



ANALISIS DAMPAK KEPADATAN PENUMPANG KERETA REL LISTRIK (KRL) COMMUTER LINE TERHADAP TINGKAT STRESS MASYARAKAT JABODETABEK

Alvia Cahya Damar

Universitas Negeri Jakarta

Desy Safitri

Universitas Negeri Jakarta

Sujarwo

Universitas Negeri Jakarta

Alamat: Jalan Rawamangun Muka Raya No.11 RT.11 RW.14, Rawamangun, Kec. Pulogadung, Jakarta Timur, DKI Jakarta

Korespondensi penulis: alviacahyadamar@gmail.com

Abstract. *The rapid population growth in the Greater Jakarta area (Jabodetabek) over the past two decades has significantly increased public reliance on mass transportation, particularly the Commuter Line (KRL) electric trains. With nearly one million daily passengers, especially during peak hours, extreme overcrowding in train cars has led to considerable physical discomfort and mental stress. This article explores the psychological impact of KRL overcapacity through the lens of Lazarus and Folkman's stress theory and related studies on quality of life. Emotional tension, disrupted social interactions, and the potential development of mental health disorders are identified as critical consequences. The study highlights the need for a multidimensional approach in public transportation planning, advocating for the integration of mental health indicators in service evaluation, human-centered policies, and active involvement from both authorities and commuters.*

Keywords: *public transportation, Jabodetabek Commuter Line, travel stress, mental health*

Abstrak. Pertumbuhan populasi di wilayah Jabodetabek dalam dua dekade terakhir telah meningkatkan ketergantungan masyarakat terhadap transportasi umum, khususnya Kereta Rel Listrik (KRL) Commuter Line. Dengan volume penumpang yang sangat tinggi terutama pada jam sibuk, kondisi kepadatan ekstrem di dalam gerbong menimbulkan ketidaknyamanan fisik dan tekanan mental. Artikel ini mengkaji dampak psikologis dari overcapacity KRL berdasarkan teori stres Lazarus dan Folkman serta studi lain terkait kualitas hidup. Ketegangan emosional, gangguan interaksi sosial, hingga risiko gangguan kesehatan mental menjadi konsekuensi serius yang perlu ditanggapi secara multidimensional. Penelitian ini menekankan pentingnya pendekatan humanistik dalam pengembangan sistem transportasi publik, termasuk pengintegrasian indikator kesehatan mental dalam evaluasi layanan serta partisipasi aktif masyarakat dan pemangku kepentingan.

Kata kunci: transportasi publik, KRL Jabodetabek, stres perjalanan, kesehatan mental

LATAR BELAKANG

Pertumbuhan jumlah penduduk di wilayah Jabodetabek (Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, dan Bekasi) dalam dua dekade terakhir telah menyebabkan peningkatan signifikan dalam kebutuhan akan transportasi umum. Kereta Rel Listrik (KRL) menjadi moda transportasi utama karena dinilai lebih efisien, cepat, dan ekonomis dibandingkan kendaraan pribadi maupun moda umum lainnya.¹ Tingginya mobilitas harian penduduk yang bekerja, bersekolah, maupun melakukan aktivitas lainnya mendorong peningkatan ketergantungan

terhadap KRL sebagai moda utama transportasi antarwilayah.

Data dari PT KAI Commuter mencatat bahwa jumlah penumpang harian KRL khususnya pada jam-jam sibuk kerap kali melebihi kapasitas maksimal. Kondisi ini menciptakan fenomena *overcapacity* yang bahkan setiap hari terjadi terutama pada rute-rute utama seperti Bogor-Jakarta dan Bekasi-Tanah Abang. Akibatnya, penumpang selalu mengalami kepadatan ekstrem di dalam gerbong bahkan hingga sulit untuk bergerak bebas.²

Fenomena kepadatan penumpang ini tidak hanya menimbulkan permasalahan logistik dan kenyamanan, tetapi juga berdampak serius terhadap kesehatan mental para pengguna. Pengalaman seperti dorong-dorongan, keterlambatan unit kereta, suhu panas dalam gerbong, serta kurangnya ruang pribadi berpotensi memicu tekanan psikologis. Kondisi ini semakin diperburuk oleh rutinitas harian yang monoton dan padat, menjadikan transportasi publik sebagai salah satu sumber stres utama dalam kehidupan masyarakat urban.

