

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **I.1. Latar Belakang**

Masyarakat bergerak dengan mudah dalam aktivitas ekonomi, sosial dan akademik karena pentingnya komponen mobilitas, yaitu transportasi. Transportasi multimoda merupakan sistem transportasi yang mengintegrasikan berbagai moda seperti kereta api, bus, sepeda, dan kendaraan pribadi secara terintegrasi, menawarkan pendekatan yang menjanjikan untuk mengatasi berbagai permasalahan (Ardiansyah & Tohir, 2025). Pengembangan integrasi antarmoda mampu mengatasi permasalahan transportasi seperti kemacetan dan aktivitas tinggi seperti area pasar tradisional (Rizka et al., 2023). Penerapan sistem integrasi antarmoda menjadi langkah strategis dalam mewujudkan sistem transportasi yang berorientasi pada pelayanan publik berkelanjutan.

Salah satu stasiun yang memiliki potensi besar sebagai pusat integrasi di Kota Surabaya adalah Stasiun Wonokromo. Stasiun Wonokromo termasuk dalam DAOP 8 KAI yang memiliki jumlah penumpang sebesar 5.538.479 pada tahun 2018 (Badan Pusat Statistik, 2018). Jumlah layanan Commuter line di wilayah surabaya terus meningkat dengan sekitar 38.000 penumpang setiap hari dan hingga 40.000 pada akhir pekan atau hari libur nasional (A. A. Hasani, 2023). Integrasi antarmoda menjadi sangat penting bagi pengguna Commuter line agar perjalanan mereka lebih nyaman dan efisien. Integrasi yang efektif menjadi pilar fundamental bagi perkembangan dan sosial sebuah sistem antarmoda (Alhabsyi, 2025). Jumlah penumpang yang tinggi di Stasiun Wonokromo menunjukkan betapa pentingnya sistem transportasi perkotaan yang dapat mengembangkan sistem transportasi antarmoda dalam memastikan fasilitas transportasi yang nyaman dan efisien.

Sistem transportasi di Stasiun Wonokromo tidak hanya bergantung pada layanan kereta api, tetapi juga terhubung dengan berbagai moda transportasi lanjutan (Wikipedia, 2025). Moda transportasi lanjutan yang tersedia di antaranya bus Trans Jatim yang melayani beberapa koridor rute dalam Kota Surabaya dan sekitarnya (Detik.com, 2024). Selain itu, terdapat

pula angkutan kota (bemo) dengan berbagai trayek yang menghubungkan kawasan perkotaan, taksi konvensional yang beroperasi di area stasiun, serta transportasi berbasis aplikasi seperti ojek online dan taksi online (Sihombing, 2024). Keberagaman moda transportasi lanjutan ini menunjukkan pentingnya integrasi yang efektif agar perpindahan antar moda dapat berlangsung dengan lancar, aman, dan nyaman bagi penumpang (Indonesia, 2020).

Jarak perpindahan antar moda yang relatif jauh tanpa adanya jalur pejalan kaki yang layak, minimnya rambu petunjuk yang jelas, serta kondisi infrastruktur pendukung yang belum optimal menjadi kendala utama dalam perpindahan antar moda (Ardhana, 2021). Kebutuhan aksesibilitas pejalan kaki dan penumpang angkutan umum harus memenuhi standar kenyamanan dan keamanan dengan tersedianya fasilitas jalur pejalan kaki yang aman, rambu petunjuk yang informatif, pencahayaan yang memadai, serta perlindungan dari cuaca (Notokusumo & Tjung, 2023). Kondisi ini menjadi perhatian khusus mengingat penumpang commuter line sebagian besar adalah pekerja dan pelajar yang setiap harinya bergantung pada moda transportasi umum untuk aktivitas mereka (Annisa Rizky Nurkhariza & Nurlaela, 2018). Peningkatan aksesibilitas dan keselamatan perpindahan penumpang di Stasiun Wonokromo diperlukan fasilitas antarmoda yang memenuhi standar kenyamanan, keamanan, dan kemudahan bagi pengguna stasiun.

