



Prososialitas Efisien: Manifestasi Norma Sosial dalam Interaksi Mikro Transportasi Publik di Asia Tenggara

Arinal Chusnah¹

Universitas Yudharta Pasuruan

arinal@yudharta.ac.id

Estalita Kelly²

Universitas Yudharta Pasuruan

esta.kelly@yudharta.ac.id

Lailatuzzahro Al-Akhda Aulia³

Universitas Yudharta Pasuruan

kalyla.zahra@yudharta.ac.id

Abstract

This study aims to investigate how social norms and prosocial behaviors are manifested in microinteractions in urban transit spaces in Southeast Asia. The study used a naturalistic observational qualitative approach in Jakarta, Kuala Lumpur, and Singapore, focusing on interactions in GrabCar, conventional taxis, and MRT modes. Data were obtained through observation records of 13 episodes of micro-interactions and analyzed using Reflexive Thematic Analysis (RTA). The research findings identify efficient prosociality as a category of data-driven analytics, rather than a new stand-alone theory. This concept refers to the specific form of helping behavior in urban transit spaces, namely fast, concise, function-oriented assistance, minimal verbal affective elaboration, and sensitive to time pressure and public space norms. The results showed that assistance in transit space emerged through greetings, brief conversations, navigational assistance, offers of photo assistance, and instrumental responses to situational needs. These findings show that the lack of verbal interaction does not necessarily reflect low social awareness, but can be a form of prosocial adaptation to the rhythm of urban mobility. This research emphasizes the role of civil inattention, social norms, and infrastructure design in shaping prosociality dynamics in contemporary public mobility spaces.

Keywords: *efficient prosocial behavior, social norms, micro-interactions, public transportation, naturalistic observation*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan menginvestigasi bagaimana norma sosial dan perilaku prososial termanifestasi dalam interaksi mikro pada ruang transit urban di Asia Tenggara. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif *observasional naturalistik* di Jakarta, Kuala Lumpur, dan Singapura, dengan fokus pada interaksi dalam moda GrabCar, taksi konvensional, dan MRT. Data diperoleh melalui catatan observasi terhadap 13 episode interaksi mikro dan dianalisis menggunakan *Reflexive Thematic Analysis (RTA)*. Temuan penelitian mengidentifikasi prososialitas efisien sebagai kategori analitik berbasis data, bukan teori baru yang berdiri sendiri. Konsep ini merujuk pada bentuk spesifik dari *helping behavior* dalam ruang transit urban, yaitu bantuan yang cepat, ringkas, berorientasi fungsi, minim elaborasi afektif verbal, serta sensitif terhadap tekanan waktu dan norma ruang publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa bantuan dalam ruang transit muncul melalui sapaan, percakapan singkat, bantuan navigasional, tawaran bantuan foto, dan respons instrumental terhadap kebutuhan situasional. Temuan ini memperlihatkan bahwa minimnya interaksi verbal tidak selalu mencerminkan rendahnya kepedulian sosial, melainkan dapat menjadi bentuk adaptasi prososial terhadap ritme mobilitas urban. Penelitian ini menegaskan peran *civil inattention*, norma sosial, dan desain infrastruktur dalam membentuk dinamika prososialitas pada ruang mobilitas publik kontemporer.

Kata Kunci: *prososialitas efisien, norma sosial, interaksi mikro, transportasi publik, observasi naturalistik*

A. Pendahuluan

Interaksi sosial dalam transportasi publik menyajikan paradoks unik, ratusan individu berbagi ruang yang sangat terbatas namun secara aktif memelihara isolasi psikologis melalui keheningan, pengalihan pandangan ke layar perangkat digital, atau penutupan mata (Arminen & Heino, 2023). Fenomena ini, yang dikenal sebagai *civil inattention*, bukan sekadar ketidakpedulian pasif, melainkan sebuah mekanisme aktif yang diproduksi secara sosial untuk menjaga privasi dan tatanan di ruang publik (Sharon & Koops, 2021) menekankan bahwa dalam era pengawasan digital saat ini, *civil inattention* telah bertransformasi menjadi bentuk perlindungan privasi yang krusial, kemudian memperluas argumen ini dengan menunjukkan bahwa *civil inattention* bukan hanya norma sosial, tetapi juga mekanisme perlindungan privasi yang relevan dalam era pengawasan digital. Transportasi publik perkotaan tidak hanya berfungsi sebagai sarana mobilitas, tetapi juga merupakan ruang psikososial tempat individu terus-menerus menyesuaikan perilaku terhadap tuntutan situasional yang kompleks. Dalam konteks ini,

pengalaman pengguna tidak semata ditentukan oleh aspek teknis seperti kecepatan, keterjangkauan, dan aksesibilitas, tetapi juga oleh faktor sosio-psikologis serta karakteristik desain ruang yang membentuk persepsi kenyamanan, rasa aman, dan pola interaksi antarindividu. Penelitian Manca et al. menunjukkan bahwa keputusan dan pengalaman pengguna transportasi dipengaruhi oleh kombinasi faktor lingkungan fisik dan dinamika psikosial yang melekat pada konteks mobilitas urban (Manca et al., 2022).

Temuan ini menegaskan bahwa ruang transit perlu dipahami sebagai arena interaksi sosial yang secara aktif membentuk regulasi perilaku interpersonal. Dalam ruang transit modern, interaksi sosial berlangsung di bawah tekanan anonimitas, ritme mobilitas tinggi, serta keterbatasan perhatian yang mendorong individu untuk melakukan penyaringan terhadap stimulus sosial di sekitarnya. Kondisi ini secara teoritis diperkirakan membatasi keterlibatan interpersonal spontan. Namun, dinamika empiris menunjukkan pola yang lebih kompleks. Di tengah kuatnya norma anonimitas tersebut, perilaku prososial tetap muncul dalam bentuk bantuan situasional yang singkat, langsung, dan berorientasi fungsi. Temuan Zwirner dan Raihani menunjukkan bahwa perilaku membantu dapat tetap muncul dalam interaksi singkat antarpihak yang tidak memiliki relasi sebelumnya, terutama ketika kebutuhan sosial dapat diidentifikasi secara jelas (Zwirner & Raihani, 2026). Sementara itu, Rossi et al. menegaskan bahwa konteks situasional memiliki peran penting dalam memunculkan keputusan prososial, bahkan ketika interaksi berlangsung dalam tekanan lingkungan yang tinggi (Rossi et al., 2023). Fenomena ini menunjukkan bahwa anonimitas ruang publik tidak selalu berujung pada penarikan sosial, melainkan dapat melahirkan bentuk bantuan minimal yang adaptif terhadap tuntutan mobilitas urban.

Urgensi penelitian ini muncul seiring percepatan transformasi sistem mobilitas urban di kawasan Asia Tenggara melalui ekspansi infrastruktur transportasi publik, digitalisasi layanan perjalanan, dan meningkatnya intensitas mobilitas antarkota. Perubahan tersebut tidak hanya menggeser pola pergerakan masyarakat, tetapi juga membentuk konfigurasi baru interaksi sosial dalam ruang transit yang ditandai oleh kepadatan dan ritme mobilitas tinggi (Adey et al., 2020), sekaligus memperkuat tuntutan efisiensi temporal yang semakin kompleks dalam pengalaman perjalanan urban (Sheller, 2013). Studi kontemporer menunjukkan bahwa tekanan mobilitas perkotaan berkorelasi dengan meningkatnya beban kognitif pengguna transportasi, yang selanjutnya memengaruhi cara individu memproses isyarat sosial di ruang transit (Bahamonde-birke, 2020). Selain itu, kualitas pengalaman perjalanan tidak hanya ditentukan oleh performa teknis sistem, tetapi juga oleh persepsi terhadap kenyamanan sosial dalam penggunaan

transportasi publik (Anna et al., 2019). Penelitian lain menunjukkan bahwa kepuasan perjalanan memiliki hubungan erat dengan kesejahteraan psikologis pengguna melalui pengalaman interaksi selama perjalanan (Wong et al., 2020). Dalam konteks ini, ruang transit menjadi arena penting untuk memahami bagaimana individu menegosiasikan perhatian sosial, batas interpersonal, dan keputusan membantu dalam interaksi yang berlangsung singkat dan temporer.

