SCIENTIFIC JOURNAL OF REFLECTION: p-ISSN 2615-3009
Economic, Accounting, Management and Business e-ISSN 2621-3389
Vol. 5, No. 4, October 2022

ANALISA DAMPAK KEBIJAKAN PEMERINTAH TENTANG COVID-19 TERHADAP PRASARANA, SARANA DAN SDM PERKERETAAPIAN YANG BERPENGARUH PADA KUALITAS LAYANAN PT MRT JAKARTA TAHUN 2021

Handri Pirmansah[1], Julison Arifin[2], Erman Noor Adi[3], Masjraul Hidayat[4], Soemino Eko Saputro[5]
Institut Transportasi dan Logistik Trisakti, Indonesia
handri.pirmansah@gmail.com

Submitted: 01st August 2022/ **Edited**: 16th September 2022/ **Issued**: 01st October 2022
Cited on: Pirmansah, H., Arifin, J., Adi, E. N., Hidayat, M., & Saputro, S.E. (2022). ANALISA DAMPAK KEBIJAKAN PEMERINTAH TENTANG COVID-19 TERHADAP PRASARANA, SARANA DAN SDM PERKERETAAPIAN YANG BERPENGARUH PADA KUALITAS LAYANAN PT MRT JAKARTA TAHUN 2021. *SCIENTIFIC JOURNAL OF REFLECTION: Economic, Accounting, Management and Business, 5*(4), 1023-1032.

ABSTRACT

In 2020, a pandemic hit Indonesia, resulting in many Indonesians being exposed to the Covid-19 virus. To reduce and reduce the risk of Covid-19 transmission, the government has imposed a restrictive policy known as the Enforcement of Community Activity Restrictions (PPKM) in all areas of the islands of Java and Bali. The impact of the implementation of this policy is the reduction in the number of passengers per day on all transportation lines. The purpose of this study was to determine the effect of government policies on railway infrastructure, facilities and human resources as well as MRT Jakarta operations which affect the service quality of PT MRT Jakarta. The method used is quantitative by distributing questionnaires to passengers using MRT Jakarta. The results of the study are government policies have a significant influence on infrastructure, facilities, human resources and MRT Jakarta train operations and train operations have a significant influence on PT MRT Jakarta's service quality as much as 84.8%.

Keywords: Government Policy, Infrastructure, Facilities, Human Resources, Quality of Service

PENDAHULUAN

DKI Jakarta merupakan salah satu kota di Indonesia yang memiliki tingkat kemacetan tertinggi. Salah satu upaya Pemerintah Provinsi DKI Jakarta untuk mengurangi tingginya tingkat kemacetan adalah dengan membangun fasilitas transportasi umum yang layak dan memadai agar masyarakat berpindah dari transportasi pribadi ke transportasi umum. Dengan hadirnya MRT Jakarta diharapkan dapat mengurangi tingkat kemacetan yang terjadi di DKI Jakarta. Pada tahun 2020, pandemi melanda Indonesia sehingga mengakibatkan banyaknya warga negara Indonesia terpapar virus ini. Untuk

p-ISSN 2615-3009
e-ISSN 2621-3389

mengurangi dan menurunkan tingkat resiko penularan covid 19, pemerintah memberlakukan Kebijakan pembatasan yang disebut sebagai Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) di seluruh area Pulau Jawa dan Bali.

Berlanjutnya pandemic Covid-19 hingga saat ini menuntut kemampuan PT MRT Jakarta untuk dapat beradaptasi dan memastikan keberlangsungan usaha. Berdasarkan dari (Perhubungan & Indonesia, 2021) mengenai "Monitoring dan Evaluasi pengendalian Transportasi pada masa pemberlakuan pembatasan kegiatan masyarakat darurat Corona Virus Disease 2019 di wilayah Jawa dan Bali", maka semua transportasi di pulau Jawa dan Bali dibatasi seluruh pergerakkanya.

