

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai mitigasi risiko pada layanan kereta api penumpang di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 3 Cirebon, maka kesimpulan yang diperoleh adalah sebagai berikut:

1. Potensi Risiko yang Mengganggu Layanan Kereta Api Penumpang

Potensi risiko yang mengganggu layanan terutama berkaitan dengan risiko yang berdampak pada kenyamanan, keselamatan, dan ketepatan waktu perjalanan penumpang. Risiko tersebut bersumber dari gangguan sarana dan prasarana, risiko operasional di perlintasan sebidang, serta risiko pada masa *peak season* yang umumnya terjadi pada periode libur panjang dan perjalanan wisata menuju destinasi pariwisata. Gangguan pada sarana dan prasarana dapat menyebabkan keterlambatan atau pembatalan perjalanan yang berpengaruh terhadap jadwal wisatawan. Sementara itu, risiko di perlintasan sebidang dapat menimbulkan gangguan perjalanan dan mengurangi kepastian waktu tempuh. Adapun pada masa *peak season*, lonjakan jumlah penumpang dapat memunculkan kepadatan layanan, gangguan sistem pemesanan tiket, dan menurunnya kenyamanan perjalanan. Dengan demikian, risiko utama dalam penelitian ini lebih tepat dipahami sebagai risiko layanan penumpang yang juga berdampak pada kelancaran mobilitas wisatawan.

2. Strategi Mitigasi Risiko yang Diterapkan

Strategi mitigasi risiko yang diterapkan oleh PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 3 Cirebon dilakukan melalui berbagai upaya yang mendukung keselamatan, kenyamanan, dan ketepatan waktu layanan penumpang. Pada aspek sarana dan prasarana, mitigasi dilakukan melalui pemeliharaan berkala, pemeriksaan rutin jalur, pemantauan gangguan, dan kesiapan petugas dalam menangani kendala operasional. Pada perlintasan sebidang, mitigasi dilakukan melalui penjagaan perlintasan, pemasangan pintu perlintasan, sosialisasi

keselamatan kepada masyarakat, serta koordinasi dengan pemerintah daerah dan instansi terkait. Sementara itu, pada masa *peak season*, mitigasi dilakukan melalui persiapan sejak awal, peningkatan pelayanan petugas, penyampaian informasi yang cepat dan jelas kepada penumpang, serta penyediaan solusi alternatif seperti *refund* dan pengalihan perjalanan apabila terjadi gangguan. Seluruh upaya tersebut menunjukkan bahwa strategi mitigasi yang diterapkan tidak hanya berfungsi untuk mengurangi risiko operasional, tetapi juga untuk menjaga kualitas layanan penumpang dan mendukung perjalanan wisata yang lebih lancar.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan serta kesimpulan yang telah diuraikan, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Terkait dengan Potensi Risiko pada Layanan Kereta Api Penumpang PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 3 Cirebon diharapkan semakin memperhatikan risiko yang dapat memengaruhi kelancaran perjalanan penumpang. Hal ini terutama penting pada periode libur panjang atau *peak season*, karena kereta api banyak digunakan sebagai moda transportasi menuju destinasi wisata oleh wisatawan. Pemantauan terhadap titik-titik rawan gangguan perlu terus ditingkatkan agar kenyamanan, keselamatan, dan ketepatan waktu perjalanan tetap terjaga. Selain itu, edukasi keselamatan kepada masyarakat dan pengguna jalan di sekitar perlintasan khususnya pada perlintasan sebidang juga perlu diperluas karena faktor manusia masih menjadi salah satu sumber risiko yang dapat mengganggu perjalanan.

2. Terkait dengan Mitigasi Risiko Layanan Kereta Api Penumpang

Dalam penanganan strategi mitigasi risiko diharapkan PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 3 Cirebon terus meningkatkan kualitas layanan yang mendukung agar pengalaman perjalanan penumpang bisa menjadi lebih nyaman. Pemeliharaan berkala dan pemeriksaan rutin pada

sarana dan prasarana perlu dioptimalkan agar perjalanan menuju tempat ataupun destinasi wisata tetap aman. Pada perlintasan sebidang, kerja sama dengan pemerintah daerah, aparat keamanan, dan masyarakat perlu terus diperkuat untuk menjaga keselamatan serta mencegah keterlambatan yang dapat memengaruhi rencana perjalanan penumpang. Sementara itu, pada masa *peak season*, penyampaian informasi yang cepat dan jelas, kestabilan sistem pemesanan tiket, serta kesiapan petugas pelayanan menjadi hal penting untuk menjaga kelancaran mobilitas wisatawan terutama pada hari-hari besar. Dengan demikian, strategi mitigasi risiko tidak hanya menjaga operasional kereta api, tetapi juga mendukung kualitas perjalanan wisata secara keseluruhan.

