

**ANALISIS MITIGASI RISIKO PADA LAYANAN KERETA
API PENUMPANG DI PT KERETA API INDONESIA
(PERSERO) DAOP 3 CIREBON**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S.E.)
Pada Jurusan Pariwisata Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



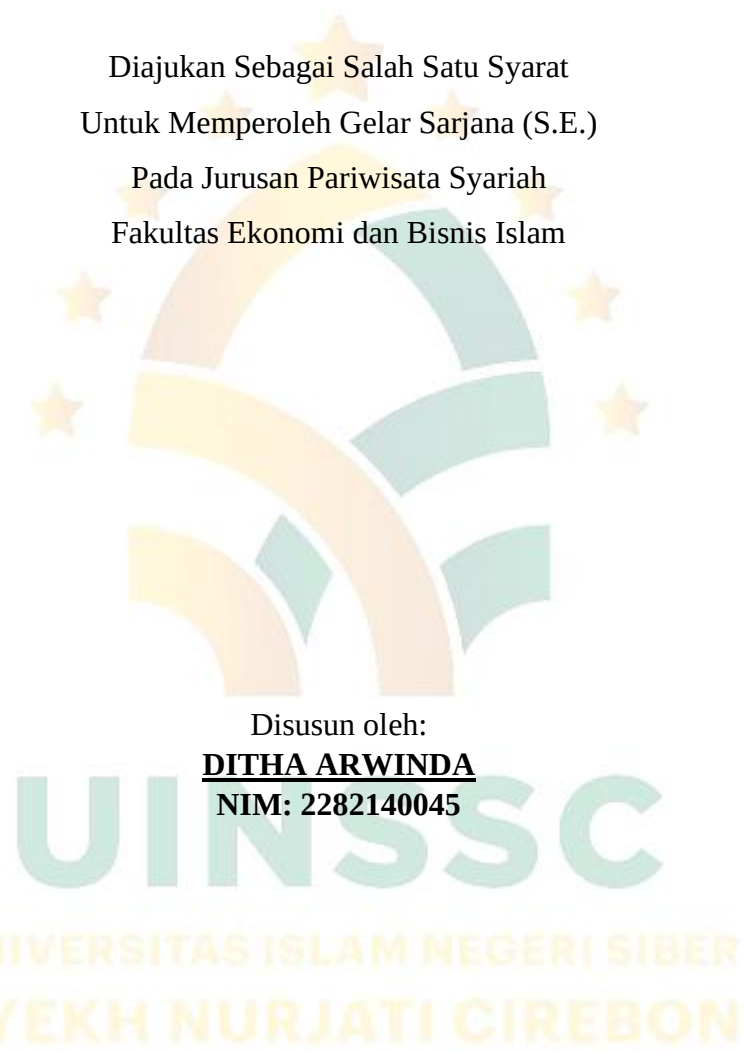
Disusun oleh:
DITHA ARWINDA
NIM: 2282140045

**KEMENTRIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON
1447 H / 2026 M**

**ANALISIS MITIGASI RISIKO PADA LAYANAN KERETA
API PENUMPANG DI PT KERETA API INDONESIA
(PERSERO) DAOP 3 CIREBON**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S.E.)
Pada Jurusan Pariwisata Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Disusun oleh:

DITHA ARWINDA
NIM: 2282140045

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON
1447 H / 2026 M**

ABSTRAK

Layanan kereta api penumpang yang aman, nyaman, dan tepat waktu menjadi aspek penting dalam mendukung mobilitas masyarakat serta aktivitas pariwisata, khususnya pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 3 Cirebon. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi risiko yang terdapat pada layanan kereta api penumpang serta menganalisis strategi mitigasi yang diterapkan untuk menjaga keselamatan, kenyamanan, dan ketepatan waktu perjalanan. Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus dan penelitian lapangan. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa potensi risiko pada layanan kereta api penumpang meliputi gangguan sarana dan prasarana, gangguan operasional di perlintasan sebidang, serta risiko penumpang pada masa *peak season*. Gangguan sarana dan prasarana berasal dari kerusakan komponen-komponen kereta api, jalur rel, persinyalan, dan fasilitas stasiun. Risiko di perlintasan sebidang muncul akibat pelanggaran pengguna jalan, vandalisme, dan potensi kecelakaan yang dapat menyebabkan keterlambatan perjalanan. Pada masa *peak season*, risiko muncul dari lonjakan penumpang, gangguan sistem pemesanan tiket, kepadatan layanan, serta potensi kerusakan fasilitas. Strategi mitigasi yang diterapkan meliputi pemeliharaan rutin sarana dan prasarana, pemeriksaan jalur, pemantauan persinyalan, penjagaan perlintasan sebidang, sosialisasi keselamatan, kesiapsiagaan petugas, penguatan pelayanan informasi, serta pemberian kompensasi kepada penumpang sesuai dengan ketentuan apabila terjadi keterlambatan. Secara umum, strategi mitigasi yang dilakukan berperan penting dalam menjaga kelancaran operasional, meningkatkan kualitas layanan, dan mendukung perjalanan wisatawan.

Kata Kunci: Mitigasi Risiko, Kereta Api Penumpang, Layanan Transportasi, Daop 3 Cirebon.

UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

ABSTRACT

Passenger rail services that are safe, comfortable, and punctual are important in supporting community mobility as well as tourism activities, particularly at PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 3 Cirebon. This study aims to identify the risks present in passenger rail services and to analyze the mitigation strategies implemented to maintain safety, comfort, and travel punctuality. The research used a descriptive qualitative method with a case study and field research approach. Data were collected through interviews, observation, and documentation. The results show that the potential risks in passenger rail services include disruptions to rolling stock and infrastructure, operational disruptions at level crossings, and passenger related risks during peak season. Risks related to rolling stock and infrastructure arise from damage to train components, tracks, signaling systems, and station facilities. Risks at level crossings occur due to road user violations, vandalism, and accident potential that may cause travel delays. During peak season, risks emerge from passenger surges, ticketing system disruptions, service congestion, and possible damage to facilities. The mitigation strategies implemented include routine maintenance of rolling stock and infrastructure, track inspections, signaling monitoring, level crossing guarding, safety socialization, staff readiness, strengthened information services, and passenger compensation in accordance with applicable regulations when delays occur. Overall, the mitigation strategies play an important role in maintaining operational continuity, improving service quality, and supporting tourism related travel.

Keywords: Risk Mitigation, Passenger Rail Service, Transportation Service, Daop 3 Cirebon.

UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Analisis Mitigasi Risiko pada Layanan Kereta Api Penumpang di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 3 Cirebon” oleh Ditha Arwinda, NIM: 2282140045, telah diajukan dalam sidang munaqasyah di UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon pada tanggal 12 Mei 2026.

Skripsi telah diterima sebagai salah satu persyaratan akademik untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.) pada jurusan Pariwisata Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI), UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon.

Sidang Munaqasyah

Ketua Sidang



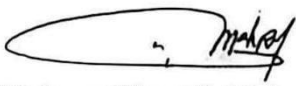
Harahap Chayennisa, M.Sc.
NIP. 19850826 201801 2 002

Sekretaris Sidang



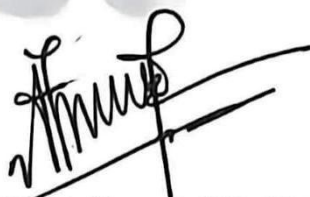
Yati Haryati, M.Sc.
NIP. 19890203 201903 2 009

Penguji I



Mahrun Nisa Ali, M.A.
NIP. 19920131 201903 2 013

Penguji II



Ivo Dinasta Yanuar, S.S., M.AppLing.
NIP. 19900124 202012 2 011

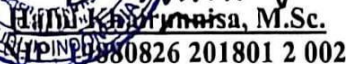
Dinjukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)
Pada Jurusan Pariwisata Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

