

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Transportasi merupakan salah satu komponen penting dalam mendukung kemajuan suatu negara karena berperan sebagai pilar pembangunan ekonomi, mobilitas masyarakat, serta pertumbuhan industri dan wilayah. Keberadaan sistem transportasi yang efektif mampu meningkatkan konektivitas antarwilayah sehingga dapat memperlancar distribusi barang, jasa, maupun perpindahan manusia. Selain itu, transportasi juga menjadi sarana penunjang aktivitas sosial masyarakat yang memungkinkan terjadinya interaksi antarmanusia secara lebih mudah dan efisien. Dalam kehidupan modern, kebutuhan terhadap transportasi yang aman, nyaman, dan tepat waktu menjadi hal yang sangat penting karena berkaitan langsung dengan produktivitas masyarakat dan keberlangsungan aktivitas ekonomi. Oleh karena itu, perkembangan sektor transportasi menjadi salah satu indikator penting dalam mendukung pembangunan nasional (Fatimah, 2019).

Salah satu moda transportasi darat yang memiliki peranan strategis dalam mendukung mobilitas masyarakat adalah kereta api. Dibandingkan dengan moda transportasi darat lainnya, kereta api memiliki keunggulan berupa kapasitas angkut yang besar, tingkat efisiensi yang tinggi, serta memiliki jalur khusus sehingga relatif bebas hambatan. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian, kereta api merupakan sarana perkeretaapian dengan tenaga gerak yang berjalan di jalan rel dan digunakan untuk menunjang perjalanan kereta api. Keunggulan tersebut menjadikan kereta api sebagai salah satu moda transportasi yang banyak diminati masyarakat karena dianggap lebih aman, ekonomis, dan mampu memberikan ketepatan waktu perjalanan yang lebih baik dibandingkan moda transportasi lainnya (Ismianingtyas & Agustina, 2017).

Dalam perkembangannya, transportasi kereta api tidak hanya berfungsi sebagai sarana mobilitas masyarakat, tetapi juga memiliki kontribusi penting dalam meningkatkan aksesibilitas wisatawan menuju berbagai destinasi wisata. Kereta api dinilai sebagai moda transportasi yang memiliki kapasitas angkut yang besar sehingga mampu mendukung mobilitas wisatawan domestik maupun mancanegara. Ketersediaan layanan kereta api yang berkualitas juga dapat meningkatkan daya tarik destinasi wisata karena wisatawan cenderung mempertimbangkan kemudahan akses transportasi dalam menentukan tujuan perjalanan. Selain itu, transportasi kereta api dianggap lebih ramah lingkungan dibandingkan moda transportasi lainnya sehingga mendukung konsep pariwisata berkelanjutan (Syaeerozie, 2020).

PT Kereta Api Indonesia (Persero) sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang transportasi darat memiliki peran penting dalam mendukung mobilitas masyarakat dan aktivitas pariwisata di Indonesia. Salah satu wilayah operasional yang memiliki posisi strategis adalah PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi (Daop) 3 Cirebon. Wilayah operasional Daop 3 Cirebon berada pada jalur strategis Pantai Utara (Pantura) Jawa Barat yang menghubungkan berbagai kota besar di Pulau Jawa. Di sebelah barat, wilayah operasional ini berbatasan dengan Daop 1 Jakarta pada KM 85+400 antara Stasiun Cikampek dan Stasiun Tanjungrasa. Di sebelah timur berbatasan dengan Daop 4 Semarang pada KM 150+740 antara Stasiun Brebes dan Stasiun Tegal, sedangkan di bagian selatan berbatasan dengan Daop 5 Purwokerto pada KM 287+930 antara Stasiun Songgom dan Stasiun Prupuk.

Posisi strategis tersebut menjadikan Daop 3 Cirebon sebagai jalur utama yang mendukung mobilitas masyarakat, distribusi logistik, serta perjalanan wisata antarkota di Pulau Jawa. Tingginya mobilitas masyarakat pada wilayah Cirebon menyebabkan layanan kereta api penumpang menjadi salah satu pilihan transportasi utama bagi wisatawan maupun masyarakat umum. Oleh karena itu, keberlangsungan operasional kereta

api yang dapat memprioritaskan pada keselamatan, kenyamanan, dan ketepatan waktu menjadi faktor penting dalam mendukung citra pariwisata dan kualitas pelayanan transportasi.