Dampak dari berlakunya peraturan pemerintah tentang PPKM sangatlah besar, baik dari segi ekonomi, bisnis, dan juga pariwisata. Salah satu yang terdampak adalah pembatasan pergerakan transportasi yang ada di wilayah DKI Jakarta. PT MRT Jakarta salah satu yang terdampak oleh adanya peraturan pemerintah tersebut.

Untuk mendukung kebijakan pemerintah yang berlaku tersebut, PT MRT Jakarta menerapkan kebijakan di area stasiun MRT Jakarta baik yang berkaitan dengan Prasarana, Sarana maupun SDM MRT Jakarta untuk menjaga operasional tetap berjalan dengan baik. Diperlukan konsistensi yang tinggi untuk menjaga keberlangsungan operasi yang berkelanjutan.

Dalam hal penerapan kebijakan pemerintah yang berfokus pada perlindungan terhadap perjalanan penumpang, PT MRT Jakarta juga harus berfokus pada karyawan internal maupun dari eksternal. Oleh karena itu PT MRT Jakarta perlu memiliki strategi khusus untuk dapat menjalankan kebijakan pemerintah dan juga memberi perlindunagn kepada karyawanya secara bersamaan.

Dalam penerapan kebijakan pemerintah, PT MRT Jakarta harus melakukan penyesuaian terhadap operasional dan layanan kepada penumpang sesuai dengan aturan pemerintah. Sehingga PT MRT Jakarta melakukan penyesuaian operasional meliputi penyesuaian Grafik Perjalanan Kereta Api(Gapeka), jumlah trip, jarak antar kereta api dan jumlah kereta api yang beroperasi.

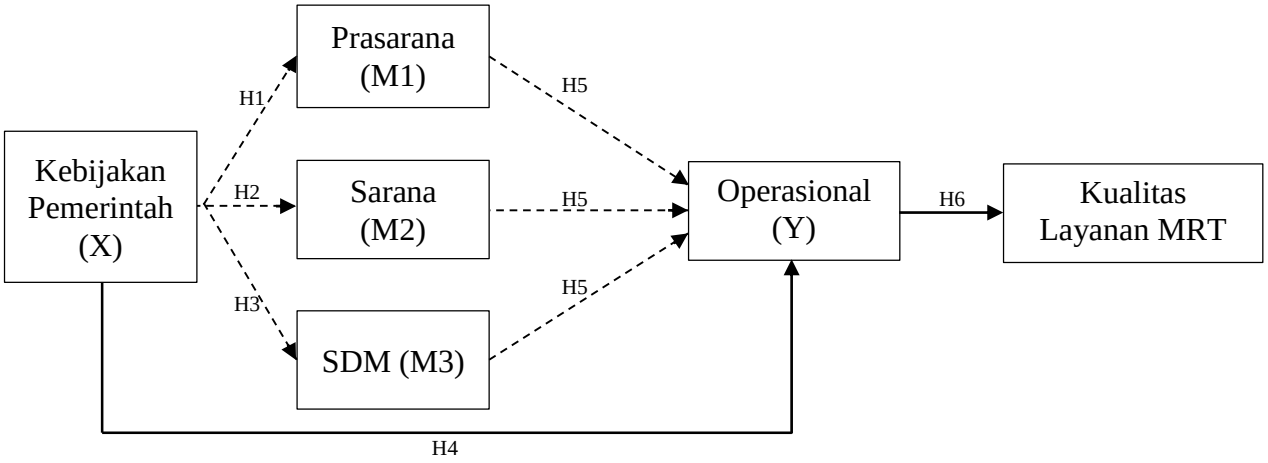
Untuk menjaga dan meningkatkan kepercayaan penumpang untuk menggunakan kembali angkutan kereta api khususnya kereta MRT Jakarta, maka PT MRT Jakarta perlu meningkatkan kualitas layanan. PT MRT Jakarta harus memiliki strategi yang baik agar dapat meningkatkan kepercayaan penumpang kembali dimasa pandemi ini.