Penelitian dalam bidang psikologi lingkungan menunjukkan bahwa lingkungan transportasi yang padat, bising, dan tidak nyaman memiliki korelasi erat dengan peningkatan risiko gangguan kesehatan mental seperti stres, kecemasan, dan kelelahan mental. Studi oleh Evans dan Wener (2006) menemukan bahwa tingkat kepadatan penumpang dalam kereta berkaitan langsung dengan peningkatan tekanan darah dan penurunan kepuasan hidup.³ Contoh penelitian ini menjadi indikasi awal akan pentingnya memperhatikan aspek psikologis dalam perencanaan transportasi publik.

Namun demikian, sebagian besar penelitian terdahulu masih bersifat umum dan belum secara spesifik mengkaji fenomena ini khususnya di wilayah Jabodetabek serta dampaknya bagi masyarakat pekerja maupun non pekerja. Minimnya studi yang menggabungkan data transportasi, kajian psikologis, dan pemahaman masyarakat terhadap aspek sosial dan budaya yang memengaruhi terjadinya ketimpangan pengetahuan dalam menilai dampak nyata dari kepadatan KRL terhadap kesejahteraan mereka. Padahal dilihat pada kenyataannya, tekanan mental yang dialami pengguna transportasi dapat berakibat pada penurunan produktivitas, gangguan hubungan sosial, hingga berkontribusi terhadap meningkatnya konflik di ruang publik.

Kondisi faktual ini juga memperlihatkan ketidaksesuaian antara kebijakan pengelolaan transportasi publik dengan kebutuhan aktual kenyamanan dan kesehatan penumpang. Upaya pemerintah maupun operator transportasi lebih banyak terfokus pada aspek teknis seperti penambahan armada dan jadwal perjalanan, namun belum menyentuh dimensi kesejahteraan psikologis pengguna secara menyeluruh. Hal ini menuntut perlunya pendekatan yang lebih humanistik dalam merancang sistem transportasi umum, terutama yang berorientasi pada kesehatan mental masyarakat.

Oleh karena itu perlu adanya sebuah studi yang mengkaji keterkaitan antara kepadatan penumpang KRL dengan tingkat stres masyarakat urban di Jabodetabek. Penelitian ini akan memanfaatkan metode telaah pustaka terhadap literatur akademik, laporan kebijakan, dan riset terdahulu dalam kurun waktu sepuluh tahun terakhir. Dengan pendekatan multidisipliner, studi ini diharapkan mampu membangun kerangka konseptual yang menggambarkan hubungan antara variabel kepadatan penumpang dan stres psikologis dalam konteks transportasi perkotaan.

Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi dampak kepadatan KRL terhadap kesehatan mental masyarakat, serta merumuskan rekomendasi berbasis perencanaan transportasi yang lebih ramah terhadap kesejahteraan psikologis. Studi ini juga bertujuan untuk menyatukan berbagai temuan yang sebelumnya masih tersebar, agar dapat digunakan sebagai landasan bagi perbaikan sistem transportasi yang adaptif terhadap tantangan psikososial masyarakat modern.

Dalam segi sosial, transportasi publik bukan sekadar alat mobilitas, tetapi juga mencerminkan kualitas hidup suatu masyarakat. Ketika sistem transportasi gagal menyediakan kenyamanan dan keamanan, maka hal itu akan berdampak pada aspek sosial lainnya seperti penurunan produktivitas kerja, meningkatnya konflik antarpengguna jasa, hingga menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap layanan publik. Oleh karena itu, penting untuk memandang transportasi tidak hanya dari sisi infrastruktur, tetapi juga dari sudut pandang psikososial.

Dengan mempertimbangkan berbagai aspek tersebut, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata dalam menyusun kebijakan transportasi yang lebih manusiawi dan berkelanjutan. Pendekatan yang mengintegrasikan aspek teknis, sosial, dan psikologis akan menjadi kunci dalam menciptakan sistem transportasi umum yang tidak hanya efisien tetapi juga harus mendukung kesehatan mental dan kesejahteraan masyarakat Jabodetabek secara menyeluruh.