Kondisi ini semakin menguat karena kajian psikologis mengenai dinamika interaksi mikro dalam transportasi publik masih terbatas. Sebagian besar penelitian transportasi lebih berfokus pada aspek efisiensi layanan, pilihan moda, dan kualitas sistem, sementara dimensi psikososial interaksi pengguna belum banyak dieksplorasi secara naturalistik. Padahal, pengalaman sosial selama perjalanan, termasuk interaksi singkat antar pengguna, secara signifikan memengaruhi evaluasi individu terhadap kualitas pengalaman mobilitas secara keseluruhan (Manca et al., 2022). Sejumlah penelitian menunjukkan bahwa pengalaman perjalanan sehari-hari berkontribusi terhadap kesejahteraan psikologis melalui interaksi antara kualitas lingkungan perjalanan, persepsi aksesibilitas, kepuasan perjalanan, serta pengalaman subjektif pengguna selama mobilitas berlangsung (Lättman et al., 2019). De Vos menunjukkan bahwa pengalaman afektif selama perjalanan berkontribusi langsung terhadap evaluasi kesejahteraan harian individu (Anna et al., 2019). Kepuasan perjalanan dibentuk oleh pengalaman subjektif pengguna selama mobilitas, termasuk kenyamanan situasional, kualitas informasi, persepsi kontrol, serta evaluasi emosional dan kognitif yang berkembang sepanjang perjalanan (Bosch et al., 2025). Sukhov et al. menunjukkan bahwa kombinasi atribut layanan seperti kenyamanan, keamanan, dan akses informasi secara simultan membentuk kepuasan perjalanan pengguna transportasi publik (Sukhov et al., 2021). Tran et al. menemukan bahwa pengalaman perjalanan memengaruhi kesejahteraan subjektif melalui kualitas aktivitas yang dimungkinkan oleh mobilitas (Tran et al., 2024), sementara Bosch et al. menegaskan bahwa pengalaman afektif dan kognitif selama perjalanan secara langsung memengaruhi evaluasi kepuasan perjalanan dan preferensi moda transportasi (Lim et al., 2024)

Kesenjangan ini menegaskan pentingnya penelitian yang secara khusus menelaah bagaimana perilaku prososial dimunculkan, dinegosiasikan, dan disesuaikan dengan tekanan situasional dalam ruang transit urban. Pemilihan ketiga konteks observasi didasarkan pada pertimbangan metodologis untuk menangkap variasi situasional interaksi dalam konfigurasi transit urban yang berbeda. Jakarta diamati melalui layanan GrabCar yang memungkinkan keterpaparan pada ruang interaksi semi-personal antara pengemudi dan

penumpang, sehingga membuka peluang munculnya komunikasi interpersonal singkat di tengah orientasi perjalanan yang tetap fungsional. Kuala Lumpur diamati melalui kombinasi GrabCar dan taksi konvensional di kawasan Bukit Bintang, yang merepresentasikan konteks transisi antara layanan berbasis aplikasi dan layanan transportasi konvensional dengan karakter interaksi yang lebih beragam. Sementara itu, observasi pada jalur *MRT North-South Line* di Singapura menghadirkan konteks mobilitas massal berintensitas tinggi dengan ritme perjalanan cepat, sistem navigasi terstandar, dan interaksi pengguna yang berlangsung dalam batas temporal sangat singkat.

Variasi konfigurasi ini menyediakan dasar analitik yang kuat untuk menelaah bagaimana tekanan situasional, struktur layanan, dan karakter ruang transit membentuk bentuk-bentuk prososialitas efisien yang berbeda. Dengan demikian, perbandingan lintas konteks ini memungkinkan identifikasi yang lebih tajam terhadap cara individu menyesuaikan respons sosialnya terhadap tuntutan mobilitas urban, sekaligus memperlihatkan bahwa ekspresi bantuan tidak semata ditentukan oleh intensitas interaksi verbal, melainkan juga oleh struktur situasional tempat interaksi tersebut berlangsung. Penelitian ini mengeksplorasi bagaimana konfigurasi ruang yang berbeda membentuk manifestasi bantuan yang berbeda pula (Sheller, 2013)

Kajian prososialitas terkini menunjukkan bahwa kecenderungan manusia untuk menolong memiliki dasar universal. Rossi menemukan bahwa permintaan bantuan kecil dalam keseharian dipenuhi tujuh kali lebih sering daripada ditolak di berbagai budaya, yang mengindikasikan bahwa perilaku menolong lebih dipengaruhi oleh faktor kontekstual daripada sekadar disposisi individu (Rossi et al., 2023). Di ruang transit, faktor situasional seperti urgensi menjadi penentu utama, bahkan Liu dkk mencatat bahwa ketika kebutuhan bantuan terlihat mendesak, probabilitas respons prososial meningkat drastis meskipun lingkungan secara normatif tidak mendorong keterlibatan (Liu et al., 2023). Selain itu, Scaffidi Abbate berargumen bahwa *bystander effect* dalam kerumunan dapat dimitigasi melalui *priming* prososial tertentu yang muncul dari situasi sekitar (Scaffidi Abbate et al., 2022).

Dalam konteks mobilitas urban, Sheller mengajukan konsep *atmospheric publics*, di mana suasana afektif dan norma sosial di ruang transit dibentuk oleh interaksi antara desain infrastruktur dan perilaku pengguna. Perspektif ini sejalan dengan pandangan Adey et al. yang menekankan bahwa mobilitas modern tidak hanya merupakan perpindahan fisik, tetapi juga pengalaman sosial yang dikondisikan oleh struktur ruang, teknologi, dan

ritme kehidupan urban (Adey et al., 2020). Berdasarkan perspektif ini, penelitian ini mengajukan prososialitas efisien sebagai konstruk analitik berbasis data untuk menjelaskan bentuk spesifik dari *helping behavior* dalam ruang transit urban. Prososialitas efisien didefinisikan sebagai respons bantuan situasional yang diselesaikan secara cepat, ringkas, berorientasi fungsi, dan minim elaborasi afektif-verbal sebagai bentuk adaptasi terhadap tekanan temporal dan spasial yang melekat pada ruang bergerak. Definisi ini berpijak pada pemahaman kontemporer bahwa perilaku prososial mencakup tindakan yang mempromosikan kesejahteraan pihak lain, serta dapat muncul dalam bentuk bantuan kecil dan segera ketika kebutuhan sosial terlihat jelas dan biaya membantu relatif rendah (Pfattheicher et al., 2022). Dalam konteks transportasi, bentuk bantuan tersebut perlu dipahami dalam kaitannya dengan pengalaman mobilitas yang dibentuk oleh faktor sosio-psikologis, desain ruang, kenyamanan, dan ritme perjalanan (Manca et al., 2022). Konstruk ini tidak diposisikan sebagai teori baru yang berdiri sendiri, melainkan sebagai kategori analitik untuk membaca bagaimana perilaku prososial termanifestasi dalam situasi mobilitas yang anonim, padat, dan serba cepat. Secara operasional, prososialitas efisien ditandai oleh tiga indikator utama, yaitu: (1) kebutuhan bantuan dapat dikenali secara cepat; (2) respons bantuan diberikan secara langsung dengan biaya sosial rendah; dan (3) interaksi tidak berkembang menjadi keterlibatan interpersonal yang panjang karena dibatasi oleh ritme mobilitas dan norma ruang publik.

Penelitian ini bertujuan untuk: (1) mengidentifikasi bentuk perilaku prososial yang muncul dalam interaksi antar pengguna transportasi; (2) menganalisis refleksi norma sosial dalam interaksi verbal dan nonverbal; (3) mengeksplorasi faktor situasional yang memicu bantuan; dan (4) memahami bagaimana perbedaan moda transportasi membentuk variasi ekspresi bantuan tersebut. Dengan demikian, studi ini memberikan kontribusi teoritis bagi psikologi sosial urban dalam memahami bagaimana manusia tetap memelihara keterhubungan sosial di tengah tekanan mobilitas modern melalui bentuk bantuan yang cepat, fungsional, dan kontekstual.

B. Literature Review

Perilaku prososial dapat muncul dalam tindakan kecil untuk memudahkan orang lain, seperti memberi informasi, menunjukkan arah, atau merespons permintaan sederhana, Menurut Pfattheicher et al. prososialitas pada dasarnya merujuk pada tindakan yang memberikan manfaat bagi orang

lain, baik melalui bantuan langsung, kerja sama, maupun dukungan situasional (Pfafftheicher et al., 2022), sedangkan Rossi et al. menunjukkan perilaku manusia cenderung memenuhi permintaan bantuan yang sederhana sesuai kebutuhan yang jelas serta biaya yang relative rendah (Rossi et al., 2023).