Meskipun memiliki peran strategis, operasional layanan kereta api penumpang di Daop 3 Cirebon tidak terlepas dari berbagai potensi risiko yang dapat mengganggu kelancaran perjalanan, menurunkan tingkat keselamatan, serta mengurangi kenyamanan penumpang. Risiko dapat berasal dari faktor internal maupun eksternal, salah satu risiko yang menyebabkan gangguan adalah risiko layanan yang bersumber dari sarana dan prasarana perkeretaapian. Adanya kerusakan bertahap pada komponen-komponen yang ada di kereta api, dapat mengakibatkan penurunan pada kualitas, keselamatan dan kinerja kereta api. Seperti pada saat lonjakan penumpang yang terjadi pada tahun 2024 di Daop 3 Cirebon, hal tersebut tentu memengaruhi kualitas risiko layanan yang bersumber dari sarana prasarana, mulai dari ruang tunggu, fasilitas informasi, area *boarding*, toilet, tempat parkir, serta fasilitas pendukung lainnya (Ningsih & Rachmawati, 2024). Apabila fasilitas pendukung layanan tidak mampu mengakomodasi kebutuhan pengguna jasa, maka dapat menimbulkan ketidaknyamanan, antrean, serta menurunkan kualitas pelayanan yang diterima penumpang.

Selanjutnya ada risiko operasional, ini mencakup gangguan yang terjadi pada proses operasional lapangan, salah satunya adalah gangguan di perlintasan sebidang. Gangguan di perlintasan sebidang tidak hanya menjadi persoalan keselamatan transportasi, tetapi juga berpotensi mengganggu ketepatan waktu perjalanan kereta api. Keterlambatan yang terjadi dapat memengaruhi kenyamanan penumpang serta menghambat mobilitas wisatawan yang telah memiliki agenda perjalanan, seperti peristiwa yang terjadi pada 21 November tahun 2024 tepat di KM 209+7 jalur hulu peta Waruduwur-Babakan, Kabupaten Cirebon. Di mana kejadian tersebut mengganggu layanan operasional kereta api dan menyebabkan kerusakan material (Tanne et al., 2024). Berdasarkan

ketentuan yang berlaku, penumpang juga berhak memperoleh kompensasi sesuai tingkat keterlambatan yang terjadi, seperti pengembalian tiket (*refund*) atau perubahan jadwal perjalanan (*reschedule*) pada kondisi tertentu (Ramadhan & Sudiarawan, 2025) .

Terakhir adalah risiko penumpang yang bersumber pada lonjakan saat masa *peak season*, yakni periode permintaan tiket kereta api akan meningkat secara signifikan dibandingkan dengan hari biasa. Sebagai contoh, pada masa Angkutan Natal dan Tahun Baru (nataru) tahun 2024/2025 menunjukkan tingginya mobilitas masyarakat dan wisatawan yang menggunakan kereta api sebagai moda transportasi utama. Dampak yang ditimbulkan adalah kepadatan di stasiun, antrean yang lebih panjang, meningkatnya kebutuhan informasi perjalanan, serta meningkatnya potensi keluhan pelanggan (Bulková et al., 2024). Sehingga pada masa *peak season* Daop 3 Cirebon melakukan penyiapan kereta tambahan, petugas pengamanan, Petugas Pemeriksa Jalur (PPJ), *Customer Service Mobile* (CSM) dan layanan tambahan lainnya.

Sebagai konsekuensinya, dari berbagai faktor risiko tersebut menuntut PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 3 Cirebon mengembangkan strategi mitigasi yang komprehensif guna memastikan kelancaran operasional layanan kereta api penumpang. Sedangkan dalam konteks pariwisata, hal ini tidak hanya berdampak pada operasional perjalanan, tetapi juga memengaruhi pengalaman perjalanan wisatawan. Risiko yang disebabkan kerusakan sarana prasarana, gangguan perlintasan sebidang sampai dengan masa *peak season* dapat berdampak pada kualitas layanan dan menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap transportasi kereta api. Apabila kebutuhan layanan tidak dapat terpenuhi, maka analisis mendalam terhadap strategi mitigasi risiko menjadi penting untuk memastikan keberlangsungan operasional yang aman, andal, serta mampu memberikan kenyamanan optimal bagi penumpang. Sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 9 Tahun 2011 menetapkan syarat-syarat penting yang harus dipenuhi oleh operator layanan kereta api,

ini termasuk memastikan bahwa fasilitas-fasilitas memenuhi Standar Pelayanan Minimal (SPM). Di sini, tidak hanya fasilitas kereta api yang dimaksud, tetapi infrastruktur dan sarana kereta api pun termasuk (Adika et al., 2018).

