

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kereta api merupakan sebuah sistem transportasi massal yang terdiri dari lokomotif (kendaraan yang memiliki tenaga penggerak sendiri) dan rangkaian kereta atau kendaraan lain yang mampu mengangkut banyak penumpang dan barang sekaligus. Kinerja yang efisien dari kereta api sebagai sarana transportasi massal telah mendorong banyak negara untuk mengoptimalkannya sebagai moda transportasi utama, baik dalam kota maupun antarkota. Selain itu, kereta api juga dianggap sebagai opsi transportasi umum yang cepat, aman, nyaman, dan terjangkau di seluruh dunia. Fakta ini didukung oleh dorongan yang semakin besar dari negara-negara maju dan berkembang untuk mempromosikan penggunaan kereta api sebagai pilihan utama dalam perjalanan masyarakat, seperti yang disampaikan oleh Nyoman Sriastuti (2015).

Menurut Undang-Undang Perkeretaapian Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2007, mengenai sistem perkeretaapian adalah untuk mengatur perpindahan orang/barang pada transportasi besar-besaran dengan tingkat keamanan, kenyamanan, efisiensi, dan kelancaran yang optimal. Selain itu, sistem ini juga diharapkan dapat memberikan dampak positif dalam hal pemetaan, pertumbuhan ekonomi, stabilitas, serta menjadi faktor yang mendorong pertumbuhan nasional. Dalam konteks ini, menjaga aspek keselamatan, kenyamanan, dan integritas infrastruktur perkeretaapian tetap menjadi hal yang sangat penting.

Menurut Kotler (2005) fasilitas ialah kesatuan peralatan fisik yang mendukung kenyamanan pengguna, contohnya kondisi fasilitas, kelengkapan, desain interior, dan eksterior serta kebersihan yang dapat dirasakan nyata. Ketersediaan fasilitas di stasiun untuk kepada pengguna jasa antara lain toilet, tempat parkir, musholla, posko kesehatan, satpam pengamanan, cas HP, peron tinggi, bancik.

Berdasarkan penelitian terdahulu, Srijani (2017) selain kualitas pelayanan yang baik. Fasilitas merupakan titik ukur terpenting dalam pelayanan 2 yang disajikan ke pengguna, untuk tingkat pengaruh yang

cukup tinggi terhadap kepuasan pengguna dikarenakan tingkat fasilitas ini dapat memudahkan pelanggan dalam beraktivitas. Semakin lengkap fasilitas yang disediakan di setiap stasiun maka semakin tinggi kepuasan konsumennya. Fasilitas penunjang prasarana dalam kereta api salah satunya adalah stasiun, yang memberikan kemudahan, kenyamanan dan keselamatan bagi para pengguna jasa. Sejumlah fasilitas yang digunakan oleh penumpang di stasiun kereta api meliputi tempat untuk naik dan turun penumpang, pengalihan antarmoda transportasi dari satu moda ke moda lain, serta area pelayanan untuk angkutan penumpang dan barang.

Berdasarkan data PKL Kota Mojokerto 2023, kondisi saat ini fasilitas di Stasiun Mojokerto baru 72% yang memenuhi standar dan 28% yang belum tersedia dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019. Beberapa fasilitas yang belum berfungsi dengan optimal dan belum bisa menampung jumlah penumpang pada jam sibuk yaitu ruang tunggu, ruang kesehatan yang masih bergabung dengan ruang laktasi, ruang kesehatan yang belum lengkap, tidak adanya kursi untuk para penyandang disabilitas dan beberapa fasilitas penumpang yang lainnya, tentunya hal ini dapat berpengaruh terhadap kenyamanan dan keamanan dari penumpang stasiun. Dalam melakukan pelayanan terhadap penumpang sangat perlu diperhatikan mengingat pengguna fasilitas adalah penumpang itu sendiri. Menurut data PKL Kota Mojokerto 2023, pada hasil analisis Trip Segment Analysis (TSA) didapatkan biaya hilang turun penumpang rata-rata tertinggi yaitu pada moda mobil dengan biaya Rp. 1.429. Untuk biaya hilang naik penumpang rata-rata tertinggi yaitu pada moda ojek online dan taxi online dengan biaya Rp. 1.942.

