

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kereta api commuter telah berkembang dengan baik, berawal untuk mengangkut hasil bumi dan perkebunan kini bertransformasi untuk mengangkut manusia. Kereta api memiliki keuntungan salah satunya adalah memangkas waktu menjadi lebih cepat dari transportasi darat lainnya dan terhindar dari kemacetan di sejumlah ruas kota. Awalnya kereta api merupakan kereta uap, tetapi kini menjadi kereta rel listrik karena lebih ramah lingkungan. Maka dari itu, kenyamanan dan keselamatan bagi pengguna transportasi harus dikembangkan, khususnya kereta api.

PT. Kereta Api Indonesia (Persero) adalah salah satu perusahaan milik negara (BUMN) yang menyediakan jasa transportasi darat yang memegang peran penting dalam pelayanan perjalanan masyarakat dalam berpergian dan pengangkutan barang antar kota.

PT. Kereta Api Indonesia (Persero) memiliki anak perusahaan, salah satunya yaitu PT. Kereta Commuter Indonesia atau disingkat PT. KCI yang beroperasi di JABODETABEK. Tujuan dibentuknya PT. Kereta Commuter Indonesia adalah untuk pelayanan jasa angkutan kereta api commuter dengan kereta listrik. KCI menyediakan gerbong khusus wanita dan tempat duduk untuk ibu hamil dan lanjut usia, sehingga masyarakat tetap nyaman dan aman dalam berpergian.

Pada awal bulan Maret tahun 2020 Indonesia menerapkan PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar) dan *social distancing* (jaga jarak minimal 2 meter) karena kasus *covid-19*, yang mana membuat aktivitas masyarakat menjadi turun dalam waktu cukup lama. Hal ini dapat dilihat dari ditutupnya perkantoran sekolah, mall, sehingga menimbulkan kerugian ekonomi.

Untuk transportasi sendiri masih diperbolehkan asal mematuhi protokol kesehatan yang telah pemerintah buat, yang mana membuat menurunnya jumlah

penumpang pada berbagai moda transportasi, salah satunya kereta api. Pengendalian transportasi umum dilakukan berupa kewajiban 50-70% okupansi penumpang. Berdasarkan penjelasan dari Badan Penelitian dan Pengembangan Perhubungan (Balitbanghub) melalui Tempat Kerja Inovatif Perhubungan dan Perkeretaapian, melihat bahwa kontrol sosial berdampak pada penurunan trafik pemudik per KA sebesar 68% dari kondisi biasa. (cnbcindonesia.com).

Kereta api commuter memiliki pelayanan yang baik, dari mulai jam kedatangan kereta hingga jam akhir turun dari kereta api, pelayanan di dalam kereta, fasilitas seperti AC, dan layar untuk iklan.). Pelayanan adalah proses memuaskan kebutuhan secara langsung melalui kegiatan orang lain.

Kereta commuter line mengalami penurunan penumpang akibat Covid-19, maka dari itu diperlukan analisis dampak terhadap pengguna transportasi umum akibat Covid-19 agar dapat mengetahui sertifikasi sebagai tolak ukur sudah sejauh mana penerapan protokol kesehatan yang ada di kereta commuter line. Penelitian ini mengacu pada banyaknya pengguna di masa pandemi ini. Masyarakat dipilih untuk dijadikan objek penelitian karena banyak masyarakat merupakan pengguna kereta commuter di masa pandemi. Penulis berharap dari hasil analisa ini dapat menghasilkan data kepuasan dan kenyamanan dalam berpergian menggunakan kereta commuter line.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan di atas, penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut:

- a. Bagaimana kenyamanan dan keamanan selama pandemi Covid-19 di Stasiun Jurangmangu
- b. Bagaimana protokol kesehatan yang ada di KRL dan kepatuhan penumpang terhadap protokol kesehatan selama pandemi Covid-19

1.3. Batasan Masalah

Batasan masalah ini berguna untuk membatasi masalah yang akan dibahas oleh penulis supaya penulis tidak keluar dari masalah yang akan dibahas. Batasan pada penelitian ini, yaitu:

- a. Penulis hanya melakukan penelitian di lokasi penelitian yaitu Stasiun Jurangmangu.
- b. Penulis hanya memilih responden yang menggunakan Kereta Commuter di Stasiun Jurangmangu di masa pandemi ini.
- c. Penulis hanya meneliti kinerja PT. KCI di masa pandemi ini yang membuat masyarakat tetap tertarik menggunakan transportasi Kereta Commuter.
- d. Tujuan perjalanan penumpang KRL tidak berpengaruh.
- e. Minimal umur dalam penelitian ini adalah 15-20 tahun dan maksimal 25-30 tahun.

1.4. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk:

- a. Mengetahui karakteristik operasional KRL selama pandemi Covid-19 di stasiun Jurangmangu
- b. Mengetahui kinerja pelayanan PT. KCI selama pandemi Covid-19

1.5. Manfaat Penelitian

Pada penelitian ini terdapat manfaat yang diharapkan penulis penelitian, antara lain sebagai berikut:

- a. Bagi Pemerintah
Dapat meningkatkan keamanan dan kenyamanan bagi pengguna KRL dari hasil penelitian ini.
- b. Bagi Peneliti
Dapat mengetahui persepsi pengguna KRL terhadap pelayanan petugas selama masa pandemi Covid-19.

c. Bagi Masyarakat

Dapat mengetahui fasilitas yang ada di Stasiun Sudimara-Jurangmangu-Pondok Ranji terhadap keamanan dan kenyamanan saat menggunakan KRL di masa pandemi Covid-19.

1.6. Sistematika Penulisan

Kerangka penulisan tugas akhir ini meliputi:

Bab I. **Pendahuluan:** dalam bab ini menjelaskan mengenai latar belakang, rumusan masalah, identifikasi masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II. **Tinjauan Pustaka:** bab ini menjelaskan landasan teori dan standar-standar peraturan penunjang topik yang dikaji.

Bab III. **Metodologi penelitian:** bab ini menjelaskan tentang objek penelitian, variabel penelitian, pengumpulan data, pengolahan data, bagan alir penelitian, dan time schedule.

Bab IV. **Hasil dan Pembahasan:** bab ini merupakan hasil kriteria penilaian dari identifikasi masalah yang telah dirumuskan sebelumnya serta pengolahan data yang diperoleh.

Bab V. **Penutup:** bab ini berisi kesimpulan berdasarkan isi penelitian yang telah dilakukan dan saran yang diperlukan untuk analisis yang diperoleh.