p-ISSN 2615-3009
e-ISSN 2621-3389

Dengan adanya pembatasan jumlah penumpang yang diijinkan per kereta, PT MRT Jakarta mengalami penurunan yang sangat drastis dari jumlah penumpang per hari, sehingga mempengaruhi pemasukan dari sisi ticketing dari pengguna jasa angkutan kereta MRT Jakarta. Oleh sebab itu perlu ada penyesuaian bisnis guna menambah pendapatan PT MRT Jakarta, salah satunya adalah dengan periklanan yang dapat di pasang di stasiun dan juga kereta. PT MRT Jakarta telah mengembangkan fokus bisnisnya yang tidak hanya berfokus pada bagian Ticketing saja (Farebox), tetapi juga bagian diluar ticketing (Non Farebox), yaitu dengan memasangkan beberapa iklan yang ada di stasiun dan juga di kereta.

METODE PENELITIAN

Variabel Penelitian



Gambar 1. Desain Penelitian

Populasi

Menurut (Supardi, 1993) “Populasi membedakan adanya objek dan subjek populasi. Objek populasi berkaitan dengan masalah atau topik penelitian, sedangkan subjek penelitian berkaitan dengan sasaran populasi yang biasanya terdiri dari orang, tempat, dan subjek lainnya. Populasi yaitu wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetakan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Dapat disimpulkan bahwasanya populasiibukanaahanya sekedar jumlah yang ada pada objek atau subjek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh objek atau subjek tersebut. Populasi yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah

p-ISSN 2615-3009
e-ISSN 2621-3389

sejumlah Penumpang yang menggunaakan kereta PT MRT Jakarta dari 3 stasiun besar, yaitu Stasiun Lebak Bulus Grab, Stasiun Blok M BCA, dan Stasiun Bundaran HI.

Sampel

Perhitungan Sampel dilakukan dengan menggunakan metode (Slovin, 1960) dengan perhitungan sebagai berikut: n= N/(1+Ne^2)

n = 1098295/(1+(1098295 x 0,01x0,01))

n = 99

Dari perhitungan diata, maka penulis menggunakan 100 orang sampel.

Metode Analisa Data

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda, menurut (Ghozali, 2016) regresi linear berganda adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur seberapa besar pengaruh antara variabel bebas dan variabel terkait. Apabila ada satu variabel bebas dan satu variabel terikat, maka regresi tersebut dinamakan regresi linear sederhana. Apabila terdapat lebih dari satu variabel bebas ataupun variabel terikat, maka disebut dengan regresi linear berganda. Fungsi dari penggunaan analisis regresi linear berganda adalah untuk mengetahui arah dan seberapa besar pengaruh variabel independent terhadap variabel dependen. Dalam Analisa regresi linear berganda dituliskan dalam persamaan sebagai berikut : $Y = \alpha + \beta 1\ X2 + \beta 2\ X2 + \beta n\ Xn + e$

Pengujian Hipotesis

1. Uji Koefisien Determinasi ini dilakukan dengan maksud mengukur kemampuan model dalam menerangkan seberapa pengaruh variabel independen secara bersama–sama (stimultan) mempengaruhi variabel dependen yang dapat diindikasikan oleh nilai adjusted R – Squared (Ghozali, 2016).
2. Pengujian secara Simultan (Uji F). Dilakukan untuk mengetahui pengaruh secara simultan (bersama-sama) variabel bebas yang terdiri dari kepuasan pelanggan, kualitas layanan, responsivitas, bukti fisik dan empati terhadap variabel terikat yaitu kualitas layanan dan fasilitas,
3. Pengujian secara parsial (Uji T). Dilakukan untuk mengetahui pengaruh secara parsial (sendiri-sendiri) variabel bebas yang terdiri dari kepuasan pelanggan, kualitas layanan, responsivitas, bukti fisik, dan emapti terhadap variabel terikat yaitu kualitas layanan dan fasilitas,

