



Judul : Bagaimana MRT Membentuk Penumpang yang Beretika?
Tanggal : Minggu, 05 April 2026
Surat Kabar : Kompas
Halaman : -

Perilaku tertib penumpang, tak membuang sampah sembarangan, dan menjaga fasilitas bukan hanya karena pengawasan. Ikatan emosional juga mendorong etika yang positif.

Oleh Dwi Bayu Radius

Makin banyak pesohor yang gemar naik moda raya terpadu alias MRT. Mereka tak khawatir privasi terganggu. Di balik itu, tercermin terbentuknya perilaku kaum urban yang kian beradab. Mulai dari menjaga fasilitas publik agar tetap nyaman hingga bisa menjaga adab untuk tidak menerabas ruang personal (personal space) orang lain, termasuk pesohor. Saling menghormati dan menjaga adab di ruang publik membuat MRT menjadi favorit selama 7 tahun ini sejak beroperasi.

Reza Rahadian, Nadine Chandrawinata, Widi Mulia, dan Syakir Daulay hanya segelintir selebritas yang terpantau berbaur dengan penumpang umum. Wahana itu mencerminkan transportasi umum dengan kenyamanan yang tak bisa ditampik termasuk paling baik di Tanah Air.

Apa yang bisa dipelajari dari artikel ini?

Mengapa publik, termasuk pesohor, merasa nyaman dan aman menggunakan MRT?

Kebersihan, keamanan, hingga interior stasiun dan kereta yang sudah dikenal apik tak pelak menarik atensi publik, terutama penumpang komuter. Tangga, eskalator, dan lift pun tersedia. Tak cuma kerapian, perilaku sesama penumpang ternyata juga melaju seiring modernitas MRT.

Reza Rahadian, misalnya, santai saja menumpang MRT didampingi manajernya, Arya Ibrahim, dan sesama aktor, Ali Fikry Assegaf. Mereka tak terusik dengan penumpang yang menyela obrolan. Hanya seorang penumpang memang minta berswafoto. Tentu, masih wajar.

Demikian pula Syakir Daulay yang rutin menumpang transportasi umum, termasuk MRT. Alih-alih mengkhawatirkan privasi, ia malah menikmati naik sarana tersebut sebagai healing. Memang, satu atau dua penumpang mengenal aktor muda itu, tetapi tak sampai mengganggunya.

Nadine Chandrawinata beberapa kali juga memakai kereta itu untuk bekerja, lengkap dengan kostum lengkap hingga sepatu berhak tinggi. Selebritas itu juga pernah mengajak kedua anaknya yang mengindikasikan bahwa ia meyakini keamanan di MRT.

Lebih jauh, bukan sekadar fasilitas yang baik sehingga MRT telah memikat kaum urban selama bertahun-tahun, tetapi etika penumpangnya ikut tumbuh. Saat melihat pesohor, mereka tak lantas ditelan euforia dan menebaras batas-batas privasinya.

Tak heran, MRT telah menjelma sebagai etalase transportasi komuter di Indonesia yang sinkron dengan perangai penumpangnya. Ini menunjukkan bahwa kemajuan bukan cuma menyangkut mesin yang mutakhir, melainkan juga manusia dengan humanismenya.

Bagaimana MRT bisa membentuk perilaku penumpang yang civilized atau beradab?

Sejalan dengan penelitian bertajuk "Revolutionizing Commutes: Unraveling Customer Citizenship Behavior through Value Co-Creation in Public Transportation", fasilitas MRT yang nyaman memang berkorelasi positif terhadap perilaku penumpang.

Kajian tersebut dipaparkan Muhammad Iqbal Firdaus, Lis Lesmini, dan Nor Aida Abdul Rahman yang dimuat International Journal of Applied Business Research di bawah Politeknik Negeri Bandung dengan akreditasi Sinta 2 pada pertengahan Maret 2025.

Iqbal berpendapat, kualitas fisik dan pemeliharaan fasilitas punya peran penting dalam membentuk persepsi positif penumpang. Rasa memiliki atau sense of belonging pun tumbuh secara organik. Mereka merasa bahwa merusak atau mengotori MRT berarti merusak sesuatu yang menjadi bagian dari identitasnya.

Kepala Program Studi S-1 Manajemen Fakultas Manajemen dan Bisnis Institut Transportasi dan Logistik Trisakti itu berpandangan, perilaku sukarela penumpang yang melampaui ekspektasi dasar kemudian muncul, umpamanya dengan memberikan umpan balik.

Mereka juga merekomendasikan MRT kepada orang lain, membantu sesama penumpang, dan menunjukkan toleransi ketika layanan tidak sempurna. Ikatan emosional antara penumpang dan layanan nyatanya telah mendorong perilaku pengguna MRT dengan etika yang positif.

Tak sedikit warga asing menyatakan MRT lebih baik daripada transportasi serupa di negaranya yang bahkan tergolong maju. Mengapa demikian?

Christoph Keller, ekspatriat asal Jerman yang gemar membuat konten kehidupan sehari-hari di Jakarta, contohnya, memuji kenyamanan MRT. Lewat akun Instagram @christintranslation, ia mengungkapkan subway di negaranya yang tak sebersih MRT dan doyan ingkar waktu.

Koordinator Program Studi Sosiologi Fakultas Ilmu sosial dan Hukum Universitas Negeri Jakarta Rusfadia Saktiyanti Jahja berpendapat, MRT lebih nyaman itu ditunjang kelas menengah sebagai pengguna mayoritasnya. Rute yang dilalui juga didominasi perkantoran.

"Bukan permukiman yang padat. Karakteristik masyarakatnya pun beda dengan kota-kota lain di dunia, di mana kelas sosialnya lebih beragam," ujarnya. Maka, segi motif tindakan individu di Jakarta juga spesifik sehingga MRT umumnya dinaiki mereka yang punya kepentingan untuk bekerja atau kuliah.

Imbauan untuk tidak makan dan buang sampah sembarangan disertai kamera pemantau di mana-mana juga menjadi alat kontrol sosial. Penumpang sadar, jika fasilitas tersebut rusak, mereka akan kesulitan sendiri karena biaya memakai kendaraan pribadi lebih besar.

Seperti apa gambaran demografi pengguna MRT secara sekilas?

Corporate Secretary Division Head PT MRT Jakarta (Perseroda) Rendy Primartantyo mengatakan, keberagaman pengguna memang menjadi salah satu hal yang terlihat dalam keseharian layanan MRT. Berdasarkan survei kepuasan pelanggan, pengguna MRT berasal dari berbagai latar belakang pekerjaan.

Mereka mulai dari karyawan, manajer, pelajar, mahasiswa, wiraswasta, hingga profesional. Usia penumpang pun beragam dengan dominasi kelompok usia produktif. Beragam kalangan, termasuk artis, pada dasarnya menunjukkan bahwa MRT merupakan transportasi yang terbuka dan dapat digunakan siapa saja.