KAJIAN TEORITIS

1. Kepadatan penumpang

kepadatan penumpang adalah sekumpulan orang yang berada di suatu area atau sarana transportasi (seperti kereta, bus, dan lain-lain) pada waktu tertentu. Ukuran kepadatan ini bisa bersifat fisik dan objektif seperti jumlah orang per meter persegi, atau dapat pula dirasakan secara subjektif oleh orang yang ada di area tersebut.

2. KRL Commuter Line

KRL Commuter Line merupakan sistem transportasi cepat berbasis kereta rel

listrik yang dioperasikan oleh PT Kereta Commuter Indonesia (KAI Commuter), sebuah anak perusahaan dari PT Kereta Api Indonesia (Persero). Pada tahun 2008, PT Kereta Api Indonesia (PT KA) mendirikan anak perusahaan baru, yaitu PT KAI Commuter Jabodetabek (KCJ) yang bertanggung jawab atas pengoperasian kereta listrik di wilayah Daerah Operasional (DAOP) 1 Jabotabek, yang pada waktu itu melayani 37 rute kereta di kawasan Jakarta Raya. Anak perusahaan ini menggantikan Divisi Angkutan Perkotaan Jabotabek yang sebelumnya sudah ada. PT KCJ memulai proyek modernisasi layanan KRL pada tahun 2011 dengan merampingkan rute menjadi 5 rute utama, menghapus KRL komuter ekspres, memperkenalkan gerbong khusus wanita, serta mengganti nama KRL ekonomi-AC menjadi Kereta Commuter. Proyek ini berlanjut dengan renovasi dan penataan sarana serta prasarana, termasuk jalur kereta dan stasiun, serta penempatan petugas keamanan di setiap gerbong. Setelah Stasiun Tanjung Priuk diresmikan kembali pada 2009 setelah renovasi besar-besaran, jumlah jalur kereta listrik bertambah menjadi 6, meskipun operasionalnya belum sepenuhnya berjalan. Pada Juli 2013, PT KCJ mulai menerapkan sistem tiket elektronik COMMET (Commuter Electronic Ticketing) serta perubahan sistem tarif kereta.

Pada tahun 2017, PT KAI Commuter Jabodetabek berubah nama menjadi PT Kereta Commuter Indonesia (KCI), tepat tiga hari setelah perayaan ulang tahun perusahaan yang ke-9. Pergantian nama ini juga mencerminkan penugasan untuk mengelola kereta komuter di seluruh Indonesia yang mencakup jalur KRL Commuter Line di Jabodetabek dan sekitarnya bukan lagi satu-satunya yang dioperasikan oleh PT KCI.

3. Stress

Stress merupakan respons fisiologis dan psikologis individu terhadap tekanan eksternal yang melebihi kemampuan adaptasinya. Menurut teori stress dari Lazarus dan Folkman (1984), stress timbul ketika individu memaknai suatu situasi sebagai ancaman terhadap kesejahteraannya dan merasa tidak memiliki sumber daya yang cukup untuk menghadapinya. Dalam konteks transportasi publik dapat muncul akibat dari pengalaman berada dalam kerumunan padat, ketidakpastian jadwal, serta kurangnya kontrol atas lingkungan menjadi pemicu utama stress bagi pengguna KRL.

4. Teori Crowding dan Overload

Konsep crowding dalam psikologi lingkungan merujuk pada persepsi subjektif seseorang terhadap keterbatasan ruang akibat terlalu banyak individu dalam satu area. Stokols (1972) menyatakan bahwa crowding bukan hanya soal jumlah orang tetapi juga terkait persepsi kehilangan kendali dan privasi. Litman Dalam gerbong KRL yang penuh sesak, kondisi ini menciptakan beban mental yang dikenal sebagai stimulus overload yakni kondisi ketika seseorang harus memproses terlalu banyak rangsangan dalam waktu bersamaan sehingga menyebabkan kelelahan mental.

