

ABSTRAK

Transportasi merupakan hal yang penting di dalam perkembangan suatu negara. Dari berbagai jenis transportasi, KRL Commuter Line merupakan salah satu transportasi yang paling banyak digunakan. Namun dengan adanya pandemi Covid-19 banyak perjalanan yang terhambat akibat dari pembatasan kegiatan tak terkecuali KRL oleh PT. Kereta Commuter Indonesia dengan cara membatasi jumlah penumpang dan wajib memiliki sertifikat vaksin yang dijadikan sebagai syarat perjalanan apabila ingin menggunakan transportasi KRL Commuter Line. Dengan adanya regulasi terbaru, hal tersebut dapat mempengaruhi masyarakat dalam beraktivitas karena masyarakat perlu menyesuaikan diri dengan keadaan serta mentaati peraturan yang sudah diterapkan KRL sebagai penyedia jasa. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui imbas dari pandemi mengenai kepuasan konsumen terhadap pelayanan di KRL di masa pandemi dengan berbagai macam aturan yang baru diterapkan. Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif dan normatif. Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan keadaan di lapangan dan analisis normatif memaparkan keadaan yang seharusnya ada dan terjadi dengan mengacu kepada Standar Pelayanan Minimal (SPM) sebagai standar untuk menilai pelayanan diberikan KRL Commuter Line. Kemudian terdapat analisis Crosstab yaitu dengan menganalisis 2 variabel atau lebih. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat peningkatan rasa puas terhadap pelayanan KRL di beberapa sector.

Kata Kunci: Transportasi, Komuter, Kereta Rel Listrik Commuter Line

ABSTRACT

Transportation is one of the most important things in the development of a country. There are various types of transportation, KRL Commuter Line is one of the most widely used in forms of transportation. However, with the Covid-19 pandemic, many trips were hampered due to activity restrictions, including KRL by PT. Indonesian Commuter Train by limiting the number of passengers and must have a vaccine certificate which is used as a travel requirement if you want to use Commuter Line KRL transportation. With the latest regulations, this can affect the community in their activities because people need to adapt to the situation and obey the regulations that have been implemented by KRL as a service provider. This study was conducted to determine the impact of the pandemic regarding consumer satisfaction with services at KRL during the pandemic with various new rules being implemented. This study uses descriptive and normative. Descriptive analysis is used to describe conditions in the field and normative analysis describes conditions that should exist and occur by referring to Minimum Service Standards (SPM) as a standard for assessing services provided by Commuter Line KRL. Then there is a Crosstab analysis by analyzing 2 or more variables. The results of the study indicate that there is an increase in satisfaction with KRL services in some sectors.

Key Words: KRL Commuter Line, Commuter