Meskipun berbagai penelitian mengenai risiko dan keselamatan perkeretaapian telah banyak dilakukan, sebagian besar penelitian terdahulu masih berfokus pada aspek risiko tertentu secara terpisah. Penelitian Ihtirom & Supriyatno (2025) lebih menekankan pada analisis kebutuhan sarana dan prasarana keselamatan di perlintasan sebidang kereta api berdasarkan kondisi teknis infrastruktur. Penelitian tersebut memberikan kontribusi penting dalam pengembangan keselamatan perkeretaapian, namun masih terbatas pada satu jenis risiko dan belum mengkaji mitigasi risiko layanan kereta api penumpang secara komprehensif yang mencakup risiko layanan yang bersumber dari gangguan sarana prasarana, risiko operasional di perlintasan sebidang, serta risiko penumpang yang ada pada masa *peak season* dalam satu kajian yang terintegrasi. Penelitian ini memiliki kesenjangan dengan penelitian terdahulu untuk menganalisis potensi risiko dan strategi mitigasi risiko yang ada pada layanan kereta api penumpang di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 3 Cirebon secara lebih menyeluruh, sehingga dapat memberikan kontribusi baru dalam pengembangan kajian manajemen risiko pada sektor transportasi perkeretaapian terutama dalam konteks dukungan terhadap pariwisata (Florentina et al., 2025).

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi berbagai risiko yang terdapat pada layanan kereta api penumpang di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 3 Cirebon, khususnya risiko yang berkaitan dengan risiko layanan yang bersumber dari sarana dan prasarana, risiko operasional di perlintasan sebidang, serta lonjakan jumlah penumpang pada saat masa *peak season*. Penelitian ini juga bertujuan untuk menganalisis strategi mitigasi yang dilakukan oleh Daop 3 Cirebon dalam mengelola risiko-risiko tersebut dengan tetap menekankan pada aspek

layanan. Dengan demikian, penelitian yang berjudul "**Analisis Mitigasi Risiko pada Layanan Kereta Api Penumpang di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 3 Cirebon**" diharapkan dapat memberikan kontribusi akademis dalam pengembangan kajian manajemen risiko pada sektor transportasi perkeretaapian, sekaligus memberikan kontribusi praktis dalam meningkatkan upaya mitigasi risiko guna menjaga keselamatan, kenyamanan, dan ketepatan waktu.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas dapat diidentifikasi beberapa permasalahan yang menjadi faktor utama dalam memitigasi risiko dalam layanan kereta api penumpang:

1. Terdapat berbagai potensi risiko yang dapat menghambat kelancaran operasional layanan kereta api penumpang di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 3 Cirebon.
2. Strategi mitigasi risiko yang diterapkan belum optimal dan perlu dievaluasi secara sistematis berdasarkan karakteristik dan jenis risikonya.

C. Pembatasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah dan tidak melebar ke permasalahan di luar fokus kajian, maka penelitian diberikan batasan masalah sebagai berikut:

1. Penelitian hanya difokuskan pada analisis strategi mitigasi risiko pada layanan kereta api penumpang di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 3 Cirebon.
2. Kajian difokuskan pada bagaimana strategi mitigasi risiko dijalankan dalam menjaga keselamatan, kenyamanan dan ketepatan waktu.
3. Ruang lingkup penelitian ini tidak mencakup layanan operasional Daop lain di luar wilayah kerja PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 3 Cirebon.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, identifikasi, dan pembatasan masalah yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana potensi risiko yang dapat mengganggu kelancaran layanan kereta api penumpang di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 3 Cirebon?
2. Bagaimana strategi mitigasi risiko yang diterapkan oleh PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 3 Cirebon dalam menghadapi potensi risiko dalam meningkatkan keselamatan, kenyamanan dan ketepatan waktu?

E. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk memberikan pemahaman yang mendalam mengenai mitigasi risiko pada layanan kereta api penumpang di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 3 Cirebon. Adapun tujuan penelitian ini secara spesifik adalah sebagai berikut:

- a. Mengidentifikasi potensi risiko-risiko yang terdapat pada layanan kereta api penumpang di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 3 Cirebon, yang berkaitan dengan risiko layanan yang bersumber dari gangguan sarana dan prasarana, risiko operasional yang berasal dari gangguan di perlintasan sebidang, serta risiko penumpang pada saat masa *peak season*.
- b. Menganalisis strategi mitigasi risiko yang diterapkan oleh PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 3 Cirebon dalam mengantisipasi dan menangani potensi risiko guna menjaga keselamatan, kenyamanan dan ketepatan waktu terutama untuk penumpang.

2. Manfaat Penelitian

Adapun dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1) Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang manajemen risiko, strategi mitigasi, dan layanan transportasi kereta api. Selain itu, hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan mitigasi risiko pada layanan transportasi perkeretaapian serta penerapannya dalam mendukung kualitas pelayanan dan pengalaman perjalanan penumpang.

2) Manfaat Praktis

1) Bagi PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 3 Cirebon

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan evaluasi bagi PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 3 Cirebon dalam mengidentifikasi berbagai risiko operasional serta memperkuat penerapan strategi mitigasi risiko. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat mendukung peningkatan keselamatan, kenyamanan, ketepatan waktu perjalanan, serta kualitas pelayanan kepada penumpang.