Dalam ruang transit yang padat, individu menghadapi keterbatasan perhatian, tekanan waktu, dan kebutuhan untuk bergerak cepat, studi terbaru mengenai pengalaman perjalanan menunjukkan bahwa kepuasan pengguna transportasi dipengaruhi oleh kenyamanan, keamanan, akses informasi, dan kondisi situasional selama perjalanan (Sukhov et al., 2021). Konsep *civil inattention* membantu menjelaskan mengapa orang di ruang publik tampak saling mengabaikan, tetapi tetap dapat membantu ketika dibutuhkan. Dalam pembacaan kontemporer, *civil inattention* bukan sekadar ketidakpedulian, melainkan cara menjaga privasi dan keteraturan dalam ruang publik padat (Sharon & Koops, 2021).

Sistem transit massal modern seperti MRT cenderung membentuk interaksi yang singkat, selektif, dan berorientasi fungsi (Tuvikene & Finch, 2023), sedangkan layanan ride-hailing menciptakan ruang mobilitas semi-personal yang memungkinkan keterlibatan interpersonal lebih cair selama perjalanan (Tirachini, 2020). Dalam konteks mobilitas urban, bantuan sosial tidak selalu muncul melalui komunikasi panjang, tetapi sering hadir dalam bentuk respons instrumental yang cepat dan situasional ketika kebutuhan pengguna terlihat jelas (Rossi et al., 2023). Dalam kerangka yang lebih spesifik, *helping behavior* dipahami sebagai bentuk perilaku prososial yang secara langsung diarahkan untuk membantu individu atau kelompok lain dalam memenuhi kebutuhan tertentu (Schroeder & Graziano, 2015). Dengan demikian, *helping behavior* dapat dipahami sebagai salah satu bentuk utama dari perilaku prososial, sedangkan perilaku prososial memiliki cakupan yang lebih luas (Penner et al., 2005)

Kajian klasik mengenai *helping behavior* banyak bertumpu pada model intervensi penolong yang dikembangkan oleh Darley dan Latané. Dalam model tersebut, tindakan membantu dipahami sebagai hasil dari proses kognitif bertahap, yaitu menyadari adanya kejadian, menafsirkan situasi sebagai membutuhkan bantuan, merasakan tanggung jawab untuk bertindak, menentukan bentuk bantuan, dan melaksanakan tindakan. Model ini penting karena menunjukkan bahwa perilaku membantu tidak hanya ditentukan oleh niat baik individu, tetapi juga oleh cara individu membaca situasi sosial dan menilai kelayakan intervensi (Darley & Latane, 1986). Dalam konteks penelitian ini, model tersebut menjadi titik berangkat untuk

memahami bagaimana pengguna transportasi membaca kebutuhan sosial dalam situasi transit yang berlangsung cepat.

Perspektif Batson memperkaya kajian prososial dengan menekankan peran empati sebagai dasar motivasional perilaku membantu. Melalui *empathy-altruism hypothesis*, Batson dan Shaw menjelaskan bahwa individu dapat terdorong membantu ketika mereka merasakan kepedulian empatik terhadap orang lain (Batson & Shaw, 2009). Akan tetapi, dalam ruang transit urban, perilaku membantu tidak selalu disertai ekspresi empati yang panjang, percakapan afektif, atau kedekatan interpersonal. Bantuan dapat muncul secara cepat dan fungsional ketika kebutuhan terlihat jelas, seperti menunjukkan arah, memberi informasi, atau membantu akses transportasi. Dengan demikian, teori Batson penting sebagai pembanding untuk menunjukkan bahwa prososialitas dalam ruang transit tidak selalu tampil sebagai empati eksplisit, tetapi dapat hadir dalam bentuk tindakan mikro yang tetap memberi manfaat bagi orang lain.

Selain itu, teori norma sosial dari Cialdini menjelaskan bahwa perilaku individu dalam ruang publik dipengaruhi oleh persepsi mengenai tindakan yang dianggap umum dan tindakan yang dianggap pantas. Cialdini et al. membedakan norma deskriptif, yaitu persepsi tentang apa yang lazim dilakukan orang lain, dan norma injunktif, yaitu persepsi tentang apa yang secara sosial dianggap tepat (Cialdini et al., 1990). Dalam ruang transit, seseorang tidak hanya mempertimbangkan apakah bantuan perlu diberikan, tetapi juga apakah bentuk bantuan tersebut sesuai dengan norma ruang publik, tidak mengganggu, dan tidak melampaui batas interpersonal. Perspektif ini membantu menjelaskan mengapa bantuan dalam transportasi publik sering kali diberikan secara singkat, seperlunya, dan tidak berkembang menjadi keterlibatan personal yang panjang.

Berdasarkan fondasi teoritik tersebut, penelitian ini menggunakan istilah prososialitas efisien sebagai konstruk analitik berbasis data untuk menjelaskan bentuk spesifik dari *helping behavior* dalam ruang transit urban. Prososialitas efisien bukan teori baru yang berdiri sendiri, melainkan kategori analitik untuk membaca bentuk bantuan yang muncul dalam situasi mobilitas yang anonim, cepat, dan bertekanan temporal. Secara konseptual, prososialitas efisien didefinisikan sebagai respons bantuan situasional yang dilakukan secara cepat, ringkas, berorientasi fungsi, minim elaborasi afektif-verbal, serta sensitif terhadap tekanan temporal dan spasial ruang transit.

Prososialitas efisien berbeda dari *helping behavior* secara umum karena konsep ini tidak hanya menekankan tindakan membantu, tetapi juga menekankan cara bantuan tersebut dikondisikan oleh ruang, waktu, dan norma mobilitas. Jika *helping behavior* dapat terjadi dalam berbagai konteks

dan durasi interaksi, maka prososialitas efisien secara khusus merujuk pada bantuan yang muncul dalam situasi transit yang singkat, padat, dan dibatasi oleh ritme perjalanan. Dengan kata lain, prososialitas efisien merupakan bentuk kontekstual dari *helping behavior* dalam ruang mobilitas urban. Konsep ini menambahkan dimensi temporal, spasial, dan normatif, yaitu bahwa bantuan diberikan secara cepat, dengan interaksi minimal, dan tetap menjaga batas interpersonal yang dianggap wajar dalam ruang publik. Oleh karena itu, bantuan seperti menunjukkan arah di MRT, mencarikan taksi, atau membuka percakapan singkat di GrabCar tidak hanya dibaca sebagai tindakan instrumental, tetapi sebagai respons yang disesuaikan dengan tekanan situasional ruang transit.

Prososialitas efisien juga tidak identik dengan *low-cost helping*. *Low-cost helping* menekankan rendahnya biaya bantuan bagi pelaku, seperti bantuan yang tidak membutuhkan banyak waktu, tenaga, atau risiko sosial ((Bekkers & Wiepking, 2011). Rossi et al. juga menunjukkan bahwa manusia cenderung memenuhi permintaan bantuan sederhana ketika kebutuhan terlihat jelas dan biaya membantu relatif rendah (Rossi et al., 2023). Namun, prososialitas efisien memiliki cakupan yang lebih spesifik karena tidak hanya menjelaskan rendahnya biaya bantuan, tetapi juga bagaimana bantuan tersebut dibentuk oleh ritme mobilitas, norma anonimitas, dan keterbatasan interaksi dalam ruang transit. Dengan demikian, *low-cost helping* menjelaskan salah satu kondisi yang memungkinkan prososialitas efisien, tetapi tidak sepenuhnya menjelaskan keseluruhan karakter prososialitas efisien.

Secara operasional, prososialitas efisien dalam penelitian ini ditandai oleh tiga indikator utama. Pertama, kebutuhan bantuan dapat dikenali secara cepat oleh pelaku. Kedua, respons bantuan diberikan secara langsung dan berbiaya sosial rendah. Ketiga, interaksi tidak berkembang menjadi keterlibatan interpersonal panjang karena dibatasi oleh ritme mobilitas dan norma ruang publik. Ketiga indikator tersebut memungkinkan penelitian ini membaca tindakan seperti sapaan singkat, pemberian informasi, bantuan navigasional, tawaran bantuan foto, atau bantuan mencarikan moda transportasi sebagai bentuk prososialitas efisien dalam ruang transit urban. Dengan pembedaan tersebut, prososialitas efisien diposisikan sebagai kategori analitik yang menjembatani teori *helping behavior*, norma sosial, dan dinamika mobilitas urban. Konsep ini digunakan untuk menjelaskan bagaimana perilaku membantu tetap hadir di tengah ruang publik yang anonim, cepat, dan padat, tanpa harus tampil dalam bentuk keterlibatan emosional atau verbal yang panjang.