Berdasarkan potensi pada peningkatan jumlah penumpang setiap tahun di Stasiun Mojokerto dengan meningkatnya pertumbuhan penduduk setiap tahun, maka fasilitas pelayanan penumpang perpindahan moda di stasiun belum memadai. Dikarenakan pertumbuhan penduduk dan penumpang yang akan datang maka fasilitas penumpang pada saat perpindahan moda menjadi kurang optimal dan tidak memberikan rasa nyaman maupun aman. Seperti ketersediaan ruang tunggu, akses keluar masuk, ketersediaan fasilitas penyandang disabilitas dan lain-lain. Oleh karena itu, diperlukan beberapa kajian agar dapat mengetahui seperti

bagaimana fasilitas pelayanan pada saat perpindahan moda di Stasiun Mojokerto untuk beberapa tahun kedepan, maka judul skripsi yang akan di ambil adalah **“OPTIMALISASI KINERJA FASILITAS STASIUN KOTA MOJOKERTO SEBAGAI FAKTOR KENYAMANAN DAN KEAMANAN PENUMPANG DI STASIUN KA MOJOKERTO”**

1.2 Identifikasi Masalah

Melihat Permasalahan di Wilayah Studi, maka diidentifikasi masalah sebagai berikut.

1. Hanya sekitar 72% dari fasilitas pelayanan di Stasiun Mojokerto yang memenuhi Standar Pelayanan Angkutan Orang dengan kereta api
2. Meningkatnya pertumbuhan penumpang selama beberapa tahun terakhir ini membuat beberapa fasilitas belum optimal sebesar 28% dalam fasilitas pelayanan penumpang.
3. Belum memadainya fasilitas integrasi antarmoda di Stasiun Mojokerto.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan informasi yang terdapat pada latar belakang dan identifikasi masalah maka dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana kondisi eksisting fasilitas pelayanan penumpang di Stasiun Mojokerto?
2. Bagaimana usulan pengoptimalan fasilitas pelayanan penumpang di Stasiun Mojokerto?
3. Bagaimana perbandingan antara kondisi eksisting dan usulan pengoptimalan fasilitas pelayanan penumpang di Stasiun Mojokerto?
4. Bagaimana upaya pemecahan masalah fasilitas pelayanan penumpang di Stasiun Mojokerto?

1.4 Maksud dan Tujuan

1. Maksud Penelitian
Maksud dari penulisan skripsi ini adalah untuk mengetahui pelayanan kinerja penumpang saat ini dan mencari solusi dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan penumpang di Stasiun Mojokerto.
2. Tujuan Penelitian
Tujuan dari penelitian ini adalah:

- a. Mengetahui kondisi eksisting dari fasilitas pelayanan penumpang di Stasiun Mojokerto
- b. Mengetahui usulan pengoptimalan fasilitas pelayanan penumpang di Stasiun Mojokerto
- c. Mengetahui hasil dari perbandingan eksisting dan usulan pengoptimalan fasilitas pelayanan penumpang di Stasiun Mojokerto
- d. Mengetahui upaya pemecahan masalah fasilitas pelayanan penumpang di Stasiun Mojokerto.

1.5 Ruang Lingkup

- a. Ruang Lingkup

Berdasarkan penelitian yang akan dikaji memiliki ruang lingkup sebagai berikut :

- a. Penelitian dilakukan di Stasiun Mojokerto
- b. Menggunakan *Metode Importance Performance Analysis (IPA)*, *Modal Interaction Matrix (MIM)*, dan *Trip Segment Analysis (TSA)*.

- b. Batasan Masalah

Penelitian ini memiliki batasan masalah yang dapat diidentifikasi sebagai berikut :

- a. Penelitian ini hanya terfokus pada desain Fasilitas Pelayanan Penumpang di Stasiun Mojokerto berdasarkan PM 63 Tahun 2019 mengenai Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api.
- b. Penelitian ini tidak membahas kebutuhan dana untuk desain dan konstruksi
- c. Pengukuran Integrasi Fasilitas antarmoda sendiri pada Stasiun Mojokerto berdasarkan *analisis Modal Interaction Matrix (MIM)* dan *Trip Segment Analysis (TSA)*