2) Bagi Masyarakat

Bagi masyarakat pengguna jasa kereta api, penelitian ini dapat memberikan pemahaman mengenai upaya yang dilakukan PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 3 Cirebon dalam menjamin keselamatan, kenyamanan, dan ketepatan waktu perjalanan.

3) Bagi Pemerintah

Bagi pemerintah dan pemangku kebijakan, penelitian ini dapat menjadi rujukan dalam penyusunan regulasi atau kebijakan yang mendukung peningkatan keselamatan dan kualitas layanan transportasi publik, khususnya dalam mendukung sektor pariwisata dan aksesibilitas destinasi wisata.

F. Penelitian Terdahulu

Sebagai bahan perbandingan bagi penulis serta mendukung kelengkapan dalam skripsi, maka penulis akan mengangkat beberapa rujukan dalam mengangkat judul ini diantaranya:

Tabel 1. 1 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti dan Tahun	Metode dan Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	(Mufida, 2019)	Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif melalui identifikasi, penilaian, dan rekomendasi pengendalian risiko. Dengan hasil penelitian yang menekankan pentingnya identifikasi titik rawan kecelakaan pada perlintasan sebidang serta pemberian rekomendasi pencegahan untuk meningkatkan	Persamaan dari kedua penelitian ini adalah sama-sama membahas upaya mitigasi risiko guna meningkatkan keselamatan perjalanan	Dalam penelitian ini fokus kajian terbatas pada perlintasan sebidang, bukan pada keseluruhan operasional layanan penumpang seperti yang akan penulis analisis di PT KAI Daop 3 Cirebon.

		keselamatan transportasi darat.		
2.	Prayudi & Simanjuntak (2020)	Metode penelitian yang digunakan adalah analisis teknis kondisi prasarana (rel, jembatan, sinyal) menggunakan pendekatan evaluatif. Dengan penelitian yang menghasilkan gangguan prasarana berdampak signifikan terhadap keterlambatan, keandalan layanan, dan keselamatan perjalanan, sehingga memerlukan manajemen risiko berbasis pemeliharaan berkala.	Persamaan dari kedua penelitian ini adalah sama-sama menyoroti risiko yang memengaruhi kelancaran layanan operasional	Dalam penelitian ini tidak membahas layanan penumpang secara langsung, melainkan menekankan kondisi fisik prasarana. Sedangkan yang akan penulis teliti yakni menelaah aspek pelayanan penumpang secara menyeluruh di PT KAI Daop 3 Cirebon.
3.	Nugroho et al. (2020)	Metode penelitian yang digunakan adalah penerapan	Persamaan dari kedua penelitian ini	Dalam penelitian ini fokus objek

		pendekatan Failure Mode and Effect Analysis (FMEA) untuk mengidentifikasi, menilai, dan memprioritaskan risiko. Dengan hasil penelitian yang menghasilkan prioritas risiko berdasarkan tingkat keparahan, kemungkinan, dan deteksi sehingga mempermudah penentuan strategi pencegahan insiden secara sistematis.	adalah sama-sama menggunakan pendekatan manajemen risiko untuk memetakan prioritas risiko kritis	bukan pada layanan kereta api penumpang, melainkan pada proyek kapal laut. Sehingga konteks transportasinya berbeda, bukan seperti yang akan penulis teliti di PT KAI Daop 3 Cirebon.
4.	Iridiastadi & Umyati (2022)	Metode penelitian yang digunakan adalah studi pendahuluan berbasis analisis data kecelakaan di perlintasan sebidang.	Persamaan dari kedua penelitian ini adalah sama-sama menekankan pentingnya mitigasi risiko untuk mencegah	Dalam penelitian ini fokus hanya pada keselamatan perlintasan sebidang, tidak membahas aspek operasional

		Dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa mayoritas kecelakaan terjadi karena minimnya fasilitas keselamatan dan pengawasan menjadi penyebab utama kecelakaan, diperparah oleh perilaku pengguna jalan yang melanggar aturan.	kecelakaan dalam sistem perkeretaapian	layanan penumpang seperti yang akan penulis bahas di PT KAI Daaop 3 Cirebon.
5.	Kamila et al. (2023)	Metode penelitian yang digunakan adalah observasi kondisi fisik, perilaku pengguna jalan, dan efektivitas sistem pengamanan. Dengan hasil penelitian yang menunjukkan tingkat keselamatan sangat rendah akibat minimnya	Persamaan dari kedua penelitian ini adalah sama-sama menyoroti urgensi upaya mitigasi untuk meningkatkan keselamatan pengguna transportasi	Fokus dalam penelitian ini ada pada satu titik perlintasan, bukan pada jaringan layanan penumpang seperti yang akan penulis teliti di PT KAI Daop 3 Cirebon.