C. Metode Penelitian

1. Desain dan Paradigma Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain *exploratory cross-context qualitative observation* yang ditempatkan dalam paradigma *contextualist interpretivist*. Pilihan paradigma ini didasarkan pada asumsi bahwa makna sosial tidak bersifat universal, melainkan dibentuk secara dinamis melalui konteks spasial dan temporal di mana peristiwa berlangsung. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk menangkap fenomena interaksi mikro secara *in situ*, yang memberikan kedalaman interpretatif yang tidak dapat dicapai melalui metode survei atau eksperimen laboratorium. Sebagai studi eksploratoris awal, penelitian ini bertujuan mengidentifikasi pola-pola perilaku prososial yang dapat menjadi fondasi bagi penelitian berskala besar di masa depan.

2. Lokasi dan Konteks Observasi

Penelitian dilakukan di tiga kota metropolitan Asia Tenggara yang dipilih berdasarkan pertimbangan teoritis mengenai variasi infrastruktur dan dinamika mobilitas (*multi-modal contextual comparison*):

1. Jakarta, Indonesia: Mewakili konteks transportasi dengan tingkat ketidakpastian tinggi dan dominasi layanan *ride-hailing* (GrabCar).
2. Kuala Lumpur, Malaysia: Berfokus pada kawasan Bukit Bintang yang mewakili hibriditas antara platform digital (GrabCar) dan taksi konvensional.
3. Singapura: Berfokus pada jalur MRT *North-South Line* yang mewakili sistem transportasi massa yang sangat terstruktur, efisien, dan presisi.

3. Prosedur Pengumpulan Data dan Posisi Peneliti

Data dikumpulkan melalui observasi naturalistik selama dua hari di masing-masing negara. Observasi dilakukan dalam dua sesi per hari: sesi siang (13.00–15.00) dan sesi sore (16.00–18.30), dengan durasi satu jam per sesi. Peneliti mengambil posisi sebagai ***observer-as-participant***, di mana peneliti terlibat langsung sebagai pengguna jasa transportasi untuk menjaga naturalisme interaksi.

Total terdapat 13 episode interaksi mikro yang direkam (4 di Jakarta, 5 di Kuala Lumpur, dan 4 di Singapura). Untuk menjaga keaslian perilaku para aktor sosial yang diamati, peneliti tidak melakukan pencatatan selama perjalanan berlangsung. Data direkam melalui *field notes* reflektif pada perangkat digital segera setelah setiap sesi perjalanan berakhir untuk meminimalkan risiko kehilangan detail mikro akibat seleksi memori (*post-hoc recording*).

4. Analisis Data

Data dianalisis menggunakan *Reflexive Thematic Analysis* (RTA) mengikuti protokol enam fase dari Braun dan Clarke: familiarisasi data, pembuatan kode awal, pengkonstruksian tema, peninjauan tema, pendefinisian dan penamaan tema, serta penulisan laporan (Byrne, 2022). Pendekatan RTA dipilih karena memperlakukan subjektivitas dan reflektivitas peneliti sebagai alat analitik yang esensial, bukan sebagai gangguan terhadap objektivitas. Proses analisis juga merujuk pada contoh kerja praktis RTA untuk memastikan konsistensi metodologis.

5. Refleksivitas dan Kualitas Data (*Trustworthiness*)

Peneliti secara sadar mengakui posisinya sebagai wisatawan asing di ketiga lokasi penelitian, yang kemungkinan memengaruhi dinamika interaksi, terutama dalam interaksi dyadik dengan pengemudi. Kesadaran refleksif ini digunakan untuk mengkalibrasi interpretasi data. Untuk menjaga kualitas penelitian (*trustworthiness*), peneliti menerapkan empat kriteria utama:

- a. **Credibility**: Melalui penyajian deskripsi mendalam (*thick description*) pada hasil observasi.
- b. **Transferability**: Memberikan deskripsi konteks yang spesifik sehingga relevansi temuan dapat dinilai oleh pembaca.
- c. **Dependability**: Menggunakan protokol analisis RTA yang transparan dan sistematis.
- d. **Confirmability**: Mendokumentasikan alur penalaran dari data mentah hingga pembentukan tema analitik.

D. Hasil dan Pembahasan

Analisis terhadap 13 episode observasi pada ruang transit di Jakarta, Kuala Lumpur, dan Singapura menghasilkan empat tema utama, yaitu: (1) Prososialitas Informasional Singkat; (2) Regulasi Jarak Interpersonal Adaptif; (3) Interaksi Transaksional sebagai Norma Dominan; dan (4) Variasi Ekspresi Bantuan Lintas Konteks Moda. Keempat tema tersebut menunjukkan pola yang saling berhubungan, yaitu bahwa perilaku membantu dalam ruang transit tidak muncul sebagai keterlibatan interpersonal yang panjang, tetapi sebagai respons singkat, fungsional, selektif, dan disesuaikan dengan tekanan mobilitas.

Keempat tema tersebut dibaca melalui konstruk analitik **prososialitas efisien** karena seluruh temuan memperlihatkan karakter bantuan yang sama, yaitu cepat, berorientasi penyelesaian kebutuhan, minim elaborasi afektif-verbal, serta dibatasi oleh norma ruang publik dan ritme perjalanan. Dengan demikian, prososialitas efisien tidak ditempatkan sebagai tema kelima, melainkan sebagai konsep sintesis yang menjelaskan hubungan antartema. Tema pertama menunjukkan bentuk bantuan yang muncul, yaitu bantuan

informasional singkat. Tema kedua menunjukkan mekanisme sosial yang mengatur kapan bantuan diberikan, yaitu regulasi jarak interpersonal. Tema ketiga menunjukkan konteks normatif tempat bantuan berlangsung, yaitu interaksi transaksional. Tema keempat menunjukkan bahwa bentuk bantuan dipengaruhi oleh struktur moda transportasi. Keempatnya bersama-sama membentuk pola prososialitas efisien dalam ruang transit urban.

Secara teoritik, pembacaan ini berangkat dari teori *helping behavior* yang menjelaskan bahwa tindakan membantu dipengaruhi oleh proses mengenali situasi, menafsirkan kebutuhan, mengambil tanggung jawab, memilih bentuk bantuan, dan melakukan tindakan (Darley & Latane, 1986). Namun, dalam ruang transit, proses tersebut berlangsung dalam kondisi waktu yang terbatas, interaksi anonim, dan ritme mobilitas tinggi. Karena itu, bantuan yang muncul tidak selalu melalui deliberasi panjang, tetapi sering tampil sebagai respons cepat terhadap kebutuhan yang mudah dikenali. Hal ini juga didukung oleh kajian mengenai bantuan mikro dalam interaksi sehari-hari. Rossi et al. menunjukkan bahwa manusia cenderung memenuhi permintaan bantuan sederhana ketika kebutuhan mudah dikenali dan biaya membantu relatif rendah (Rossi et al., 2023). Akan tetapi, dalam konteks ruang transit, bantuan tidak hanya dipengaruhi oleh rendahnya biaya sosial, tetapi juga oleh norma kepantasan, batas interpersonal, dan tekanan mobilitas. Oleh karena itu, prososialitas efisien tidak identik dengan *low-cost helping*, melainkan menjelaskan bentuk bantuan yang muncul ketika biaya sosial rendah bertemu dengan tuntutan efisiensi ruang transit.

Selain itu, teori norma sosial menjelaskan mengapa bantuan dalam ruang transit cenderung diberikan secara singkat dan seperlunya. Cialdini et al. menegaskan bahwa perilaku individu di ruang publik dipengaruhi oleh persepsi mengenai apa yang lazim dilakukan dan apa yang dianggap pantas (Cialdini et al., 1990). Dalam konteks transit, bantuan yang terlalu panjang, terlalu personal, atau mengganggu alur mobilitas dapat dianggap tidak sesuai dengan norma ruang. Karena itu, bantuan yang muncul cenderung berbentuk ringkas, praktis, dan tidak memperpanjang interaksi.