Berdasarkan pedoman integrasi antarmoda Indonesia (2020), fasilitas fisik yang perlu disediakan meliputi jalur pejalan kaki yang aman dan nyaman dengan lebar trotoar yang memadai, kanopi pelindung dari cuaca, rambu petunjuk arah menuju moda lanjutan yang jelas dan konsisten, halte atau shelter yang terintegrasi dalam kawasan stasiun, area parkir kendaraan yang tertata dengan baik, serta sistem informasi perjalanan yang mudah diakses. Kondisi fasilitas integrasi di Stasiun Wonokromo yang belum memenuhi standar tersebut mengakibatkan rendahnya kenyamanan dan efisiensi pengguna transportasi umum, sehingga diperlukan evaluasi menyeluruh terhadap pelayanan integrasi antarmoda dari perspektif penumpang (Ikhsan et al., 2019).

Pada penelitian yang telah dilakukan oleh Fawwaz & Rakhmatulloh (2021), tentang analisis pelayan integrasi antarmoda di Stasiun Sudirman menggunakan metode Customer Satisfaction Analysis (CSA) dan Importance Performance Analysis (IPA). Dalam penelitian tersebut metode CSA untuk mengukur tingkat kepuasan dan metode IPA untuk menganalisis kinerja pelayanan terhadap integrasi antarmoda di Stasiun Sudirman berdasarkan persepsi pengguna KRL. Pada penelitian lain yang dilakukan oleh (Anindira, 2024), Penelitian oleh (Anindira, 2024) menganalisis kinerja integrasi antarmoda di Stasiun Purwokerto menggunakan metode Modal Interaction Matrix dan Trip Segment Analysis untuk mengevaluasi tingkat interaksi antarmoda serta kemudahan perjalanan. Berbeda dengan penelitian tersebut, penelitian ini menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA) untuk menganalisis tingkat pelayanan integrasi antarmoda dan Exploratory Factor Analysis (EFA) untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi persepsi penumpang commuter line terhadap pelayanan integrasi antarmoda di Stasiun Wonokromo. Pendekatan ini diharapkan mampu memberikan gambaran kinerja pelayanan sekaligus mengungkap faktor utama yang membentuk persepsi penumpang.

Stasiun Wonokromo memiliki tempat strategis sebagai simpul transportasi yang menghubungkan layanan commuter line dengan berbagai moda transportasi darat lainnya di Kota Surabaya. Berdasarkan kondisi eksisting fasilitas penunjang integrasi antarmoda seperti tempat naik dan turun penumpang angkutan umum yang tidak memadai di dalam area stasiun, jarak antarmoda yang relatif jauh, serta minimnya petunjuk arah dan sarana pejalan kaki yang aman menuju angkutan umum. Penelitian ini akan menganalisis penerapan fasilitas integrasi antarmoda berdasarkan persepsi pengguna commuter line dan faktor yang mempengaruhi persepsi pengguna terhadap integrasi antarmoda untuk mengevaluasi prioritas peningkatan dan kualitas pelayanan integrasi antarmoda di Stasiun Wonokromo. Berdasarkan uraian diatas maka penulis melakukan penelitian dengan judul **"Analisis Tingkat Pelayanan Integrasi Antarmoda Berdasarkan Persepsi Penumpang Commuter line Di Stasiun Wonokromo Surabaya"**

## **I.2. Rumusan Masalah**

Dari latar belakang yang telah dijelaskan, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kondisi fasilitas integrasi antarmoda pada eksisting di Stasiun Wonokromo?
2. Bagaimana tingkat kinerja pelayanan integrasi antarmoda di Stasiun Wonokromo berdasarkan persepsi penumpang commuter line?
3. Faktor apa saja yang mempengaruhi persepsi penumpang terhadap pelayanan integrasi antarmoda di Stasiun Wonokromo menggunakan EFA?
4. Bagaimana prioritas peningkatan dan kualitas pelayanan integrasi antarmoda di Stasiun Wonokromo?

