelamin, status, usia, dan pendidikan. Penelitian ini melibatkan 100 subjek dengan kriteria minimal pernah tiga kali menggunakan transjakarta sebagai alat transportasi umum.

#### 1. Jenis Kelamin

Tabel 2

Gambaran jenis kelamin responden

Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase (%)
Laki-laki	21	21%
Perempuan	79	79%
Total	100	100%

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa responden perempuan mendominasi dengan total 79%, sedangkan responden laki-laki dengan total 21%.

#### 2. Status

Tabel 3

Gambaran status pernikahan responden

Status	Frekuensi	Presentase (%)
Menikah	2	2%
Belum Menikah	98	98%
Total	100	100%

Berdasarkan tabel 3 diketahui bahwa responden yang memiliki status menikah 2%, sedangkan yang belum menikah 98%.

#### 3. Usia

Tabel 4

Gambaran rentang usia responden

Rentang Usia	Frekuensi	Presentase (%)
Dewasa Awal	17	17%
Remaja Akhir	77	77%
Remaja Madya	6	6%
Total	100	100%

Berdasarkan tabel 4 di atas, diketahui bahwa responden didominasi dengan rentang usia remaja akhir, yakni 77%, kemudian yang berusia kisaran 23-40 tahun ada 17%, dan responden dengan usia kisaran 15-17 tahun ada 6%

#### 4. Tingkat Pendidikan

Tabel 5

Gambaran jenjang pendidikan responden

Jenjang Pendidikan	Frekuensi	Presentase (%)
SMA/SMK	12	12%
Diploma	11	11%
S1	77	77%
Total	100	100%

Diketahui dari data pada tabel di atas, responden didominasi dengan responden yang berada di tingkat pendidikan S1 dengan total 77%, kemudian responden yang ada di tingkat pendidikan diploma ada 11%, sedangkan responden yang berada di tingkat pendidikan SMA/SMK ada 12%.

Tabel 6

Hasil persamaan regresi linier sederhana

Regresi Linear	B	Std. Error	Beta	T	Sig.
Constan	38,139	9,284		4,108	0,000
	1,179	0,192	0,528	6,154	0,000

Berdasarkan hasil analisis uji regresi linier sederhana, diketahui nilai sig. (p) = 0,000; ((p) < 0,05) yang berarti ada pengaruh kecerdasan emosional terhadap perilaku altruisme.

Hasil ini sesuai dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Mahendra (2014) dengan topik *Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Perilaku Altruistik pada Siswa MTs Ahmad Yani Jabung Malang* yang juga memperoleh hasil serupa, yang menunjukkan nilai (p) = 0,000; ((p) < 0,05) yang berarti adanya pengaruh yang signifikan antara kecerdasan emosional terhadap perilaku altruistik, maka dari itu hipotesis peneliti dapat diterima.

Diketahui, nilai regresi sederhana yakni  $Y = 38,139 + 1,179X$ , yang berarti ada pengaruh yang positif antara kecerdasan emosional dengan perilaku altruisme (1,179X). Setiap peningkatan skor kecerdasan emosional sebesar 1,179 akan diikuti pula dengan adanya peningkatan skor perilaku altruisme sebesar 1,179. Dapat dikatakan kecerdasan emosional yang tinggi akan diikuti dengan perilaku altruisme yang tinggi. Ketika individu memiliki empati terhadap sesuatu hal, dimana empati merupakan salah satu ciri individu yang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi, maka akan diikuti dengan adanya perilaku altruisme.

Tabel 7

Hasil analisis besarnya pengaruh kecerdasan emosional terhadap perilaku altruisme

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
0,528	0,279	0,271	8,961

Diketahui pula bahwa pada tabel 7 nilai ( $R^2$ ) adalah 0,279 (27,9% mendekati 30%) yang berarti kecerdasan emosional memiliki pengaruh sejumlah 30% dalam membentuk perilaku altruisme penumpang Transjakarta. Sedangkan 70% lainnya dipengaruhi oleh faktor lainnya seperti faktor situasional. Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya oleh Yunico, Lukmawati dan Botty (2016) yang menunjukkan bahwa ada hubungan positif yang signifikan antara kecerdasan emosi dengan perilaku altruistik pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam jurusan DIII Perbankan Syariah angkatan 2013 UIN Raden Fatah Palembang.

Tabel 8

Kategorisasi kecerdasan emosional dua jenjang

Batasan	Kategori	Jumlah	Presentase (%)
$x \geq 48$	Tinggi	51	51%
$x < 48$	Rendah	49	49%

Kategorisasi kecerdasan emosional dibagi menjadi dua jenjang, yakni kategori tinggi dan kategori rendah. Dimana apabila memiliki nilai di atas sama dengan 48 maka termasuk ke dalam kategori tinggi, sementara apabila nilai di bawah 48 maka termasuk ke dalam kategori rendah. Terhitung ada 51% di kategori tinggi dan 49% di kategori rendah.