Konsep *civil inattention* juga memperkuat alasan mengapa empat tema tersebut dibaca melalui prososialitas efisien. Dalam ruang publik, individu umumnya menjaga jarak interpersonal untuk melindungi privasi dan keteraturan sosial. Namun, jarak tersebut bukan bentuk ketidakpedulian mutlak. Ketika kebutuhan sosial cukup jelas, jarak interpersonal dapat ditanggguhkan sementara untuk memungkinkan bantuan singkat. Dengan demikian, prososialitas efisien menjelaskan bagaimana bantuan tetap muncul tanpa menghapus norma menjaga jarak dalam ruang publik.

Literatur psikologi mobilitas juga mendukung pembacaan ini. Transportasi publik tidak hanya berfungsi sebagai sarana perpindahan, tetapi juga sebagai ruang psikososial tempat desain moda, akses informasi, kepadatan, sistem pembayaran, dan ritme perjalanan membentuk kemungkinan interaksi sosial (Manca et al., 2022). Oleh karena itu, bantuan yang muncul di GrabCar Jakarta, taksi atau GrabCar Kuala Lumpur, dan MRT Singapura tidak dapat dibaca hanya sebagai ekspresi personal, tetapi sebagai respons yang dibentuk oleh struktur ruang mobilitas.

Dengan dasar tersebut, prososialitas efisien dipahami sebagai bentuk spesifik dari helping behavior dalam ruang transit urban, bukan teori baru yang berdiri sendiri dan bukan sekadar tema hasil observasi. Konsep ini digunakan untuk menjelaskan pola umum yang menghubungkan empat tema penelitian, yaitu bahwa bantuan dalam ruang transit muncul ketika kebutuhan dapat dikenali secara cepat, respons dapat diberikan dengan biaya sosial rendah, dan tindakan bantuan tetap kompatibel dengan ritme mobilitas serta norma ruang publik.

Tema 1: Prososialitas Informasional Singkat

Tema pertama yang ditemukan adalah prososialitas informasional singkat, yaitu bentuk bantuan yang diberikan melalui informasi praktis secara cepat, langsung, dan tidak disertai upaya memperpanjang interaksi. Tema ini tampak terutama pada konteks MRT Singapura dan Kuala Lumpur. Dalam observasi pada MRT Singapura, bantuan muncul dalam bentuk tawaran membantu mengambil foto, pemberian arahan navigasional, serta penjelasan singkat mengenai penggunaan sistem pembayaran berbasis *tap*. Bantuan tersebut diberikan secara langsung untuk memenuhi kebutuhan tertentu, lalu interaksi segera berakhir setelah kebutuhan terpenuhi.

Pada konteks Kuala Lumpur, prososialitas informasional singkat tampak ketika pengguna mengalami kebingungan lokasi dan membutuhkan moda transportasi alternatif. Bantuan muncul dalam bentuk pengarahannya atau bantuan mencarikan taksi yang sesuai. Dalam episode ini, tanda kebingungan sudah cukup memicu respons bantuan tanpa memerlukan permintaan formal yang panjang. Bantuan diberikan untuk menyelesaikan hambatan mobilitas secara praktis, bukan untuk membangun relasi interpersonal yang berkelanjutan.

Temuan ini memperlihatkan bahwa bantuan dalam ruang transit sering kali berbentuk informasional karena kebutuhan utama pengguna berkaitan dengan arah, akses, sistem pembayaran, lokasi, dan kelancaran perjalanan. Dalam konteks ini, bantuan tidak harus hadir dalam bentuk dukungan emosional yang panjang. Bantuan yang singkat tetap memiliki makna prososial karena berfungsi mengurangi hambatan situasional pengguna lain.

Secara teoritik, temuan ini dapat dibaca melalui konsep *helping behavior* dalam psikologi sosial. Darley dan Latané (1968) menjelaskan bahwa tindakan membantu melibatkan proses menyadari situasi, menafsirkan kebutuhan, merasakan tanggung jawab, memilih bentuk bantuan, dan melaksanakan tindakan. Namun, dalam ruang transit, tahapan tersebut berlangsung secara cepat karena pengguna berada dalam situasi mobilitas yang menuntut efisiensi. Pengguna tidak memiliki waktu panjang untuk melakukan deliberasi sosial, sehingga bantuan cenderung muncul sebagai respons informasional yang segera dan praktis.

Temuan ini juga sejalan dengan Rossi et al. (2023) yang menunjukkan bahwa dalam interaksi mikro sehari-hari, manusia cenderung merespons permintaan bantuan sederhana ketika kebutuhan dapat dikenali dengan jelas dan biaya membantu relatif rendah. Akan tetapi, prososialitas informasional singkat dalam penelitian ini tidak sepenuhnya sama dengan *low-cost helping*. Rendahnya biaya sosial memang menjadi salah satu kondisi yang memungkinkan bantuan, tetapi bentuk bantuan dalam ruang transit juga dibatasi oleh ritme perjalanan, norma anonimitas, dan kebutuhan untuk tidak mengganggu alur mobilitas. Dengan demikian, tema ini menunjukkan salah satu manifestasi utama dari prososialitas efisien, yaitu bantuan informasional yang cepat, fungsional, dan kontekstual.

Tema 2: Regulasi Jarak Interpersonal Adaptif

Tema kedua adalah regulasi jarak interpersonal adaptif. Tema ini menggambarkan bagaimana pengguna transportasi mengelola jarak sosial dalam ruang transit, tetapi tetap membuka kemungkinan bantuan ketika muncul kebutuhan yang dianggap cukup jelas. Pada MRT Singapura, sebagian besar penumpang tampak fokus pada perangkat pribadi, menjaga orientasi pandangan, dan meminimalkan kontak verbal dengan orang asing. Penggunaan ponsel dan minimnya interaksi verbal dapat dibaca sebagai bagian dari strategi menjaga batas interpersonal dalam ruang publik yang padat.

Namun, pola tersebut tidak dapat langsung dimaknai sebagai ketidakpedulian sosial. Data menunjukkan bahwa jarak interpersonal dapat ditanggguhkan ketika muncul kebutuhan spesifik, misalnya ketika pengguna membutuhkan bantuan foto, arahan navigasi, atau penjelasan mengenai sistem pembayaran. Dengan demikian, pengguna transportasi tidak sepenuhnya menarik diri dari lingkungan sosial, tetapi melakukan pemantauan sosial secara selektif. Mereka menjaga jarak sebagai mode dasar interaksi, tetapi tetap dapat merespons ketika kebutuhan orang lain cukup terlihat.

Pada konteks Jakarta, regulasi jarak interpersonal tampak berbeda karena ruang GrabCar bersifat lebih semi-personal. Interaksi terjadi dalam ruang kendaraan yang relatif kecil dan mempertemukan pengemudi serta penumpang dalam durasi tertentu. Dari empat episode observasi, satu pengemudi membuka interaksi dengan salam ketika penumpang masuk kendaraan, sementara dua pengemudi mengembangkan percakapan ringan mengenai tujuan perjalanan, lama kunjungan, atau aktivitas penumpang. Percakapan semacam ini dapat dipahami sebagai bentuk kalibrasi sosial, yaitu upaya membaca sejauh mana penumpang nyaman dengan interaksi verbal. Sementara itu, pada konteks Kuala Lumpur, interaksi dalam GrabCar dan taksi cenderung lebih singkat dan minim percakapan. Namun, minimnya percakapan tidak menghilangkan kemungkinan bantuan. Bantuan tetap muncul ketika kebutuhan pengguna menjadi eksplisit, misalnya ketika pengguna memerlukan moda transportasi alternatif akibat kesalahan lokasi. Dengan demikian, perbedaan intensitas percakapan tidak menunjukkan perbedaan kepedulian, tetapi menunjukkan perbedaan norma interaksi dan batas interpersonal pada masing-masing konteks moda.

Temuan ini dapat dijelaskan melalui konsep *civil inattention*. Goffman menjelaskan bahwa dalam ruang publik, individu sering mengakui keberadaan orang lain tanpa membangun keterlibatan interpersonal yang berlebihan. Sharon dan Koops menegaskan bahwa *civil inattention* dalam ruang publik modern dapat dipahami sebagai mekanisme untuk menjaga privasi, keteraturan sosial, dan kenyamanan bersama (Sharon & Koops, 2021). Dalam penelitian ini, *civil inattention* tidak bekerja sebagai dinding pemisah yang kaku, tetapi sebagai ambang situasional. Ambang ini dapat dibuka ketika kebutuhan sosial tampak jelas dan bantuan dapat diberikan tanpa melanggar norma ruang publik.