## **I.3. Batasan Masalah**

Dari rumusan masalah dan tujuan penelitian yang telah ditetapkan, batasan penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini dibatasi pada penumpang commuter line Arjonegoro, Supas, dan Jenggala yang menggunakan moda lanjutan di Stasiun Wonokromo.
2. Metode analisis yang digunakan adalah Exploratory Factor Analysis (EFA) untuk identifikasi faktor dan Importance Performance Analysis (IPA) untuk pemetaan prioritas perbaikan.
3. Penelitian ini berfokus pada persepsi penumpang terhadap pelayanan integrasi antarmoda, tidak menganalisis aspek teknis infrastruktur atau tata ruang secara detail.
4. Lingkup integrasi antarmoda meliputi perpindahan dari Commuter line menuju bus Trans Jatim, angkutan kota, taksi, dan transportasi berbasis aplikasi di kawasan Stasiun Wonokromo.
5. Penelitian ini tidak melakukan analisis mendalam pada psikologi mengemudi, perilaku pengemudi, dan simulasi lanjutan.

## **I.4. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditetapkan, penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengidentifikasi kondisi eksisting fasilitas integrasi antarmoda di Stasiun Wonokromo.
2. Menganalisis tingkat kinerja dan kepentingan pelayanan integrasi antarmoda di Stasiun Wonokromo berdasarkan persepsi penumpang commuter line menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA).
3. Menganalisis faktor-faktor pelayanan integrasi antarmoda yang mempengaruhi persepsi penumpang commuter line di Stasiun Wonokromo menggunakan metode Exploratory Factor Analysis (EFA).
4. Mengevaluasi prioritas peningkatan kualitas pelayanan integrasi antarmoda di Stasiun Wonokromo berdasarkan pemetaan kuadran IPA.

### **I.5. Manfaat Penelitian**

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat:

#### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini akan membantu mengembangkan teori dan konsep untuk menilai fasilitas integrasi antarmoda dan membuka jalan bagi penelitian lain yang mengeksplorasi metode kreatif untuk menangani kebutuhan akan pelayanan yang cepat dan efisien.

#### **2. Manfaat Praktis**

- a. Sebagai bagian dari proses akhir pendidikan, penelitian ini dilakukan untuk memenuhi persyaratan guna mendapatkan gelar Sarjana Terapan Transportasi Darat (S.Tr.Tra) melalui Program Studi D-IV Rekayasa Sistem Transportasi Jalan (D-IV RSTJ) di Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan (PKTJ) Tegal.
- b. Penelitian ini bertujuan dari penelitian ini adalah untuk mengimplementasikan berbagai teori dan pengetahuan yang telah didapatkan selama masa studi di Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan (PKTJ) Tegal.
- c. Penelitian ini dapat berkontribusi sebagai salah satu sumber referensi ilmiah dan landasan bagi studi-studi selanjutnya, khususnya dalam upaya mengkaji serta memaparkan informasi mengenai pelayanan integrasi antar moda transportasi.
- d. Hasil analisis dari penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan

pertimbangan dan evaluasi bagi Pemerintah Kota Surabaya, khususnya Dinas Perhubungan Kota Surabaya dan Stasiun Wonokromo, dalam keputusan untuk menangani masalah la.

## **I.6. Sistematika Penulisan**

Pembahasan dalam skripsi ini dapat dipahami secara lebih terstruktur dan sistematis, materi disusun ke dalam beberapa bab dengan rincian sebagai berikut:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini memuat latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini menyajikan kajian literatur yang berupa landasan teori yang relevan dengan penelitian, yang bersumber dari buku, jurnal ilmiah, penelitian terdahulu, serta dokumen dari instansi terkait.

### **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini menguraikan langkah-langkah sistematis yang ditempuh dalam penelitian untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, mencakup lokasi penelitian, diagram alir penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, serta jadwal pelaksanaan penelitian.

### **BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini memaparkan hasil penelitian serta pembahasan secara mendalam terhadap temuan yang diperoleh.

### **BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi kesimpulan dari seluruh permasalahan yang telah dikaji, serta saran-saran yang diberikan untuk penelitian selanjutnya.

### **DAFTAR PUSTAKA**

Berisi seluruh sumber referensi yang digunakan dalam

penyusunan skripsi, baik berupa jurnal, buku, maupun situs web pendukung lainnya.

### **LAMPIRAN**

Memuat instrumen-instrumen penelitian yang digunakan selama penyusunan laporan, seperti formulir survei, tabel pendukung, gambar pendukung, serta dokumentasi kegiatan.