		fasilitas pengaman aktif dan edukasi keselamatan.		
6.	Daniotti et al. (2023)	Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan analisis risiko sistemik dalam jaringan kereta api. Dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa penanganan risiko secara <i>holistic</i> mampu mengurangi dampak keterlambatan berantai dalam jaringan kereta api.	Persamaan dari kedua penelitian ini adalah sama-sama berorientasi pada peningkatan ketahanan operasional layanan kereta api penumpang	Konteks dalam penelitian ini bersifat global dan makro, tidak seperti yang akan penulis lakukan dengan studi kasus pada satu daerah operasi yaitu di PT KAI Daop 3 Cirebon.
7.	Garmabaki et al. (2024)	Metode penelitian yang digunakan adalah penilaian risiko berbasis data iklim historis dan proyeksi iklim masa depan.	Persamaan dari kedua penelitian ini adalah sama-sama menekankan risiko yang berdampak	Dalam penelitian ini fokus pada risiko iklim terhadap prasarana saja, tidak pada layanan

		Dengan hasil penelitian yang menunjukkan perubahan iklim berpotensi merusak prasarana kereta serta perlunya strategi adaptasi iklim untuk meningkatkan ketahanan infrastruktur.	pada keberlanjutan perencanaan infrastruktur	operasional penumpang yang akan penulis telaah di PT KAI Daop 3 Cirebon.
8.	Hidayat et al. (2024)	Metode penelitian yang digunakan adalah identifikasi risiko sisa proyek dan penyusunan strategi mitigasi. Dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa sisa proyek dapat menimbulkan gangguan operasional dan risiko keselamatan.	Persamaan dari kedua penelitian ini adalah sama-sama membahas risiko untuk menjaga keberlanjutan operasional kereta api	Fokus dalam penelitian ini hanya pada risiko proyek prasarana saja, bukan yang akan penulis teliti juga yaitu pada kegiatan layanan penumpang di PT KAI Daop 3 Cirebon.

9.	Putri et al. (2024)	Metode penelitian yang digunakan adalah penilaian risiko berbasis penyebab kerusakan rel melalui evaluasi kondisi material. Dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa rel patah berisiko tinggi menyebabkan kecelakaan dan perlu mitigasi teknis rutin.	Persamaan dari kedua penelitian ini adalah sama-sama menyoroti pentingnya mitigasi teknis untuk menjamin keselamatan perjalanan penumpang	Fokus pada penelitian ini hanya pada aspek prasarana (kerusakan rel), bukan pada proses mitigasi risiko pada layanan kereta api penumpang yang menjadi fokus penulis pada penelitiannya di PT KAI Daop 3 Cirebon.
10.	Persada & SZS (2025)	Metode penelitian yang digunakan adalah <i>House of Risk</i> (HOR) dan <i>Root Cause Analysis</i> (RCA) Dengan hasil penelitian yang menghasilkan didapatkan menghasilkan	Persamaan dari kedua penelitian ini sangat relevan karena sama-sama membahas mitigasi risiko dan penyusunan strategi pengendalian	Fokus dalam penelitian ini objek berada pada proses produksi kereta api di PT INKA, sedangkan penelitian yang akan dilakukan berfokus pada

		prioritas strategi mitigasi risiko melalui pengendalian penyebab utama kerusakan mesin dan penerapan preventive maintenance.	risiko pada sektor perkeretaapian.	layanan kereta api penumpang PT KAI Daop 3 Cirebon.
--	--	--	------------------------------------	---