Perspektif norma sosial dari Cialdini et al. juga membantu menjelaskan temuan ini. Dalam ruang transit, individu tidak hanya mempertimbangkan apakah orang lain membutuhkan bantuan, tetapi juga apakah bantuan tersebut pantas diberikan dalam konteks tertentu. Bantuan yang terlalu personal atau terlalu panjang dapat dianggap melampaui batas normatif ruang publik. Karena itu, bentuk bantuan yang paling sesuai adalah bantuan yang cukup, singkat, dan tidak mengganggu privasi. Regulasi jarak interpersonal adaptif menunjukkan bahwa prososialitas dalam ruang transit tidak hilang, tetapi diatur melalui batas sosial yang fleksibel.

Tema 3: Interaksi Transaksional sebagai Norma Dominan

Tema ketiga adalah interaksi transaksional sebagai norma dominan. Tema ini menunjukkan bahwa sebagian besar interaksi dalam ruang transit berlangsung dalam kerangka fungsional dan layanan. Pengguna

membutuhkan perjalanan, pengemudi atau sistem transportasi menyediakan akses mobilitas, dan komunikasi terjadi sejauh diperlukan untuk menyelesaikan fungsi perjalanan tersebut. Interaksi semacam ini tampak kuat pada konteks Kuala Lumpur dan Singapura, tetapi juga hadir dalam layanan GrabCar Jakarta.

Pada konteks Kuala Lumpur, interaksi dengan pengemudi GrabCar dan taksi cenderung singkat, minim pertanyaan personal, dan berorientasi pada penyelesaian perjalanan. Pola ini tidak tepat jika langsung dimaknai sebagai rendahnya keramahan. Lebih tepat, pola tersebut dibaca sebagai norma layanan yang menekankan efisiensi, batas interpersonal, dan fungsi transportasi. Bantuan tetap muncul, tetapi umumnya ketika ada kebutuhan praktis yang jelas, seperti kebutuhan menemukan taksi atau mengatasi kesalahan lokasi.

Pada konteks Jakarta, interaksi transaksional tetap menjadi dasar relasi antara pengemudi dan penumpang. Namun, sebagian episode memperlihatkan adanya perluasan kecil dari relasi transaksional menuju komunikasi interpersonal ringan. Sapaan pembuka, pertanyaan tentang tujuan perjalanan, dan percakapan singkat selama perjalanan menunjukkan bahwa transaksi mobilitas dapat menjadi ruang munculnya bantuan relasional. Bantuan dalam konteks ini tidak selalu berupa tindakan instrumental seperti menunjukkan arah atau mencarikan kendaraan, tetapi dapat berupa penciptaan rasa nyaman dan aman selama perjalanan.

Pada konteks Singapura, interaksi transaksional banyak diambil alih oleh sistem. MRT menyediakan petunjuk visual, pengumuman, sistem pembayaran otomatis, dan alur perjalanan yang terstruktur. Akibatnya, kebutuhan terhadap percakapan verbal antarpengguna menjadi lebih rendah. Ketiadaan interaksi verbal tidak dapat dimaknai sebagai ketegangan sosial, tetapi sebagai konsekuensi dari sistem transportasi yang telah mengalihkan banyak fungsi bantuan ke infrastruktur.

Tema ini menunjukkan bahwa prososialitas efisien sering muncul di dalam kerangka transaksional, bukan di luar kerangka tersebut. Bantuan muncul ketika fungsi perjalanan terganggu, ketika informasi tidak cukup jelas, atau ketika pengguna menunjukkan kebutuhan yang dapat direspons secara cepat. Dengan demikian, interaksi transaksional tidak selalu bertentangan dengan prososialitas. Dalam ruang transit, prososialitas justru sering hadir sebagai tindakan kecil yang menjaga kelancaran transaksi mobilitas.

Secara teoritik, temuan ini berhubungan dengan perbedaan antara *instrumental helping* dan prososialitas efisien. *Instrumental helping* umumnya merujuk pada bantuan yang diarahkan pada penyelesaian kebutuhan praktis. Dalam penelitian ini, beberapa bentuk bantuan memang bersifat

instrumental, seperti mencari taksi, menunjukkan arah, atau menjelaskan sistem pembayaran. Namun, prososialitas efisien tidak hanya menjelaskan fungsi bantuan tersebut. Konsep ini juga menekankan cara bantuan diberikan, yaitu cepat, minim elaborasi afektif-verbal, tidak memperpanjang interaksi, dan tetap menjaga batas interpersonal dalam ruang publik. Dengan demikian, prososialitas efisien mencakup unsur instrumental, tetapi tidak identik dengan *instrumental helping*.

Literatur psikologi transportasi juga mendukung pembacaan ini. Manca et al. (2022) menunjukkan bahwa pengalaman transportasi tidak hanya ditentukan oleh aspek teknis, tetapi juga oleh faktor sosio-psikologis dan desain ruang. Sukhov et al. (2021) menegaskan bahwa pengalaman perjalanan dibentuk oleh konfigurasi kenyamanan, keamanan, akses informasi, dan kualitas layanan. Dalam penelitian ini, dimensi-dimensi tersebut memengaruhi kapan bantuan dibutuhkan, bentuk bantuan yang mungkin muncul, serta sejauh mana interaksi interpersonal dapat berkembang.

Tema 4: Variasi Ekspresi Bantuan Lintas Konteks Moda

Tema keempat adalah variasi ekspresi bantuan lintas konteks moda. Tema ini menunjukkan bahwa bentuk bantuan tidak hanya ditentukan oleh disposisi individu, tetapi juga oleh struktur moda transportasi. Setiap moda menyediakan peluang, batas, dan norma interaksi yang berbeda. Oleh karena itu, perbedaan ekspresi bantuan antara Jakarta, Kuala Lumpur, dan Singapura lebih tepat dibaca sebagai perbedaan konfigurasi situasional daripada perbedaan karakter budaya nasional.

Pada GrabCar Jakarta, ruang kendaraan menciptakan situasi interaksi diadik antara pengemudi dan penumpang. Situasi ini memungkinkan munculnya sapaan, percakapan ringan, dan bantuan relasional. Dalam konteks ini, prososialitas efisien tampil melalui pengelolaan kenyamanan interpersonal. Pengemudi tidak hanya menjalankan fungsi mengantar, tetapi juga dapat menciptakan suasana perjalanan yang lebih nyaman melalui komunikasi singkat.

Pada Kuala Lumpur, kombinasi GrabCar dan taksi menunjukkan pola yang lebih pragmatis. Bantuan muncul terutama ketika kebutuhan pengguna menjadi jelas. Jika tidak ada kebutuhan eksplisit, interaksi cenderung berlangsung singkat dan fungsional. Namun, ketika pengguna menghadapi hambatan orientasi atau kesalahan lokasi, bantuan dapat muncul secara langsung. Pola ini menunjukkan bahwa bantuan tidak selalu bergantung pada percakapan panjang, tetapi pada keterbacaan kebutuhan dan relevansi bantuan terhadap situasi.

Pada MRT Singapura, bantuan muncul dalam bentuk yang lebih presisi. Sistem transportasi yang terstruktur membuat sebagian besar kebutuhan pengguna dapat dipenuhi melalui desain sistem. Informasi rute, pembayaran, pengumuman, dan alur pergerakan telah tersedia secara relatif jelas. Karena itu, bantuan manusia muncul terutama pada titik-titik kebutuhan spesifik yang tidak sepenuhnya dijawab oleh sistem, seperti bantuan foto, koreksi arah, atau penjelasan penggunaan fasilitas tertentu.

Literatur tentang ride-hailing menunjukkan bahwa layanan berbasis aplikasi menciptakan ruang interaksi semi-personal antara pengemudi dan penumpang, berbeda dari transportasi massal yang lebih anonim (Rayle et al., 2016) Sementara itu, kajian mengenai transportasi publik sebagai ruang publik bergerak menunjukkan bahwa moda massal membentuk pola interaksi yang lebih singkat, selektif, dan fungsional (Rink, 2023; Tuvikene et al., 2023). Temuan penelitian ini memperkuat argumen tersebut dengan menunjukkan bahwa struktur moda tidak hanya memengaruhi pengalaman perjalanan, tetapi juga membentuk peluang munculnya bantuan.