p-ISSN 2615-3009
e-ISSN 2621-3389

HASIL PENELITIAN

Karakteristik Responden

Tabel 1. Karakteristik Responden

No	Keterangan	Hasil
1	Jenis Kelamin	Laki laki 57%, Perempuan 43%
2	Usia	15 tahun - 24 tahun 8 %, 25 tahun - 44 tahun 77%, 45 tahun keatas 15%
3	Pekerjaan saat ini	PNS/TNI/POLRI 5%, Pegawai Swasta 29%, Wiraswasta 38%, Pelajar/Mahasiswa 13%, lain lain 15%
4	Pendapatan Perbulan	kurang dari Rp 2.000.000 4%, Rp 2.000.000-Rp 3.000.000 3%, Rp 3.000.000-Rp 4.000.000 13%, diatas Rp 4.000.000 80%
5	Jenjang Pendidikan	SD/SMP/SMA 29%, D1/D2/D3/D4/S1/S2/S3 71%
6	Frekuensi Perjalanan perhari	1 Kali 17%, 2 kali 75%, 3 kali 17%, lebih dari 3 kali 1%

Sumber: Data penelitian, 2021

Uji Validitas

Hasil uji statistik, dapat disimpulkan bahwa semua item kuesioner dinyatakan valid, karena nilai r hitung lebih besar daripada r table, sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai dari masing-masing item memiliki korelasi dengan item pertanyaan

Uji Reliabilitas

Hasil uji statistik, dapat disimpulkan bahwa seluruh item kuesioner memiliki nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0.60. Hal ini, menjelaskan jika seluruh instrumen penelitian memiliki tingkat konsistensi yang baik/ reliabel.

Uji Normalitas

Berdasarkan uji One-Sample Kolmogorov Smirnov Test, diketahui bahwa nilai signifikansi Asymp sig (2tailed) adalah sebesar 0,200 > dari 0,05. Maka sesuai dengan dasar pengambilan keputusan dalam uji normalitas Kolmogorov-smirnov diatas, dapat disimpulakn bahwa data berdistribusi normal.

Uji Heteroskedastisitas

Dengan melihat grafik scatterplot diatas, terlihat titik-titik menyebar secara acak, serta tersebut baik di atas maupun dibawah angka 0 (nol) pada sumbu Y. maka dapat

p-ISSN 2615-3009
e-ISSN 2621-3389

diambil kesimpulan bahwa tidak terdapat gejala heteroskedstisitas pada model regresi yang digunakan

Uji Koefisien Determinasi

Hasil uji regresi linier berganda diperoleh nilai Adjusted R Square sebesar 0,848 atau 84,8%. Hal ini menunjukkan bahwa variable Kualitas Layanan dipengaruhi oleh Prasarana, Sarana, SDM dan Operasional sebesar 84,8%. Sedangkan sisanya sebesar 15,2% dipengaruhi oleh Variabel lain.

Uji Parsial

1. Kebijakan Pemerintah berpengaruh terhadap Prasarana MRT Jakarta

   Berdasarkan hasil uji t statistik menunjukan bahwa nilai signifikansi pengaruh Kebijakan Pemerintah terhadap Prasarana MRT Jakarta adalah 0,000 < 0,05 dan nilai t hitung 33,573 > nilai t tabel 1,984. Maka H0 ditolak dan H1 diterima. Artinya terdapat pengaruh antara Kebijakan Pemerintah terhadap Prasarana MRT Jakarta secara signifikan.
2. Kebijakan Pemerintah berpengaruh terhadap Sarana MRT Jakarta