5. Mobilitas dan Stres Perkotaan

Dalam *urban studies*, mobilitas dianggap sebagai aspek penting dari kehidupan kota yang produktif. Namun, bila sistem mobilitas tidak didukung oleh infrastruktur memadai, hal ini dapat menimbulkan friksi dan tekanan psikologis. Litman (2003) menekankan bahwa kualitas transportasi publik berkorelasi langsung dengan kualitas hidup urban. Mobilitas yang tidak nyaman seperti perjalanan KRL yang penuh sesak, akan meningkatkan tekanan psikologis akibat rutinitas yang tidak memberikan rasa aman dan nyaman.

6. Teori Keseimbangan Kehidupan-Kerja (Work-Life Balance)

Keseimbangan antara kehidupan kerja dan pribadi sangat dipengaruhi oleh kualitas perjalanan harian (commuting). Greenhaus dan Allen (2011) menyatakan bahwa perjalanan yang penuh tekanan dapat mengganggu keseimbangan tersebut, memperburuk kelelahan dan mempersempit waktu istirahat. Pada lingkungan Jabodetabek banyak pekerja harus menghabiskan waktu 2-4 jam setiap hari di KRL dalam kondisi yang tidak nyaman sehingga secara signifikan menurunkan kualitas waktu pribadi dan berdampak pada kesejahteraan psikologis.

7. Transportasi sebagai Ruang Sosial

Transportasi publik tidak hanya sarana mobilitas tetapi juga merupakan ruang interaksi sosial. Menurut teori Lefebvre (1991) menyatakan bahwa ruang-ruang publik mencerminkan relasi sosial dan kekuasaan. Dalam ruang KRL yang padat, muncul relasi yang kompetitif misalnya dalam perebutan tempat duduk atau akses keluar masuk yang dapat meningkatkan agresivitas dan konflik antarpemumpang. Ketegangan ini secara tidak langsung memicu kecemasan sosial dan memperbesar risiko stres.

8. Data dari Teori Ketidakpastian (Uncertainty Theory)

Ketidakpastian dalam jadwal perjalanan dan kemungkinan keterlambatan kereta berkontribusi pada kecemasan psikologis. Teori ketidakpastian menyatakan bahwa individu merasa tertekan ketika tidak dapat memprediksi hasil dari suatu situasi. Dalam hal ini, pengguna KRL di Jabodetabek kerap mengalami keterlambatan unit kereta yang berdampak negatif terhadap kestabilan emosi dan perencanaan harian mereka.

9. Teori Adaptasi dan Ketahanan Mental (Resilience)

Meski banyak individu telah "terbiasa" dengan kepadatan KRL, bukan berarti mereka tidak mengalami tekanan. Teori adaptasi dari Selye (1976) menunjukkan bahwa adaptasi terhadap stres bukan berarti hilangnya dampak negatif, tetapi bisa berarti tubuh terus bekerja dalam mode bertahan yang menguras energi. Ketahanan mental atau resilience diperlukan namun bila tidak didukung oleh lingkungan yang mendukung (misalnya, sistem transportasi yang sehat), maka daya tahan ini akan runtuh dalam jangka panjang.

10. Teori Kepuasan Hidup dan Kesejahteraan Subjektif

Kesejahteraan subjektif adalah persepsi individu terhadap kualitas hidup mereka secara keseluruhan. Diener et al. (1999) menekankan bahwa faktor lingkungan seperti kenyamanan transportasi berperan dalam membentuk tingkat kepuasan hidup. Ketika pengalaman harian dalam transportasi bersifat menyiksa, persepsi terhadap kualitas hidup akan menurun meskipun faktor-faktor lain seperti pendapatan atau pekerjaan tidak berubah secara signifikan.