Variasi lintas konteks moda ini juga dapat dibaca melalui teori norma sosial. Cialdini et al. (1990) menjelaskan bahwa perilaku sosial dipengaruhi oleh persepsi mengenai apa yang lazim dilakukan dan apa yang dianggap pantas dalam konteks tertentu. Dalam GrabCar, percakapan ringan antara pengemudi dan penumpang dapat dianggap wajar karena ruang interaksi lebih personal. Dalam MRT, percakapan dengan orang asing lebih terbatas karena norma anonimitas lebih kuat. Dalam taksi atau GrabCar Kuala Lumpur, bantuan muncul terutama ketika kebutuhan praktis menjadi jelas. Dengan demikian, ekspresi bantuan selalu dikalibrasi dengan norma ruang, desain moda, dan ekspektasi interaksi.

Sintesis: Status Konseptual Prososialitas Efisien

Berdasarkan empat tema tersebut, penelitian ini menegaskan bahwa prososialitas efisien adalah bentuk spesifik dari helping behavior dalam konteks ruang transit urban. Prososialitas efisien bukan teori baru yang berdiri sendiri, bukan dimensi universal dari perilaku prososial, dan bukan sekadar nama lain dari tema hasil observasi. Konsep ini merupakan konstruk analitik berbasis data yang digunakan untuk menjelaskan pola bantuan yang muncul secara konsisten pada ruang mobilitas: cepat, fungsional, minim elaborasi afektif-verbal, dan dibatasi oleh norma serta ritme transit.

Perbedaannya dengan *helping behavior* terletak pada tingkat kekhususan konteks. *Helping behavior* merupakan konsep yang lebih luas dan dapat terjadi dalam berbagai situasi sosial, baik dalam interaksi panjang maupun pendek, personal maupun anonim, formal maupun informal. Prososialitas efisien adalah bentuk kontekstual dari *helping behavior* yang muncul dalam ruang

transit, yaitu ruang yang ditandai oleh keterbatasan waktu, mobilitas tinggi, anonimitas, dan norma menjaga jarak interpersonal.

Perbedaannya dengan *instrumental helping* terletak pada fokus analisis. *Instrumental helping* menekankan fungsi bantuan untuk menyelesaikan kebutuhan praktis. Prososialitas efisien memang dapat mencakup bantuan instrumental, tetapi menambahkan dimensi temporal, spasial, dan normatif. Bantuan dalam prososialitas efisien tidak hanya praktis, tetapi juga cepat, singkat, tidak memperpanjang interaksi, serta sesuai dengan batas sosial ruang transit.

Perbedaannya dengan *low-cost helping* terletak pada kedalaman konteks. *Low-cost helping* menekankan rendahnya biaya bantuan bagi pelaku. Dalam penelitian ini, rendahnya biaya sosial memang menjadi salah satu kondisi yang memudahkan bantuan. Akan tetapi, prososialitas efisien tidak hanya ditentukan oleh biaya rendah, tetapi juga oleh keterbacaan kebutuhan, ritme perjalanan, desain moda, dan norma anonimitas. Dengan demikian, *low-cost helping* menjelaskan salah satu prasyarat bantuan, sedangkan prososialitas efisien menjelaskan bentuk bantuan yang terbentuk dalam tekanan ruang transit.

Dalam kaitannya dengan teori Batson, prososialitas efisien juga menunjukkan bahwa kepedulian tidak selalu tampil dalam bentuk empati verbal yang panjang. Batson dan Shaw menekankan pentingnya kepedulian empatik dalam perilaku membantu (Batson & Shaw, 2009). Namun, dalam ruang transit, kepedulian dapat terkondensasi dalam tindakan mikro seperti memberi informasi, menunjukkan arah, menyapa, atau membantu akses transportasi. Dengan demikian, minimnya elaborasi afektif-verbal tidak berarti absennya kepedulian, melainkan menunjukkan bentuk ekspresi kepedulian yang disesuaikan dengan tuntutan ruang mobilitas.

Dalam kaitannya dengan teori norma sosial, prososialitas efisien menunjukkan bahwa bantuan dalam ruang publik selalu dinegosiasikan dengan norma tentang kepantasan. Individu tidak hanya bertanya apakah orang lain membutuhkan bantuan, tetapi juga apakah bentuk bantuan tersebut sesuai dengan konteks. Bantuan yang terlalu panjang, terlalu personal, atau terlalu mengganggu dapat dianggap tidak sesuai dengan norma ruang transit. Oleh karena itu, bantuan yang paling adaptif adalah bantuan yang cukup, cepat, dan tidak melampaui batas interpersonal. Dengan demikian, prososialitas efisien dapat dirumuskan sebagai bentuk bantuan mikro dalam ruang transit urban yang muncul ketika kebutuhan sosial dapat dikenali secara cepat, biaya sosial untuk membantu relatif rendah, dan tindakan bantuan kompatibel dengan ritme mobilitas serta norma ruang publik. Definisi ini menunjukkan bahwa prososialitas efisien

bukan sekadar variasi terminologi, melainkan kategori analitik yang memperjelas bagaimana perilaku membantu tetap hadir dalam ruang publik modern yang anonim, padat, dan berorientasi efisiensi.

Implikasi Teoritik dan Kontekstual

Temuan penelitian ini memiliki beberapa implikasi teoritik. Pertama, penelitian ini memperluas pembacaan terhadap *helping behavior* dengan menunjukkan bahwa dalam ruang transit urban, proses membantu berlangsung secara terkompresi. Tahapan membaca situasi, menafsirkan kebutuhan, memilih tindakan, dan memberikan bantuan tetap ada, tetapi berlangsung sangat cepat dan diwujudkan dalam tindakan mikro. Kedua, penelitian ini memperlihatkan bahwa *civil inattention* tidak selalu berarti absennya kepedulian sosial. Dalam konteks transit, *civil inattention* bekerja sebagai mekanisme penyaringan sosial. Individu menjaga jarak sebagai mode interaksi dasar, tetapi tetap dapat membuka ruang bantuan ketika kebutuhan orang lain terlihat jelas. Dengan demikian, menjaga jarak interpersonal dan melakukan bantuan prososial bukan dua hal yang bertentangan, melainkan dua strategi sosial yang dapat bekerja secara bergantian.

Ketiga, penelitian ini menunjukkan bahwa perbedaan ekspresi bantuan lintas negara tidak boleh disederhanakan menjadi stereotip budaya nasional. Data menunjukkan bahwa pada ketiga konteks, bantuan tetap muncul, tetapi bentuknya berbeda karena konfigurasi moda, desain sistem, dan norma interaksi tidak sama. Jakarta menunjukkan bantuan relasional ringan, Kuala Lumpur menunjukkan bantuan instrumental yang pragmatis, sedangkan Singapura menunjukkan bantuan singkat yang presisi. Perbedaan ini lebih tepat dipahami sebagai adaptasi terhadap struktur mobilitas daripada perbedaan kadar kepedulian sosial.

Keempat, penelitian ini menegaskan bahwa transportasi publik perlu dipahami sebagai ruang psikososial, bukan hanya sistem teknis perpindahan. Desain moda, akses informasi, sistem pembayaran, kepadatan, dan ritme perjalanan tidak hanya memengaruhi efisiensi mobilitas, tetapi juga membentuk kualitas interaksi sosial. Dengan demikian, prososialitas efisien menunjukkan bahwa keterhubungan sosial dalam ruang urban modern tetap dapat dipertahankan, meskipun dalam bentuk yang singkat, fungsional, dan kontekstual.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa perilaku prososial dalam ruang transit Asia Tenggara tidak menghilang di tengah modernisasi mobilitas. Bantuan tetap hadir, tetapi bentuknya berubah mengikuti tekanan ruang, waktu, dan norma interaksi. Prososialitas efisien menjadi konsep analitik yang membantu menjelaskan perubahan tersebut: kepedulian sosial tidak selalu tampil sebagai percakapan panjang atau

kehangatan emosional yang eksplisit, tetapi dapat hadir sebagai tindakan kecil yang cepat, tepat, dan cukup untuk menjaga kelancaran mobilitas sekaligus mempertahankan keterhubungan sosial minimal di ruang publik modern.

E. Kesimpulan

Penelitian ini menyimpulkan bahwa interaksi sosial dalam ruang transit di Asia Tenggara merupakan perpaduan dinamis antara pemeliharaan privasi melalui *civil inattention* dan kemunculan bantuan spontan yang disebut sebagai prososialitas efisien. Melalui analisis terhadap 13 episode observasi, ditemukan bahwa perilaku prososial dalam konteks ini tidak memerlukan proses kognitif yang panjang, melainkan respons cepat dan fungsional terhadap kebutuhan yang terlihat jelas di tengah keterbatasan waktu dan ruang.