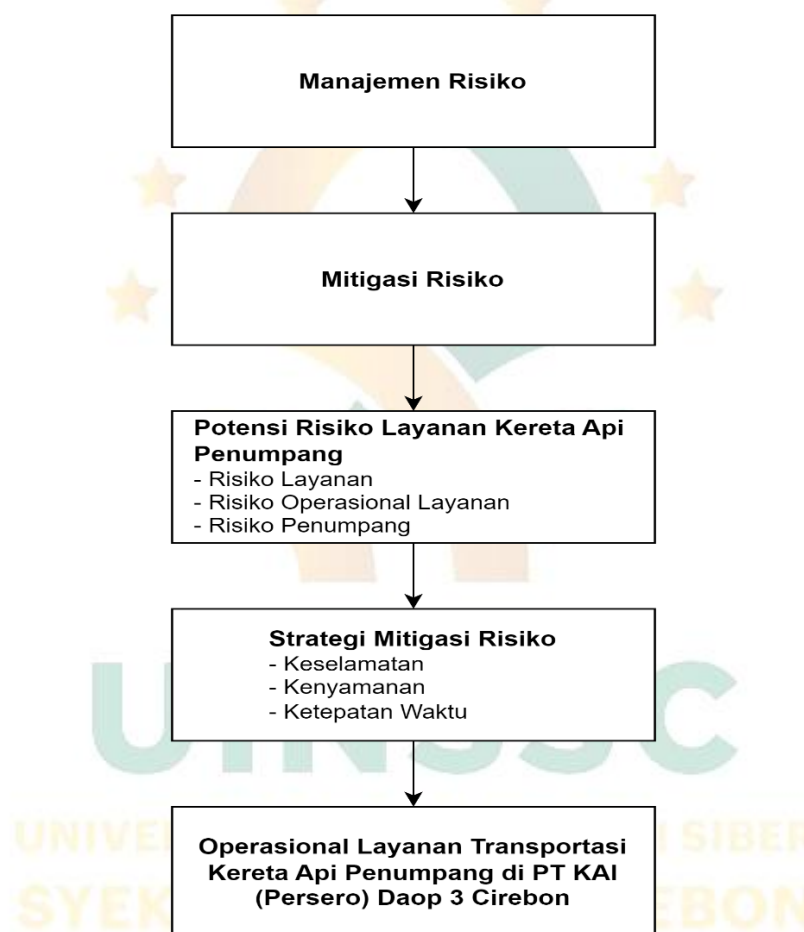
Berdasarkan kajian-kajian tersebut, terlihat bahwa penelitian terdahulu telah membahas berbagai aspek manajemen risiko dalam transportasi kereta api, mulai dari keselamatan, perlintasan sebidang, metode penilaian risiko, hingga risiko sistemik dalam jaringan transportasi. Namun, sebagian besar penelitian masih terfokus pada aspek teknis maupun kasus-kasus spesifik, sedangkan kajian yang mengintegrasikan manajemen risiko dengan konteks operasional layanan di daerah tertentu masih relatif terbatas.

Oleh karena itu, penelitian mengenai strategi mitigasi risiko pada operasional layanan kereta api penumpang di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 3 Cirebon menjadi relevan untuk dilakukan. Selain dapat melengkapi literatur yang sudah ada, penelitian ini juga memberikan kontribusi praktis bagi pengembangan strategi mitigasi risiko yang lebih kontekstual sesuai dengan kondisi operasional di wilayah Cirebon.

G. Kerangka Pemikiran

Kerangka berpikir merupakan landasan konseptual yang digunakan peneliti untuk menjelaskan hubungan antarvariabel yang diteliti berdasarkan teori dan hasil penelitian terdahulu. Kerangka berpikir membantu peneliti dalam memahami alur penelitian sehingga proses pengumpulan, analisis, dan interpretasi data dapat dilakukan secara sistematis sesuai dengan tujuan penelitian.

Penelitian ini berfokus pada layanan kereta api penumpang di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 3 Cirebon yang menghadapi berbagai potensi risiko. Risiko yang dikaji meliputi risiko layanan yang bersumber dari sarana dan prasarana, risiko operasional pada perlintasan sebidang, serta risiko penumpang pada masa *peak season*. Ketiga risiko tersebut berpotensi memengaruhi kelancaran operasional layanan yang diterima penumpang, terutama dalam aspek keselamatan, kenyamanan, dan ketepatan waktu.



Gambar 1. 1 Kerangka Pemikiran Penelitian

Berdasarkan kerangka berpikir tersebut, penelitian ini diarahkan untuk mengidentifikasi risiko yang memengaruhi layanan kereta api penumpang serta menganalisis strategi mitigasi risiko yang diterapkan oleh PT Kereta

Api Indonesia (Persero) Daop 3 Cirebon dalam menjaga kualitas layanan kepada penumpang.

H. Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian adalah upaya untuk mempelajari dan menyelidiki masalah dengan menggunakan cara kerja ilmiah yang cermat dan teliti untuk mengumpulkan, mengolah, dan menganalisis data, dan mengambil kesimpulan yang dapat menjawab permasalahan penelitian (Abubakar, 2021).

Dalam penelitian ini, metode yang digunakan adalah metode kualitatif, yaitu mode yang berfokus pada pemahaman fenomena secara mendalam dalam kondisi alamiah. Menurut Ratnaningtyas et al. (2023) metode kualitatif sering disebut metode penelitian naturalistik karena peneliti berusaha memahami masalah secara menyeluruh dan menghasilkan data yang bermakna. Dengan demikian, metode ini sesuai digunakan untuk mengatur permasalahan yang ada dalam layanan kereta api penumpang di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 3 Cirebon.