Tabel 9

Kategorisasi perilaku altruisme dua jenjang

Batasan	Kategori	Jumlah	Presentase (%)
$x \geq 95$	Tinggi	48	48%
$x < 95$	Rendah	52	52%

Diketahui bahwa perilaku altruisme dibagi ke dalam dua jenjang dan dikatakan termasuk dalam kategori tinggi apabila memiliki nilai lebih besar sama dengan 95, sedangkan apabila memiliki nilai di bawah 95 maka termasuk ke dalam kategori rendah. Diketahui pula terdapat 48% di kategori tinggi dan 52% di kategori rendah. Dari hasil uji regresi diketahui ada pengaruh positif kecerdasan emosional terhadap perilaku altruisme, namun hanya 48 responden saja yang termasuk dalam kategori dengan tingkat altruisme tinggi, hal itu bisa disebabkan oleh faktor lain yang juga mempengaruhi tingkat altruisme seseorang, seperti faktor situasional.

Tabel 10

Gambaran pengaruh kecerdasan emosional terhadap perilaku altruisme

Perilaku Altruisme	Kecerdasan Emosional		Total
	Tinggi	Rendah	
Tinggi	35	13	48
Rendah	16	36	52
Total	51	49	100

Dalam penelitian ini diketahui 35 responden pada kategori ini merupakan penumpang yang memiliki kepekaan terhadap lingkungan sekitarnya, sehingga ia mau secara langsung dan sukarela membantu penumpang lainnya yang sedang membutuhkan pertolongan. Maka ketika ada penumpang lain yang terlihat kesulitan, penumpang tersebut tidak akan diam saja. Penumpang yang memiliki tingkat kecerdasan emosional dan perilaku altruisme tinggi akan membantu karena penumpang tersebut mampu merasakan perasaan dan kesulitan seperti apa yang penumpang lain itu rasakan. Bantuan yang diberikan penumpang tersebut adalah bentuk pertolongan atau perilaku altruisme yang didorong karena adanya rasa empati dalam diri

penumpang tersebut. Dimana menurut Goleman (2016) adanya rasa empati merupakan salah satu ciri individu yang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi.

Sebaliknya, penumpang dengan kecerdasan emosional rendah juga memiliki perilaku altruisme yang rendah (36 responden). Penumpang pada kategori ini adalah penumpang yang kurang peka dengan lingkungan sekitarnya. Sehingga apabila ada penumpang Transjakarta yang membutuhkan pertolongan, penumpang tersebut tidak akan memberikan perhatiannya pada keadaan sekitar dan cenderung acuh. Penumpang dengan kategori ini cenderung menunggu aksi dari penumpang lain. Ketika ada penumpang prioritas membutuhkan kursi, penumpang ini tidak akan secara langsung memberikan tempat duduknya. Penumpang ini akan cenderung menunggu hingga ditegur atau menunggu agar penumpang lain yang memberikan tempat duduk bagi penumpang prioritas tersebut.

Tabel 11  
Hasil uji *crosstab* kecerdasan emosional terhadap perilaku altruisme

	Value	Df	Asymp Sig. (2-sides)
Pearson Chi Square	17,743	1	0,000
N valid cases	100		

Berdasarkan data pada tabel di atas, diketahui nilai sig. (p) = 0,000; ((p) < (0,05) maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan kecerdasan emosional terhadap perilaku altruisme

Tabel 12  
Hasil *crosstab* perilaku altruisme dengan jenis kelamin

	Value	Df	Asymp. Sig (2- sided)
Pearson Chi Square	0,204	1	0,651
N of Valid Cases	100		

Nilai sig. (p) adalah 0,651 yang artinya lebih besar dari 0,05 ((p) > 0,05). Hal itu berarti jenis kelamin tidak memiliki hubungan dengan perilaku altruisme.

Tabel 13  
Hasil *crosstab* perilaku altruisme dengan status pernikahan

	Value	Df	Asymp. Sig (2- sided)
Pearson Chi Square	0,003	1	0,954
N of Valid Cases	100		

Nilai sig. (p) adalah 0,954 ((p) > 0,05) maka dapat dikatakan bahwa status pernikahan tidak memiliki hubungan dengan perilaku altruisme.

Tabel 14  
Hasil *crosstab* perilaku altruisme dengan usia

	Value	Df	Asymp. Sig (2- sided)
Pearson Chi Square	1,326	2	0,515
N of Valid Cases	100		

Nilai sig. (p) adalah 0,515 ((p) > 0,05) yang berarti nilai tersebut lebih besar dari 0,05. Maka usia tidak memiliki hubungan dengan perilaku altruisme.

Tabel 15  
Hasil *crosstab* perilaku altruisme dengan tingkat pendidikan

	Value	Df	Asymp. Sig (2- sided)
Pearson Chi Square	0,590	2	0,745
N of Valid Cases	100		

Nilai sig. (p) = 0,745 ((p) > 0,05) yang memiliki nilai lebih besar dari 0,05. Maka tingkat pendidikan tidak memiliki hubungan dengan perilaku altruisme.