Secara tajam, studi ini menegaskan bahwa variasi perilaku yang teramati lintas negara (Indonesia, Malaysia, dan Singapura) lebih dipengaruhi oleh konfigurasi situasional dan desain moda transportasi daripada perbedaan karakter sosial atau budaya masyarakatnya. Efisiensi dalam membantu bukan merupakan tanda minimnya kepedulian, melainkan bentuk adaptasi yang paling masuk akal dalam lingkungan mobilitas yang serba cepat. Hal ini mengindikasikan bahwa infrastruktur yang sangat teratur, seperti MRT Singapura, secara sistemis mereduksi kebutuhan interaksi, namun tetap menyisakan ruang bagi bantuan sukarela ketika sistem tidak mampu mengakomodasi kebutuhan spesifik penumpang.

Sebagai studi eksploratoris awal, temuan ini merupakan hipotesis kerja yang mengundang pendalaman lebih lanjut. Penelitian selanjutnya disarankan untuk:

1. Memperluas skala dan durasi observasi guna menguji konsistensi konstruk prososialitas efisien dalam sampel yang lebih besar.
2. Melakukan triangulasi data melalui wawancara mendalam dengan pengguna transportasi untuk memahami bagaimana mereka secara subjektif memaknai interaksi singkat tersebut.
3. Menguji operasionalisasi konstruk ini secara sistematis dalam berbagai moda transportasi lainnya untuk melihat sejauh mana faktor desain lingkungan memengaruhi frekuensi dan jenis bantuan antar-penumpang.

Dengan demikian, pemahaman mengenai dimensi sosial transportasi dapat menjadi pertimbangan penting dalam merancang kebijakan mobilitas urban yang tidak hanya efisien secara teknis, tetapi juga kondusif bagi keterhubungan sosial

Bibliography

- Adey, P., Hannam, K., Sheller, M., & Tyfield, D. (2020). Pandemic (Im)mobilities. *Taylor & Francis*, 16, 1–19.
- Anna, M., Anna, T., & George, Z. (2019). Wage and tax competitiveness: The case of Hellenic shipping. *Transportation Research Part A: Policy and Practice*, 119, 255–270.
- Arminen, I. A. T., & Heino, A. S. M. (2023). Civil inattention—On the sources of relational segregation. *Frontiers In Sociology*, 8.
- Bahamonde-birke, F. (2020). Who will bell the cat ? On the environmental and sustainability risks of electric vehicles : A rejoinder. *Transportation Research Part A*, 135(March), 358–360. <https://doi.org/10.1016/j.tra.2020.03.018>
- Batson, C. D., & Shaw, L. L. (2009). Evidence for Altruism: Toward a Pluralism of Prosocial Motives. *Psychological Inquiry*, 107–122. https://doi.org/https://doi.org/10.1207/s15327965plio202_1
- Bekkers, R. H. F. P., & Wiepking, P. (2011). A Literature Review of Empirical Studies of Philanthropy: Eight Mechanisms that Drive Charitable Giving. *Civil Society and Philantropy (CSPH)*, 924–973.
- Bosch, E., Luther, A. R., & Ihme, K. (2025). Travel experience in public transport : Experience sampling and cardiac activity data for spatial analysis. *Scientific Data*, 1–18. <https://doi.org/10.1038/s41597-025-04955-4>
- Byrne, D. (2022). A worked example of Braun and Clarke ' s approach to reflexive thematic analysis. *Quality & Quantity*, 56(3), 1391–1412. <https://doi.org/10.1007/s11135-021-01182-y>
- Cialdini, R. B., Reno, R. R., & Kallgren, C. A. (1990). A focus theory of normative conduct: Recycling the concept of norms to reduce littering in public places. *APA PsycNet*, 58(6), 1015–1026. <https://doi.org/https://doi.org/10.1037/0022-3514.58.6.1015>
- Darley, J. M., & Latane, B. (1986). Bystander intervention in emergencies: Diffusion of responsibility. *APA PsycNet*, 8(4), 377–383. <https://doi.org/https://doi.org/10.1037/h0025589>
- Lättman, K., Olsson, L. E., & Friman, M. (2019). *Perceived Accessibility , Satisfaction with Daily Travel , and Life Satisfaction among the Elderly*.
- Lim, T., Thompson, J., Pearson, L., Caldwell, J., & Beck, B. (2024).

- Transportation Research Part F : Psychology and Behaviour Effects of within-trip subjective experiences on travel satisfaction and travel mode choice : A conceptual framework. *Transportation Research Part F: Psychology and Behaviour*, 104(June), 201–216. <https://doi.org/10.1016/j.trf.2024.05.024>
- Liu, C., Xiao, X., Pi, Q., & Tan, Q. (2023). Are you more risk-seeking when helping others? Effects of situational urgency and peer presence on prosocial risky behavior. *Frontiers in Psychology*, February, 1–13. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2023.1036624>
- Manca, S., Tiroto, F. A., Mura, N., & Fornara, F. (2022). *Socio-Psychological and Design Features Related to Transport Choices : A Focus Group Research in the Metropolitan Area of Cagliari (Sardinia , Italy)*. 12(January), 1–13. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.808509>
- Penner, L. A., Dovidio, J. F., Piliavin, J. A., & Schroeder, D. A. (2005). Prosocial behavior: multilevel perspectives. *National Library Of Medicine*. <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.56.091103.070141>
- Pfattheicher, S., Nielsen, Y. A., & Thielmann, I. (2022). ScienceDirect Prosocial behavior and altruism : A review of concepts and definitions. *Current Opinion in Psychology*, 44, 124–129. <https://doi.org/10.1016/j.copsyc.2021.08.021>
- Rayle, L., Dai, D., Chan, N., Cervero, R., & Shaheen, S. (2016). Just a better taxi? A survey-based comparison of taxis, transit, and ridesourcing services in San Francisco. *Transport Policy*, 45, 168–178. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.tranpol.2015.10.004>
- Rossi, G., Dingemanse, M., Floyd, S., Baranova, J., Blythe, J., Kendrick, K. H., Zinken, J., & Enfield, N. J. (2023). Shared cross - cultural principles underlie human prosocial behavior at the smallest scale. *Scientific Reports*, 1–14. <https://doi.org/10.1038/s41598-023-30580-5>
- Schroeder, D. A., & Graziano, W. G. (2015). *The Oxford Handbook of Prosocial Behavior*. United States of America by Oxford University Press. <https://books.google.co.id/books?id=EfzOBwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=id#v=onepage&q&f=false>
- Sharon, T., & Koops, B.-J. (2021). The ethics of inattention: revitalising civil inattention as a privacy-protecting mechanism in public spaces. *National Library Of Medicine*, 23(3), 331–343. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/33488275/>
- Sheller, M. (2013). Public spaces of transport as mobile public spheres and

- atmospheric publics. *Sage Journal*, 60(15).
<https://doi.org/https://doi.org/10.1177/00420980231191931>
- Sukhov, A., Lattman, K., Olsson, L. E., Friman, M., & Fujii, S. (2021). Assessing travel satisfaction in public transport: A configurational approach. *Transportation Research Part D*, 93(February).
<https://doi.org/10.1016/j.trd.2021.102732>
- Tirachini, A. (2020). Ride-hailing, travel behaviour and sustainable mobility: an international review. *Springer Nature Link*, 47, 2011–2047.
<https://link.springer.com/article/10.1007/s11116-019-10070-2>
- Tran, Y., Hashimoto, N., Ando, T., & Sato, T. (2024). *The indirect effect of travel mode use on subjective well-being through out-of-home activities*. 2359–2391.
- Tuvikene, T., & Finch, J. (2023). *Public transport as public space : Introduction*. 60(15), 2963–2978. <https://doi.org/10.1177/00420980231203106>
- Wong, S., Mclafferty, S. L., Planey, A. M., & Preston, V. A. (2020). Disability , wages , and commuting in New York. *Journal of Transport Geography*, 87(August), 102818. <https://doi.org/10.1016/j.jtrangeo.2020.102818>
- Zwirner, E., & Raihani, N. (2026). *Neighbourhood wealth , not urbanicity , predicts prosociality towards strangers*. May.
<https://doi.org/10.1098/rspb.2020.1359/621910/rspb.2020.1359.pdf>