11. Transportasi dan Keadilan Sosial

Teori keadilan sosial dalam transportasi menekankan bahwa akses terhadap transportasi yang nyaman dan layak adalah bagian dari hak publik. Ketersediaan layanan yang hanya menekankan kuantitas tanpa memperhatikan kualitas dan kenyamanan mencerminkan ketimpangan dalam kebijakan publik. Jabodetabek sebagai kawasan metropolitan seharusnya menyediakan moda transportasi yang tidak hanya efisien secara teknis, tetapi juga adil secara sosial dan psikologis.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan tujuan untuk menggambarkan secara mendalam pengalaman dan persepsi penumpang terhadap

kondisi kepadatan di Kereta Rel Listrik (KRL) Commuter Line khususnya di wilayah Jabodetabek. Pendekatan ini dipilih agar dapat mengeksplorasi secara lebih mendalam terkait fenomena tekanan psikologis yang dialami penumpang akibat situasi kepadatan dalam transportasi publik. Data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui wawancara semi terstruktur terhadap 10 narasumber yang merupakan pengguna aktif KRL. Para narasumber berasal dari berbagai latar belakang profesi, usia, dan domisili yang beragam di wilayah Jabodetabek serta menempuh rute perjalanan yang berbeda-beda dalam kesehariannya. Teknik pemilihan narasumber dilakukan secara purposive untuk memperoleh gambaran yang representatif mengenai beragam pengalaman dan persepsi penumpang terhadap kepadatan di KRL.

Wawancara dilakukan secara mendalam untuk menggali aspek-aspek psikologis yang dirasakan penumpang selama menggunakan KRL dalam kondisi padat. Fokus wawancara mencakup pengalaman harian, respons emosional, persepsi terhadap sistem transportasi, serta dampak jangka panjang terhadap kesehatan mental. Proses wawancara ini memberikan data yang kaya untuk dianalisis secara kualitatif. Seluruh data hasil wawancara kemudian dianalisis menggunakan pendekatan tematis dengan mengaitkan temuan lapangan pada teori-teori dan studi terdahulu terkait transportasi dan kesehatan mental. Dengan metode ini, diharapkan pembahasan dalam artikel mampu menyajikan perspektif yang lebih utuh dan mendalam mengenai tekanan psikologis yang dialami penumpang akibat sistem transportasi yang belum sepenuhnya mendukung kesejahteraan mental masyarakat urban.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pertumbuhan populasi yang pesat di wilayah Jabodetabek selama dua dekade terakhir telah mendorong ketergantungan tinggi terhadap moda transportasi umum, khususnya Kereta Rel Listrik (KRL) Commuter Line. Dengan jumlah penumpang yang mencapai hampir satu juta orang setiap harinya, terutama pada jam sibuk pagi dan sore perlu diperhatikan karena KRL memainkan peran vital dalam mendukung mobilitas masyarakat urban. Namun, tingginya volume penumpang tidak diimbangi dengan kapasitas dan frekuensi yang memadai, menyebabkan kepadatan yang ekstrem di berbagai rute utama seperti Bogor-Jakarta Kota dan Bekasi-Tanah Abang. Situasi penuh sesak di dalam gerbong KRL menyebabkan berbagai ketidaknyamanan fisik mulai dari kesulitan bernapas, suhu tinggi karena minimnya ventilasi, hingga gangguan tidur akibat kelelahan perjalanan. Penumpang kerap harus berdiri berdesakan

selama berjam-jam, menjadikan perjalanan sebagai sumber stres dan tekanan mental. Terkadang terjadinya ketidakpastian jadwal kedatangan kereta juga menambah rasa cemas, membuat penumpang tidak memiliki kendali atas situasi yang dihadapi setiap hari.

Menurut narasumber yang sudah diwawancarai, mereka menyatakan bahwa kondisi *overcapacity* ini bukan hanya menjadi persoalan teknis, tetapi juga berdampak pada kesehatan mental masyarakat. Menurut teori stres Lazarus dan Folkman (1984), stres timbul ketika seseorang merasa ancaman melebihi kemampuan mereka untuk mengatasi situasi. Dilihat dari kondisi KRL sangat jelas adanya keterbatasan ruang dan waktu tempuh yang tidak pasti menjadi pemicu utama stres tersebut. Situasi ini semakin parah karena lingkungan perjalanan yang bising dan padat memicu stimulus berlebihan yang menguras energi mental penumpang.

