BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kereta api adalah moda yang memiliki peran penting dalam transportasi massal dengan keunggulan tersendiri. Dari kelas ekonomi hingga kelas eksekutif, kereta api menawarkan berbagai pilihan untuk penumpang dalam perjalanan mereka. Stasiun sebagai titik awal dan akhir perjalanan juga memiliki peran dominan dalam memfasilitasi mobilitas penumpang. Dengan sarana dan prasarana yang memadai, kereta api dapat menjadi pilihan utama yang nyaman dan efisien bagi masyarakat untuk mencapai tujuan mereka.

Stasiun Malang Kotalama merupakan stasiun kelas sedang yang berada di Jalan Kolonel Sugiono, Kota Malang. Sarana dan prasarana pendukung untuk penumpang yang akan melanjutkan perjalanan dengan moda lain diperlukan sebagai upaya peningkatan pelayanan penumpang Stasiun Malang Kotalama. Salah satu pelayanan yang diberikan penyedia jasa kereta api yaitu fasilitas integrasi antarmoda yang baik untuk penumpang. Integrasi antarmoda adalah konsep yang sangat penting dalam sistem transportasi modern. Ini mengacu pada penggunaan dua atau lebih moda transportasi yang berbeda dalam satu perjalanan yang saling melengkapi satu sama lain. Dalam konteks ini, setiap moda transportasi memainkan peran spesifik dalam perjalanan keseluruhan, menciptakan keunggulan teknis dan ekonomi yang tidak dapat diperoleh jika hanya menggunakan satu moda transportasi.

Seiring dengan perkembangan zaman dan bertambahnya jumlah penumpang di Stasiun Malang Kotalama, sangat penting untuk melakukan peningkatan fasilitas integrasi antarmoda untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada penumpang dalam berganti moda atau melakukan perpindahan di stasiun tersebut. Berdasarkan hasil pengamatan, permasalahan yang terjadi saat ini di Stasiun Malang Kotalama antara lain, letak stasiun tersebut berada didekat *flyover* menyebabkan sulit terlihatnya akses keluar dan masuk menuju stasiun tersebut. Selain itu, tempat untuk

drop off/pick up penumpang dilakukan di sembarang titik sehingga menambah penumpukan di pintu masuk stasiun dan menjadi tidak teratur. Serta belum maksimalnya pelayanan fasilitas penunjang integrasi antarmoda seperti integrasi fisik (kebutuhan *shelter*/titik henti) dan integrasi informasi (pemberian informasi moda angkutan lanjutan) di Stasiun Malang Kotalama. Dengan melakukan evaluasi terhadap aspek tersebut, diharapkan dapat ditemukan solusi yang tepat untuk meningkatkan kinerja dan pelayanan Stasiun Malang Kotalama kepada pengguna.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan, beberapa identifikasi masalah yang dapat dikemukakan adalah sebagai berikut:

1. Letak Stasiun Malang Kotalama yang berada didekat *flyover* menyebabkan sulit terlihatnya akses keluar dan masuk menuju stasiun tersebut.
2. Tempat untuk *drop off/pick up* penumpang dilakukan di sembarang titik sehingga menambah penumpukan di pintu masuk stasiun dan menjadi tidak teratur.
3. Belum maksimalnya pelayanan fasilitas penunjang integrasi antarmoda seperti integrasi fisik (kebutuhan *shelter*/titik henti) dan integrasi informasi (pemberian informasi moda angkutan lanjutan) di Stasiun Malang Kotalama.

C. Perumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan sebelumnya, beberapa hal yang perlu dirumuskan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepentingan dan kepuasan penumpang terhadap kinerja integrasi antarmoda di Stasiun Malang Kotalama?
2. Bagaimana kinerja integrasi antarmoda yang ada di Stasiun Malang Kotalama?
3. Bagaimana upaya peningkatan fasilitas integrasi antarmoda yang dibutuhkan di Stasiun Malang Kotalama?

D. Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dari penulisan penelitian ini adalah meningkatkan kenyamanan penumpang dalam melakukan kegiatan integrasi di Stasiun Malang Kotalama. Adapun tujuan dilakukannya penelitian ini adalah:

1. Mengetahui tingkat kepentingan dan kepuasan penumpang terhadap kinerja integrasi antarmoda di Stasiun Malang Kotalama.
2. Menganalisis kinerja integrasi antarmoda di Stasiun Malang Kotalama.
3. Menentukan upaya peningkatan fasilitas integrasi antarmoda yang dibutuhkan di Stasiun Malang Kotalama.

E. Batasan Masalah

Ruang lingkup penelitian ini dibatasi dengan batasan-batasan sebagai berikut:

1. Cakupan wilayah studi yaitu Stasiun Malang Kotalama.
2. Penelitian ini menggunakan analisis *Customer Satisfaction Index*, *Importance Performance Analysis*, dan *Modal Interaction Matrix* serta hanya berfokus pada usulan penambahan fasilitas integrasi fisik maupun integrasi informasi.
3. Penelitian ini hanya membahas tentang kinerja integrasi antarmoda tanpa memberikan penambahan jumlah angkutan umum dan tidak membuat kinerja operasional baru.
4. Penelitian ini tidak memperhitungkan waktu, tenaga, dan biaya.