DITHA ARWINDA
NIM: 2282I40045

Pembimbing II

Dr. H. Didi Sukardi, M.H.
NIP. 19691226 200912 1 001

Mengetahui,
a.n Ketua Jurusan Pariwisata Syariah



NOTA DINAS

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon
di Cirebon

Assalamualaikum Wr.Wb

Setelah melalui proses pembimbingan yang meliputi pemberian arahan serta perbaikan terhadap penyusunan skripsi saudara **Ditha Arwinda, NIM: 2282120185** dengan judul “**Analisis Mitigasi Risiko pada Layanan Kereta Api Penumpang di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 3 Cirebon**”, maka dapat dinyatakan bahwa skripsi tersebut telah memenuhi ketentuan akademik dan layak untuk diajukan pada Program Studi Pariwisata Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI), Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon guna mengikuti tahap munaqasyah.

Wassalamualaikum Wr.Wb

Menyetujui:

Pembimbing I

Pembimbing II


Hafni Khatunnisa, M.Sc.
NIP. 19880826 201801 2 002


Dr. H. Didi Sukardi, M.H.
NIP. 19691226 200912 1 001

Mengetahui,

a.n Ketua Jurusan Pariwisata Syariah


Hafni Khatunnisa, M.Sc.
NIP. 19880826 201801 2 002

PERNYATAAN OTENSITAS SKRIPSI

Bismillahirrahmanirrahim

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ditha Arwinda

NIM : 2282140045

Tempat, Tanggal Lahir : Bekasi, 27 Juni 2003

Alamat : Kp. Cibeber RT 003/RW 006, Kec. Bojongmangu,
Kab. Bekasi, Jawa Barat

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “**Analisis Mitigasi Risiko pada Layanan Kereta Api Penumpang di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 3 Cirebon**” beserta seluruh sumber yang digunakan dalam penulisan skripsi ini telah dicantumkan sesuai dengan ketentuan dan pedoman penulisan karya ilmiah.

Atas pernyataan ini, apabila di kemudian hari terdapat pelanggaran terhadap etika keilmuan, atau ada klaim terhadap keaslian karya yang dibuat, maka penulis siap untuk menanggung risiko dan sanksi yang akan dijatuhkan dengan peraturan yang berlaku.

Cirebon, 12 Mei 2026

Yang Membuat Pernyataan,



Ditha Arwinda
NIM. 2282140045

MOTTO

“Kita tidak akan mendapatkan yang kita inginkan, kita hanya bisa mendapatkan apa yang kita usahakan.”
(Anies Rasyid Baswedan)



UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

BIODATA PENULIS



Nama : Ditha Arwinda
Tempat, Tanggal Lahir : Bekasi, 27 Juni 2003
Jenis Kelamin : Perempuan
Jurusan : Pariwisata Syariah
Agama : Islam
Agama : Kp. Cibeber RT 006/RW
003, Kec. Bojongmangu
Kab, Bekasi, Jawa Barat

RIWAYAT PENDIDIKAN FORMAL

2009 – 2015 : Sekolah Dasar Negeri (SDN) Bojongmangu 01
2015 – 2018 : Madrasah Tsanawiyah (Mts) Nurul Azhar
2018 – 2021 : Madrasah Aliyah (MA) Nurul Azhar
2022 – 2026 : Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon

PENGALAMAN

2023 : Duta Jurusan Pariwisata Syariah

UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

KATA PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala limpahan rahmat, hidayah, serta karunia-Nya, sehingga penulis diberikan kesehatan, kekuatan, dan kesempatan untuk menyelesaikan tugas akhir berupa skripsi ini. Karya sederhana yang merupakan wujud perjalanan panjang dengan penuh pembelajaran, serta rasa syukur yang tiada henti. Dengan penuh kerendahan hati, penulis mempersembahkan karya ini kepada:

1. Kepada kedua orang tua tercinta, mama papa terima kasih banyak atas ketulusan kasih sayang yang selalu diberikan sampai detik ini, doa yang selalu mama dan papa panjatkan, mungkin ini adalah salah satu diantara banyaknya doa yang Allah kabulkan dalam bentuk nyata ditha bisa menyelesaikan tugas akhir. Tidak ada kata yang mampu menggambarkan betapa banyak dan berharganya setiap pengorbanan yang sudah mama dan papa lakukan untuk ditha. Terima kasih banyak ma, pa.
2. Kepada Keluarga Besar Alm. Abah H. Goni bin Boih dan Alm. Abah Sukra bin Saenda, juga kakekku tersayang appa Suki dan nenekku emi Mariyam. Terima kasih atas doa yang senantiasa mengiringi, perhatian yang senantiasa diberikan dan kasih sayang yang tiada hentinya. Ini merupakan hadiah kecil untuk appa dan emi karena ditha berhasil menjadi sarjana pertama di keluarga. Semoga Allah selalu meridhoi dan melindungi kita semua di mana pun dan kapan pun.
3. Kepada Uwa-uwaku (Yoyoh, Diana Candra, Ida Purnama Sari, Karmas), terima kasih selalu memberikan doa juga dukungan penuh kepada ditha.
4. Kepada Kakak-kakak Sepupuku (Novi Irawan F, Abdul Kholiq Akbar, Agung Hidayatullah, Tio Candra Wijaya dan Muhammad Alvino Danindra), terima kasih atas *support system* yang selalu diberikan serta menjadi teman main yang nyaman di rumah.
5. Kepada Fariz Muhammad Zia Ul Haq, terima kasih telah menjadi tempat pulang bagi setiap keluh dan kesah, serta selalu berusaha hadir di setiap proses yang dilalui. Terima kasih telah menemani dari awal penulisan,

penelitian, sampai dengan tugas akhir ini terselesaikan. Semoga segala kebaikan, ketulusan, dan waktu yang sudah kamu berikan akan berbalik kepada kamu juga.

6. Kepada teman-teman terdekatku: Dina, Lathifathuzzahroh, dan Nadhifah Nurkholifah. Terima kasih banyak sudah sabar menemani, membantu dan bersedia mendengarkan segala macam cerita selama proses penulisan tugas akhir ini.
7. Untuk Marapthon *Season 3 "The Last Tale,"* terima kasih telah hadir sebagai teman setia di tengah proses panjang penyusunan skripsi ini. Di saat lelah dan jenuh datang, kebersamaan yang tercipta menjadi penyemangat tersendiri bagi penulis. Terima kasih telah menemani malam-malam panjang, saat penulis harus berjuang menyusun setiap kalimat demi kalimat. Ucapan terima kasih ini secara khusus penulis sampaikan kepada AAA Clan: Bang Arap, Bang Tepe, Koh Bravy, Bang Garry, Bang Ibot, Bang Niko, Bang Jot, Bang Aloy, dan Bang Yuka, yang telah menjadi bagian dari perjalanan ini.
8. Untuk Nadin Kost kamar 11, terima kasih sudah menjadi saksi penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini, di saat penulis sendiri tidak bisa mengerjakan skripsi di kafe atau tempat-tempat ramai lainnya. Dan terima kasih atas waktu yang hampir 4 tahun penuh suka dan duka ini telah dilalui. Semoga *soon* yang kost di kamar 11 bisa betah dan bertahan lama.
9. Untuk diri sendiri, proses penyusunan tugas akhir ini bukan sekadar pemenuhan kewajiban akademik, tetapi ruang pembelajaran untuk menjadi pribadi yang lebih bisa bertanggung jawab lagi. Terima kasih karena telah bertahan, berjuang, dan tidak menyerah dalam menghadapi berbagai tantangan. Perjalanan ini memang tidak selalu mudah, namun setiap langkah yang telah dilalui menjadi bukti bahwa penulis mampu melewatinya.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah Swt. atas segala rahmat, hidayah, dan inayah-Nya sehingga skripsi yang berjudul “**Analisis Mitigasi Risiko pada Layanan Kereta Api Penumpang di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 3 Cirebon**” dapat diselesaikan dengan baik. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabat, dan para pengikutnya hingga akhir zaman.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.) pada Program Studi Pariwisata Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon. Penulis menyadari bahwa selesainya proses penyusunan tugas akhir tidak terlepas dari dukungan, arahan, dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Aan Jaelani, M.Ag., selaku Rektor UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon.
2. Bapak Dr. H. Didi Sukardi, M.H., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon.
3. Ibu Hafni Khairunnisa, M.Sc., selaku Ketua Jurusan Pariwisata Syariah.
4. Ibu Yati Haryati, M.Sc., selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Syariah.
5. Ibu Hafni Khairunnisa, M.Sc. dan Bapak Dr. H. Didi Sukardi, M.H., selaku dosen pembimbing I dan dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan, dan masukan selama proses penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen dan Civitas Akademika Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, khususnya pada Program Studi Pariwisata Syariah, yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama masa perkuliahan.
7. PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 3 Cirebon beserta jajaran, terkhusus unit Humas, kepada Bapak Muhibbuddin, Bapak Imam Supangkat, Mas Didi dan Mas Sidqi yang telah membantu dan terlibat dalam proses penyusunan skripsi.