Kepadatan yang dialami setiap hari menyebabkan terganggunya jarak personal antarpemumpang sehingga menimbulkan ketegangan emosional. Penumpang menjadi lebih mudah marah, frustrasi, dan cenderung mengalami konflik sosial di dalam gerbong. Hal ini tidak hanya merusak suasana selama perjalanan, tetapi juga berpotensi terbawa ke lingkungan kerja dan rumah, menurunkan kualitas interaksi interpersonal dan produktivitas. Kemudian dampak psikologis dari stres perjalanan ini dapat berkembang menjadi gangguan kesehatan mental yang lebih serius seperti kecemasan dan depresi. Kondisi mental yang terus-menerus tertekan juga berdampak pada fisik seperti menurunnya sistem imun tubuh yang membuat penumpang lebih rentan terhadap penyakit. Risiko ini meningkat pada musim hujan atau ketika terjadi penyebaran penyakit menular.

Meskipun banyak penumpang tampak sudah terbiasa dengan kondisi padat, kenyataannya mereka menjalani proses adaptasi yang panjang dan melelahkan. Proses ini menuntut energi emosional yang tidak sedikit dan dalam jangka panjang dapat melemahkan ketahanan psikologis individu. Studi oleh Diener et al. (1999) menunjukkan bahwa kenyamanan dalam transportasi turut menentukan kepuasan hidup secara keseluruhan, sehingga transportasi yang tidak nyaman akan menurunkan persepsi kualitas hidup meskipun kondisi ekonomi tidak berubah. Isu kepadatan di KRL seharusnya dilihat dari perspektif multidimensional tidak hanya teknis, tetapi juga psikologis dan sosial. Selama ini, upaya yang dilakukan lebih banyak menitikberatkan pada aspek fisik seperti penambahan armada, perubahan pola operasi, atau pembangunan infrastruktur seperti di Stasiun Manggarai. Namun, belum banyak kebijakan yang secara serius mempertimbangkan kenyamanan emosional dan mental penumpang sebagai indikator efektivitas layanan.

Kesenjangan persepsi antara penyedia layanan dan pengalaman nyata pengguna menjadi penghambat dalam penyusunan solusi yang tepat sasaran. Banyak kebijakan yang tidak menyentuh akar persoalan karena kurangnya integrasi antara data teknis dan kajian

psikososial. Padahal, pengalaman dari kota-kota besar di dunia menunjukkan pentingnya pendekatan humanistik dalam merancang sistem transportasi publik. Narasumber mengatakan bahwa solusi jangka panjang memerlukan intervensi dari berbagai pihak. Narasumber juga berharap bahwa pemerintah perlu meningkatkan investasi dalam infrastruktur transportasi publik, operator KRL harus rutin mengevaluasi dan memperbarui layanan, serta masyarakat diajak berpartisipasi aktif dalam menciptakan lingkungan perjalanan yang tertib dan nyaman. Penggunaan teknologi seperti aplikasi pemantau jadwal dan kepadatan dapat membantu penumpang merencanakan perjalanan lebih efisien dan mengurangi ketidakpastian. Khirnya, Dengan pendekatan yang berorientasi pada pengguna menjadi kunci utama dalam menciptakan sistem transportasi yang tidak hanya efisien secara teknis, tetapi juga sehat secara mental. Narasumber juga memberikan contoh regulasi yang bisa diterapkan seperti penetapan batas kepadatan maksimum, pengaturan antrean yang lebih baik, peningkatan kualitas udara dalam gerbong, dan pelatihan petugas dalam menangani situasi stres atau dapat menjadi langkah awal. Mengintegrasikan aspek kesehatan mental ke dalam evaluasi layanan transportasi adalah bentuk pengakuan bahwa hak masyarakat atas perjalanan yang aman, layak, dan manusiawi harus dipenuhi.