1. Pendekatan Penelitian

Pada penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, mengumpulkan data yang diperlukan tanpa angka seperti kata-kata atau gambar (Abubakar, 2021). Data dapat dikumpulkan dari hasil observasi, catatan lapangan, dokumen pribadi, dan dokumen resmi yang tersedia. Pendekatan ini bertujuan untuk menggambarkan secara utuh dan mendalam mengenai kejadian berbagai fenomena yang diteliti (Khasanah, 2021).

2. Jenis Penelitian

Penulis menggunakan dua jenis penelitian, penelitian lapangan dan studi kasus. Penelitian lapangan menggabungkan pengembangan teori dengan pengumpulan data seperti arsip, dokumen, dan informasi terbaru tentang subjek yang diteliti. Pada umumnya menggunakan metode kualitatif karena, permasalahan yang holistik, kompleks, dinamis dan penuh makna sehingga membutuhkan penelitian yang bersifat kualitatif.

Selain itu, tujuan dari penelitian ini adalah untuk memahami konteks sosial secara menyeluruh dan menemukan pola, hipotesis, dan teori baru (Sugiyono, 2022).

3. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 3 Cirebon yang beralamat di Jalan Siliwangi No. 82, Kelurahan Kebonbaru, Kecamatan Kejaksan, Kota Cirebon, Jawa barat 45121. Pemilihan lokasi dalam penelitian ini dipilih karena ingin mengetahui bagaimana cara menganalisis mitigasi risiko pada layanan kereta api penumpang di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 3 Cirebon. Adapun pelaksanaan penelitian berlangsung dari November hingga Februari 2026.

4. Informan

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, di mana sumber data utama berasal dari informan yang memiliki pengalaman langsung dalam operasional layanan kereta api penumpang di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 3 Cirebon. Informan tersebut meliputi manajer Humas, staf Operasional Sarana Prasarana, dan staf *Customer Service* (CS). Informan dipilih karena dianggap mampu memberikan informasi yang kaya dan mendalam tentang fenomena yang sedang diteliti (Moleong, 2017).

5. Sumber Data

a. Data Primer

Data primer, juga dikenal sebagai data utama atau basis yang digunakan dalam pencarian, adalah jenis data yang diperoleh secara langsung dari peneliti, informan, atau responden. data primer yang digunakan dalam peneliti diperoleh melalui studi lapangan dengan menganalisa mitigasi risiko pada layanan kereta api penumpang di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 3 Cirebon. Dengan pemahaman ini, maka pengambilan data primer melibatkan

komunikasi atau kontak langsung antara peneliti dan informan (Chatra et al., 2023).

b. Data Sekunder

Data penelitian yang dikumpulkan secara tidak langsung melalui media perantara disebut data sekunder. Ini berarti bahwa peneliti tidak mengumpulkan data ini secara langsung, melainkan sebaliknya berasal dari sumber yang sudah ada sebelumnya, seperti literatur, dokumen, atau data yang dikumpulkan oleh orang lain (Undari et al., 2024). Data sekunder dalam penelitian ini adalah Buku, jurnal, dokumen, skripsi, situs web dan data lainnya yang relevan dengan analisi mitigasi risiko pada layanan kereta api penumpang di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 3 Cirebon.

6. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang relevan dan mendalam mengenai mitigasi risiko pada layanan kereta api penumpang di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 3 Cirebon, peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data, yaitu:

a. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam (Handoko et al., 2024). Wawancara dilakukan secara mendalam dengan pihak-pihak yang berkompeten, seperti manajer Humas, staf Operasional Sarana Prasarana, dan staf *Customer Service* (CS). Wawancara ini dimaksudkan untuk menggali informasi mengenai potensi risiko layanan, strategi mitigasi risiko, untuk menjaga keselamatan, kenyamanan dan ketepatan waktu penumpang.

b. Observasi

Seperti yang dijelaskan oleh Simarmata et al. (2023) mengatakan bahwa observasi adalah proses yang kompleks yang terdiri dari banyak proses biologis dan psikologis. Proses ingatan dan pengamatan adalah dua hal yang paling penting. Observasi dilakukan secara langsung di lapangan, khususnya pada area operasional PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 3 Cirebon, baik di stasiun maupun pada jalur lintasan. Observasi ini bertujuan untuk mengidentifikasi potensi risiko sarana prasarana yang muncul dalam operasional layanan kereta api, keselamatan di perlintasan sebidang, serta kondisi saat terjadinya lonjakan penumpang pada masa *peak season*. Melalui observasi, peneliti dapat memperoleh gambaran nyata mengenai situasi yang terjadi serta strategi mitigasi yang diterapkan.

c. Dokumentasi

Dokumentasi dalam pengertian yang lebih luas berupa setiap proses pembuktian yang didasarkan atas jenis sumber apapun, baik bersifat tulisan, lisan, gambaran, atau arkeologis (Anggriani et al., 2025). Dokumentasi digunakan untuk melengkapi hasil observasi dan wawancara guna membantu peneliti memperkuat analisis, sekaligus menjadi bukti pendukung terhadap temuan lapangan yang ada pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 3 Cirebon.

7. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis data kualitatif yang dipilih karena mampu membantu peneliti mengorganisasi, menyederhanakan, dan menginterpretasikan data secara sistematis sehingga diperoleh pemahaman yang mendalam mengenai risiko layanan kereta api penumpang dan strategi mitigasi risiko yang diterapkan oleh PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 3 Cirebon (Qomaruddin & Sa'diyah, 2024). Proses analisis dilakukan dengan 3 tahapan sebagai berikut:

a. Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses memilih, memfokuskan, menyederhanakan, mengelompokkan, dan mengorganisasikan data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Pada tahap ini, peneliti menyeleksi data yang relevan dengan fokus penelitian, yaitu risiko yang memengaruhi layanan kereta api penumpang, seperti risiko pada perlintasan sebidang, sarana dan prasarana layanan, serta kondisi *peak season* sehingga memudahkan proses interpretasi data (Qomaruddin & Sa'diyah, 2024).

b. Penyajian Data

Data yang telah direduksi kemudian disajikan dalam bentuk uraian naratif, tabel sederhana, matriks, dan kutipan hasil wawancara yang relevan. Penyajian data bertujuan untuk memudahkan peneliti dalam memahami hubungan antar-temuan, mengidentifikasi pola yang muncul, serta menggambarkan berbagai risiko layanan dan strategi mitigasi yang diterapkan oleh PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 3 Cirebon. Melalui penyajian data yang sistematis, peneliti dapat memperoleh gambaran yang lebih jelas mengenai kondisi yang terjadi di lapangan (Qomaruddin & Sa'diyah, 2024).

c. Penarikan Kesimpulan

Tahap akhir analisis data dilakukan melalui penarikan kesimpulan berdasarkan pola, tema, dan hubungan antar-data yang ditemukan selama proses penelitian. Kesimpulan yang diperoleh selanjutnya ditelaah secara terus-menerus dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk memastikan konsistensi dan kredibilitas data. Melalui proses penelaahan tersebut, peneliti dapat memperoleh temuan yang valid mengenai risiko yang memengaruhi layanan kereta api penumpang serta strategi mitigasi risiko yang diterapkan oleh PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 3 Cirebon dalam menjaga keselamatan,

kenyamanan, dan ketepatan waktu pelayanan kepada penumpang (Qomaruddin & Sa'diyah, 2024).

I. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini bertujuan untuk memberikan kemudahan pemahaman dan memberikan gambaran umum kepada pembaca tentang penelitian yang diuraikan oleh penulis. Dalam penelitian yang berjudul, **"Analisis Mitigasi Risiko Pada Layanan Kereta Api Penumpang di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 3 Cirebon"** pembahasan dikelompokkan dalam lima bagian dengan sistematika penyusunan sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini berisi uraian latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metodologi penelitian, sampai dengan sistematika penulisan.

BAB II: KAJIAN TEORI

Bab ini menguraikan landasan teoritis dan konsep-konsep yang digunakan sebagai dasar analisis penelitian. Kajian teori mencakup pembahasan manajemen risiko, mitigasi risiko, strategi mitigasi risiko, serta teori yang berkaitan dengan operasional layanan kereta api.

BAB III: KONDISI OBJEKTIF PT KERETA API INDONESIA (PERSERO) DAOP 3 CIREBON

Bab ini memaparkan gambaran umum mengenai objek penelitian, yaitu PT KAI (Persero) Daop 3 Cirebon. Isi bab meliputi profil, sejarah singkat, visi dan misi, struktur organisasi, serta kegiatan operasional layanan kereta api yang menjadi fokus penelitian. Bab ini bertujuan memberikan pemahaman kontekstual mengenai kondisi aktual perusahaan sebagai dasar analisis pada bab selanjutnya.

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

Bab ini menganalisis tentang potensi risiko yang dapat mengganggu kelancaran layanan kereta api penumpang di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 3 Cirebon, strategi mitigasi risiko yang diterapkan oleh PT Kerta Api Indonesia (Persero) Daop 3 Cirebon dalam menghadapi risiko layanan yang bersumber dari gangguan sarana prasarana, risiko operasional di perlintasan sebidang, serta risiko penumpang pada masa *peak season*, dan strategi mitigasi risiko yang mampu meningkatkan keselamatan, ketepatan waktu, serta kenyamanan layanan kereta api penumpang di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 3 Cirebon.

BAB V: PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil pembahasan dan saran dari hasil temuan penelitian.