   Berdasarkan hasil uji t statistik menunjukan bahwa nilai signifikansi pengaruh Kebijakan Pemerintah terhadap Sarana MRT Jakarta adalah 0,001 < 0,05 dan nilai t hitung 3,487 > nilai t tabel 1,984. Maka H0 ditolak dan H2 diterima. Artinya terdapat pengaruh antara Kebijakan Pemerintah terhadap Sarana MRT Jakarta secara signifikan.
3. Kebijakan Pemerintah berpengaruh terhadap SDM MRT Jakarta

   Berdasarkan hasil uji t statistik menunjukan bahwa nilai signifikansi pengaruh Kebijakan Pemerintah terhadap SDM adalah 0,000 < 0,05 dan nilai t hitung 15,881 > nilai t tabel 1,984. Maka H0 ditolak dan H3 diterima. Artinya terdapat pengaruh antara Kebijakan Pemerintah terhadap SDM secara signifikan.
4. Kebijakan Pemerintah berpengaruh terhadap Operasional MRT Jakarta

   Berdasarkan hasil uji t statistik menunjukan bahwa nilai signifikansi pengaruh Kebijakan Pemerintah terhadap Prasarana MRT Jakarta adalah 0,000 < 0,05 dan nilai t hitung 16,313 > nilai t tabel 1,984. Maka H0 ditolak dan H4 diterima. Artinya terdapat pengaruh antara Kebijakan Pemerintah terhadap Operasional MRT Jakarta secara signifikan.
5. Operasional berpengaruh terhadap Kualitas Layanan MRT

p-ISSN 2615-3009
e-ISSN 2621-3389

Berdasarkan hasil uji t statistik menunjukan bahwa nilai signifikansi pengaruh Kebijakan Pemerintah terhadap Prasarana MRT Jakarta adalah 0,000 < 0,05 dan nilai t hitung 11,436 > nilai t tabel 1,984. Maka H0 ditolak dan H6 diterima. Artinya terdapat pengaruh antara Kebijakan Pemerintah terhadap Prasarana MRT Jakarta secara signifikan.

Uji Simultan

Dari hasil uji F diatas, dapat dilihat bahwa nilai signifikansi F adalah 0,000 < 0,05 maka H0 ditolak dan H5 diterima. Artinya semua variabel independent memiliki pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Dengan nilai F hitung yaitu sebesar 182,413 > 2,698. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa model regresi berganda ini layak untuk digunakan, dan variabel Prasarana, Sarana dan SDM memiliki pengaruh secara simultan terhadap variabel dependen Operasional.

KESIMPULAN

Kebijakan Pemerintah memiliki pengaruh secara parsial terhadap Prasarana MRT Jakarta. Dimana dari hasil analisa data nilai t hitung 33,573 > 1,984 dari pada t tabel dimana nilai t hitung adalah positif. sedangkan nilai signifikansi variabel Kebijakan Pemerintah terhadap Prasarana MRT Jakarta adalah 0,000 < 0,05.

Kebijakan Pemerintah memiliki pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap Sarana MRT Jakarta. Dimana dari hasil analisa data nilai t hitung 3,487 > 1,984 dari pada t tabel dimana nilai t hitung adalah positif. Sedangkan nilai signifikansi variabel Kebijakan Pemerintah terhadap Sarana MRT Jakarta adalah 0,001 < 0,05.

Kebijakan Pemerintah memiliki pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap SDM MRT Jakarta. Dimana dari hasil analisa data nilai t hitung 15,881 > 1,984 dari pada t tabel dimana nilai t hitung adalah positif. Sedangkan nilai signifikansi Kebijakan Pemerintah terhadap SDM MRT Jakarta adalah 0,000 < 0,05.

Kebijakan Pemerintah memiliki pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap Operasional MRT. Dimana dari hasil analisa data nilai t hitung 16,313 > 1,984 dari pada t tabel dimana nilai t hitung adalah positif. Sedangkan nilai signifikansi Kebijakan Pemerintah terhadap Operasional MRT Jakarta adalah 0,000 < 0,05.