8. Teman-teman jurusan Pariwisata Syariah angkatan 2022, terkhusus kelas B yang telah kebersamai dan memberikan dukungan hingga selesainya skripsi ini.
9. Teman-teman magang Humas PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 3 Cirebon periode Februari – Juni 2025 yang telah membantu serta memberikan dukungan kepada penulis.
10. Kepada semua teman-teman lintas jurusan yang juga tidak bisa disebutkan namanya satu persatu, terima kasih telah kebersamai selama masa perkuliahan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi penyempurnaan penelitian di masa mendatang. Semoga karya ini dapat memberikan manfaat serta menjadi tambahan wawasan bagi para pembaca. *Aamiin ya Rabbal 'alamin.*



DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
NOTA DINAS.....	v
PERNYATAAN OTENSITAS SKRIPSI.....	vi
MOTTO	vii
BIODATA PENULIS.....	viii
KATA PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	6
C. Pembatasan Masalah.....	6
D. Rumusan Masalah.....	7
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	7
F. Penelitian Terdahulu	9
G. Kerangka Pemikiran.....	16
H. Metodologi Penelitian.....	18
I. Sistematika Penulisan	23
BAB II	25
KAJIAN TEORI	25
A. Manajemen Risiko.....	25
B. Mitigasi Risiko.....	27
C. Risiko Layanan	30
D. Strategi Mitigasi Risiko	35

E. Operasional Layanan Transportasi.....	38
BAB III.....	42
KONDISI OBJEKTIF PT KERETA API INDONESIA.....	42
(PERSERO) DAOP 3 CIREBON	42
A. Sejarah PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 3 Cirebon	42
B. Profil PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 3 Cirebon	43
C. Logo dan Visi Misi PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 3 Cirebon	45
D. Struktur Organisasi PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 3 Cirebon	48
BAB IV	49
ANALISIS MITIGASI RISIKO PADA LAYANAN KERETA API	
PENUMPANG DI PT KERETA API INDONESIA (PERSERO) DAOP 3	
CIREBON	49
A. Potensi Risiko yang Mengganggu Layanan Kereta Api Penumpang di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 3 Cirebon	49
1. Hasil Penelitian	49
2. Pembahasan	61
B. Strategi Mitigasi Risiko PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 3 Cirebon dalam Meningkatkan Keselamatan Kenyamanan dan Ketepatan Waktu	67
1. Hasil Penelitian	67
2. Pembahasan	77
BAB V.....	84
PENUTUP.....	84
A. Kesimpulan	84
B. Saran.....	85
DAFTAR PUSTAKA.....	87