KESIMPULAN DAN SARAN

Pertumbuhan populasi yang masif di wilayah Jabodetabek telah mendorong ketergantungan tinggi terhadap moda transportasi umum khususnya KRL Commuter Line. Hal ini menyebabkan terjadinya lonjakan volume penumpang setiap harinya terutama pada jam sibuk yang tidak diimbangi dengan peningkatan kapasitas dan frekuensi kereta secara memadai. Akibatnya, kondisi kepadatan ekstrem di dalam gerbong menjadi permasalahan utama dalam mobilitas masyarakat urban. Kepadatan dalam KRL menimbulkan berbagai dampak fisik dan psikologis terhadap penumpang. Banyak penumpang mengalami ketidaknyamanan serius seperti kesulitan bernapas, suhu gerbong yang tinggi, hingga kelelahan ekstrem akibat perjalanan yang panjang. Ketidakpastian jadwal dan keterbatasan ruang juga meningkatkan tingkat stres dan kecemasan di kalangan penumpang, yang pada akhirnya memengaruhi kualitas hidup mereka secara keseluruhan.

Dari perspektif psikologi, teori stres Lazarus dan Folkman menjelaskan bahwa tekanan ini muncul karena penumpang merasa tidak mampu mengendalikan kondisi perjalanan mereka. Stimulus berlebih akibat lingkungan yang bising, padat, dan tidak nyaman menyebabkan penumpang mengalami kelelahan mental. Dampaknya dapat berkembang menjadi gangguan kesehatan mental yang lebih serius seperti kecemasan dan depresi, serta menurunkan daya tahan tubuh. Konflik sosial yang muncul akibat terganggunya jarak personal

di dalam gerbong menjadi bukti bahwa dampak dari kepadatan KRL bukan hanya individual, tetapi juga sosial. Ketegangan emosional antarpemumpang berpotensi terbawa ke lingkungan kerja dan rumah, sehingga menurunkan kualitas interaksi dan produktivitas. Meskipun banyak yang tampak terbiasa, sebenarnya mereka mengalami proses adaptasi emosional yang melelahkan dan menguras energi psikis. Sayangnya, selama ini upaya penanganan lebih banyak fokus pada aspek teknis, sementara aspek psikologis dan sosial belum menjadi prioritas. Padahal, pengalaman dari kota-kota maju di dunia menunjukkan bahwa pendekatan humanistik dalam perancangan sistem transportasi publik sangat penting. Ketimpangan antara kebijakan dan kebutuhan nyata pengguna menjadi hambatan utama dalam perbaikan layanan KRL yang holistik.

Pemerintah, operator KRL, dan masyarakat perlu mengambil langkah bersama untuk menciptakan sistem transportasi publik yang tidak hanya efisien secara teknis, tetapi juga ramah terhadap kesehatan mental pengguna. Pemerintah perlu menetapkan regulasi yang memperhatikan kenyamanan emosional penumpang, seperti pembatasan jumlah penumpang, peningkatan ventilasi, dan pelatihan petugas dalam menangani situasi stres di lapangan. Selain itu, penggunaan teknologi informasi seperti aplikasi pemantau kepadatan dan jadwal secara real-time perlu dioptimalkan agar penumpang dapat merencanakan perjalanan secara lebih efisien dan menghindari jam sibuk. Dengan mengintegrasikan aspek kesehatan mental ke dalam evaluasi kualitas layanan transportasi, maka sistem KRL dapat menjadi lebih manusiawi dan memberikan rasa aman serta nyaman bagi seluruh masyarakat pengguna.

DAFTAR REFERENSI

- Diener, E., Suh, E. M., Lucas, R. E., & Smith, H. L. (1999). Subjective well-being: Three decades of progress. *Psychological Bulletin*, 125(2), 276–302.
- Evans, G. W., & Wener, R. E. (2006). Rail commuting duration and passenger stress. *Health Psychology*, 25(3), 408–412.
- Greenhaus, J. H., & Allen, T. D. (2011). Work-family balance: A review and extension of the literature. *Journal of Management*, 37(1), 17–45.
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. Springer Publishing Company.
- Lefebvre, H. (1991). *The production of space*. Blackwell Publishing.
- Litman, T. (2003). Measuring transportation: Traffic, mobility and accessibility. *ITE Journal*, 73(10), 28–32.
- Selye, H. (1976). *The stress of life*. McGraw-Hill.
- Stokols, D. (1972). On the distinction between density and crowding: Some implications for future research. *Psychological Review*, 79(3), 275–277.