## Kesimpulan

Simpulan yang didapat pada penelitian ini berdasarkan olah data statistik adalah diketahui ada pengaruh yang signifikan antara kecerdasan emosional terhadap perilaku altruisme pada penumpang Transjakarta dengan nilai sig. (p) = 0,000 ((p) < 0,05) yang berarti hipotesis peneliti diterima. Diketahui pula nilai ( $R^2$ ) = 0,279 yang berarti pengaruh kecerdasan emosional sebesar 27,9% pada perilaku altruisme pada penumpang Transjakarta, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain seperti faktor situasional. Adapun hasil persamaan regresi linier sederhana menunjukkan hasil  $Y = 38,139 + 1,179X$  yang berarti ada pengaruh positif antara kedua variabel. Semakin tinggi kecerdasan emosional seseorang maka akan diikuti dengan tingginya perilaku altruismenya. Begitu pula sebaliknya, kecerdasan emosional yang rendah akan diikuti dengan rendahnya perilaku altruisme seseorang.

Pada hasil data *crosstab* antara perilaku altruisme dengan data sekunder, yakni jenis kelamin, status pernikahan, usia dan tingkat pendidikan, tidak ditemukan adanya hubungan yang signifikan antara perilaku altruisme dengan data-data sekunder tersebut.

Saran teoritis untuk peneliti selanjutnya adalah agar menentukan rentang usia subyek terlebih dulu sehingga bisa fokus dengan subyek dengan rentang usia tertentu. Selain itu peneliti selanjutnya juga dapat meneliti mengenai perilaku altruisme dengan variabel lain, seperti religiusitas dan kepribadian.

Sedangkan saran praktis bagi penumpang Transjakarta yakni diharapkan mampu lebih peka dengan keadaan sekitarnya kemudian mau secara langsung membantu siapapun yang sedang mengalami kesulitan. Selanjutnya, saran praktis bagi pemerintah DKI Jakarta, khususnya pihak dinas perhubungan DKI Jakarta, beserta Badan Layanan Umum (BLU) dan PT. Transjakarta, diharapkan agar dapat menggunakan layanan media yang ada, seperti media sosial (email, twitter, instagram) sebagai wadah menerima kritik dan saran dari penumpang Transjakarta yang berguna untuk meningkatkan pelayanan dari Transjakarta, sehingga muncul kepercayaan, rasa aman dan nyaman oleh penumpang Transjakarta

#### Daftar Pustaka

- Akbar, W. (2017, 28 Januari). Penumpang transjakarta tahun 2016 capai 123,7 juta orang. *Cnnindonesia*. Diambil dari <https://www.cnnindonesia.com>.
- Arifin, B. S. (2015). *Psikologi sosial*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Azwar, S. (2015). *Metode penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Goleman, D. (2016). *Kecerdasan emosional* (T. Hermaya, Penerjemah). Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Juliana. (2017). Pengaruh kecerdasan emosional terhadap motivasi belajar pada remaja. *Skripsi*. Universitas Esa Unggul.
- Mahendra, J. P. (2014). Pengaruh kecerdasan emosional terhadap perilaku altruistik pada siswa MTs Ahmad Yani Jabung Malang. *Skripsi*. Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang.
- Mayanawangwulan. (2015, 15 Februari). 3 Program utama DKI jakarta atasi kemacetan. *Tempo.co*. Diambil dari <https://metro.tempo.co>.
- Mayer, J. D & Salovey, P. (1993). The intelligence of emotional intelligence. *Intelligence*, 17, 433-442.
- Mayer, J. D., & Salovey, P. (1997). What is emotional intelligence? In P. Salovey & D. J. Sluyter (Eds.) *Emotional development and emotional intelligence*. New York: Basic Books.
- Muryadi., & Matulesy, A. (2012). Religiusitas, kecerdasan emosi dan perilaku prososial guru. *Jurnal Psikologi*, 7(2), 544-561.
- Noor, J. (2012). *Metodologi penelitian: Skripsi, thesis, disertasi, dan karya ilmiah*. Jakarta: Kencana.
- Sabiq, Z., & Djalali, M.A. (2012). Kecerdasan emosi, kecerdasan spiritual dan perilaku prososial santri Pondok Pesantren Nasyrul Ulum Pamekasan. *Persona, Jurnal Psikologi Indonesia*, 1(2), 53-65.
- Sarwono, S. W. (2002). *Psikologi sosial*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Sarwono, S. W. (2017). *Pengantar psikologi umum*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada
- Soal kemacetan, jakarta duduki peringkat ke-22 di dunia. (2017, 21 Februari). *Kompas.com*. Diambil dari <https://internasional.kompas.com>.
- Sugiyono. (2014). *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suryanto, I. (2017, 1 November). Kemacetan di jakarta sudah sangat parah. *idntimes.com*. Diambil dari <https://news.idntimes.com>.
- Transjakarta menyentuh angka 500.000 pelanggan perhari. (2018, 1 Maret). *transjakarta.co.id*. Diambil dari <https://transjakarta.co.id>.
- Yunico, A., Lukmawati & Botty, M. (2016). Hubungan antara kecerdasan emosi dengan perilaku altruistik pada mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis islam jurusan DIII perbankan syariah angkatan 2013 UIN Raden Fatah Palembang. *Psikis, Jurnal Psikologi Islami*, 2(2), 181-194.