Prasarana, Sarana dan SDM MRT Jakarta memiliki pengaruh yang signifikan secara Bersama-sama (simultan) terhadap Operasional MRT Jakarta. Dimana dari hasil

analisa data nilai f hitung 182,413 > 2,698 dari pada f tabel dimana nilai f tabel adalah positif. sedangkan nilai signifikansi dari Prasarana, Sarana dan SDM MRT Jakarta terhadap Operasional MRT Jakarta adalah 0,000 < 0,05.

Operasional MRT Jakarta memiliki pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap Kualitas Layanan MRT. Dimana dari hasil analisa data nilai t hitung 11,436 > 1,984 dari pada t tabel dimana niilai t tabel adalah positif. Sedangkan nilai signifikansi Operasional MRT Jakarta terhadap Kualitas Layanan MRT Jakarta adalah 0,000 < 0,05.

Dari Uji Koefisien Determinasi, dapat dilihat bahwa Kualitas Layanan PT MRT Jakarta dipengaruhi oleh Prasarana, Sarana, SDM, dan Operasional sebesar 84,8%. Sedangkan 15,2% dipengaruhi oleh variable lain yang tidak dimasukkan dalam model variabel.

DAFTAR PUSTAKA

Ariyanto, A., Wahyuning, C. S. R. I., & Desrianty, A. (2015). Analisis Tingkat Stres dan Performansi Masinis Daerah Operasi II Bandung. *Jurnal Online Institute Teknologi Nasional*, *03*(1), 307–317.

Astuty, M. S., W., C. S., & Yuniar. (2013). Tingkat Beban Kerja Mental Masinis Berdasarkan NASA-TLX (Task Load Index) Di PT. KAI Daop. II Bandung. *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional Reka Integra ISSN: 2338-5081*, *1*(1), 69–77.

Bagus Barudana, E., & Susilo, D. (n.d.). *EVALUASI KINERJA STASIUN KERETA API BERDASARKAN STANDAR PELAYANAN DI STASIUN MENGGUNAKAN METODE IPA (Studi Kasus Stasiun Madiun, Jawa Timur)*.

Bowoputro, H., & Syahirul, A. A. (n.d.). *EVALUASI KINERJA STASIUN KERETA API MALANG KOTA BARU BERDASARKAN SPM K.A. DAN IPA*.

Budiarto, B. W. (n.d.). *Analisis Kualitas Pelayanan P.T. Kereta Api Indonesia terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa pada Stasiun Cepu*.

Dyah, S., Wardani, K., & Trihantoyo, S. (n.d.). *PENGELOLAAN SARANA DAN PRASARANA DALAM MENUNJANG MUTU PEMBELAJARAN PESERTA DIDIK DI MASA PANDEMI COVID-19*.

Ghozali, I. (2016). Aplikasi Analisis multivariete dengan program IBM SPSS 23 (Edisi 8). *Cetakan Ke VIII. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro*, *96*.

Gray, R. S. (2020). Agriculture, transportation, and the COVID-19 crisis. *Canadian Journal of Agricultural Economics*, *68*(2), 239–243. https://doi.org/10.1111/cjag.12235

Griffin, M. A., Neal, A., & Parker, S. K. (2007). A new model of work role performance: Positive behavior in uncertain and interdependent contexts. *Academy of Management Journal*, *50*(2), 327–347. https://doi.org/10.5465/AMJ.2007.24634438

Habibi, J., & . J. (2018). Analisis Faktor Risiko Stres Kerja Pada Pekerja Di Unit Produksi Pt. Borneo Melintang Buana Export. *Journal of Nursing and Public Health*, *6*(2), 50–59. https://doi.org/10.37676/jnph.v6i2.658

Houria, B., & Farès, B. (2019). The quality of service in urban public transport in Algeria. *International Journal of Quality and Service Sciences*, *11*(4), 559–575. https://doi.org/10.1108/IJQSS-11-2017-0107

Hudson Smith, M., & Smith, D. (2018). Directing Improvements in Primary Care Patient Experience through Analysis of Service Quality. *Health Services Research*, *53*(6), 4647–4666. https://doi.org/10.1111/1475-6773.12985

Koopmans, L., Bernaards, C., Hildebrandt, V., van Buuren, S., van der Beek, A. J., & de Vet, H. C. w. (2012). Development of an individual work performance questionnaire. *International Journal of Productivity and Performance Management*, *62*(1), 6–28. https://doi.org/10.1108/17410401311285273

Lawler, J. J., Chen, S. J., Wu, P. C., Bae, J., & Bai, B. (2011). High-performance work systems in foreign subsidiaries of American multinationals: An institutional model. *Journal of International Business Studies*, *42*(2), 202–220. https://doi.org/10.1057/jibs.2010.42

Lestary, L., & Harmon, H. (2018). Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Riset Bisnis Dan Investasi*, *3*(2), 94. https://doi.org/10.35697/jrbi.v3i2.937

Linggasari, D., & Hokbyan Angkat, dan. (2021). *ANALISIS PERILAKU PENUMPANG KA BANDARA MANGGARAI-SOETTA PADA MASA PANDEMI DAN PENGARUHNYA TERHADAP POLA PERJALANAN* (Vol. 4, Issue 2).

Mca, T., El, N. H., Hadi, K. P., & Mustikaning, F. R. (n.d.). *Evaluasi Kinerja Operasional Kereta Komuter Surabaya-Bangil 48*.

Miner, J. B. (2015). *Organizational Behavior 1: Essential Theories of Motivation and Leadership*. Routledge.

Muslimah, E., & Hastuti, B. D. (2017). Evaluasi Beban Kerja Mental Masinis Kereta Api Prameks dengan Metode RNASA-TLX (Studi Kasus : PT . Kai Daop 6 Yogyakarta). *Seminar Dan Konferensi Nasional IDEC*, *2014*, 8–9.

Negara, S. (2007). UU No. 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian. In *Lembaran Negara RI Tahun* (Issue 23).

Occupational Safety and Health Branch, L. D. (2008). *Guide on Shift Work*. 4 of 11.

Omolayo, B. O. (2013). *Influence of Mental Workload on Job Performance*. *3*(15), 238–246.

Perhubungan, M., & Indonesia, R. (2021). *MONITORING DAN EVALUASI PENGENDALIAN TRANSPORTASI PADA MASA PEMBERLAKUAN PEMBATASAN KEGIATAN MASYARAKAT DARURAT CORONA VIRUS DISEASE 2019 Dl WILAYAH JAWA DAN BALI MENTERI*. *2019*, 19–21.

Prof. Dr. Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*.

Purwaningsih, R., & Sugiyanto, A. (2012). Analisis Beban Kerja Mental Dosen Teknik Industri Undip Dengan Metode Subjective Workload Assessment Technique (Swat). *J@Ti Undip : Jurnal Teknik Industri*, *2*(2), 28-39–39. https://doi.org/10.12777/jati.2.2.28-39

Rotundo, M. (2002). The relative importance of task, citizenship, and counterproductive performance to global ratings of job performance: a policy-capturing approach. *The Journal of Applied Psychology*, *87*(1), 66–80. https://doi.org/10.1037/0021-9010.87.1.66

Shelat, S., Cats, O., Cranenburgh, S. van, & Group, L. (2021). Avoiding the Crowd: Traveller Behaviour in Public Transport in the Age of COVID-19. *Unpublished*.

Slovin, E. (1960). Slovin's formula for sampling technique. *Retrieved on February*, *13*, 2013.

Supardi, S. (1993). Populasi dan Sampel Penelitian. *Unisia*, *13*(17), 100–108. https://doi.org/10.20885/unisia.vol13.iss17.art13

Undang-Undang Republik Indonesia No. 13 Tahun 2003. (2003). Undang-Undang Republik Indonesia No.13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan. *Undang-Undang*, *1*, 1–34.