

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

PT Kereta Api Indonesia (Persero) adalah entitas bisnis yang menawarkan jasa angkutan kereta api di Indonesia, dengan kontribusi krusial dalam memfasilitasi pergerakan penduduk. Kesuksesan perusahaan ini tidak semata-mata bergantung pada performa kegiatan sehari-hari, melainkan juga pada pandangan publik mengenai citra merek yang dimilikinya.

Salah satu faktor utama yang membentuk citra merek adalah perawatan aset, termasuk keadaan gerbong, prasarana stasiun, dan kenyamanan para pengguna selama perjalanan. Perawatan aset yang dilakukan dengan baik dan berkelanjutan mampu menaikkan tingkat kepuasan konsumen serta menguatkan citra merek perusahaan di kalangan publik.

Pada PT KAI Cabang Padang, terdapat berbagai kendala dalam perawatan fasilitas, seperti penundaan pemeliharaan dan kurangnya informasi yang memadai tentang status fasilitas yang disampaikan kepada pengguna. Oleh sebab itu, kajian ini perlu dilakukan untuk memahami seberapa besar peran perawatan fasilitas dalam membentuk citra merek PT KAI.

Selain itu, perkembangan industri transportasi dan meningkatnya persaingan antar moda transportasi memaksa PT KAI untuk terus menjaga kualitas sarana dan layanannya. Pemeliharaan sarana bukan hanya terkait perawatan fisik, tetapi juga mencakup aspek keamanan, kebersihan, dan kenyamanan yang berpengaruh langsung terhadap persepsi pelanggan.

Penelitian terdahulu menganalisis pengaruh kualitas layanan (*service quality*), *service recovery*, dan citra merek (*brand image*) terhadap loyalitas penumpang dengan kepuasan penumpang sebagai variabel mediasi pada pengguna MRT Jakarta. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan dan citra merek memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang, dan kepuasan tersebut berkontribusi positif terhadap loyalitas penumpang. Selain itu, kualitas layanan dan citra merek juga

berpengaruh langsung terhadap loyalitas penumpang MRT Jakarta, yang mengindikasikan bahwa kedua faktor tersebut merupakan unsur penting dalam mempertahankan loyalitas pelanggan pada layanan transportasi publik rel kota (Firdaus et al., 2023).

Berdasarkan kondisi lapangan di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Cabang Padang, pemeliharaan sarana memiliki peran penting dalam menunjang kualitas layanan yang dirasakan oleh penumpang. Kondisi kereta, kebersihan fasilitas, serta kelaikan sarana pendukung perjalanan menjadi aspek yang langsung diamati dan dirasakan oleh pengguna jasa. Apabila pemeliharaan sarana dilakukan secara optimal dan berkelanjutan, hal tersebut dapat menimbulkan persepsi positif terhadap profesionalisme dan komitmen perusahaan dalam memberikan layanan yang aman dan nyaman. Sebaliknya, sarana yang kurang terawat berpotensi menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat dan berdampak negatif terhadap citra merek PT KAI Cabang Padang di mata publik.

Berdasarkan uraian tersebut, Tugas Akhir ini mengangkat judul “**(Peran Pemeliharaan Sarana dalam Meningkatkan Citra Merek PT Kereta Api Indonesia (Persero) Cabang Padang)**”. Tugas Akhir ini bertujuan untuk menganalisis peran pemeliharaan sarana yang diterapkan oleh PT Kereta Api Indonesia (Persero) Cabang Padang dalam membentuk dan meningkatkan citra merek perusahaan di mata masyarakat pengguna jasa kereta api.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana peran pemeliharaan sarana yang dilakukan oleh PT Kereta Api Indonesia (Persero) Cabang Padang dalam membangun dan meningkatkan citra merek perusahaan.
2. Sejauh mana pemeliharaan sarana tersebut telah dilaksanakan secara optimal.
3. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi efektivitas pemeliharaan

sarana dalam membentuk persepsi positif masyarakat terhadap PT Kereta Api Indonesia (Persero) Cabang Padang.

### **1.3 Tujuan**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dirumuskan, Tugas Akhir ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan peran pemeliharaan sarana dalam meningkatkan citra merek PT Kereta Api Indonesia (Persero) Cabang Padang.

### **1.4 Manfaat Penulisan Tugas Akhir**

Penulisan Tugas Akhir ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, baik secara teoritis maupun praktis. Adapun manfaat yang diperoleh dari kegiatan magang ini adalah sebagai berikut:

#### **1) Manfaat Teoritis**

Hasil Tugas Akhir ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang manajemen pemasaran dan manajemen jasa transportasi. Tugas Akhir ini diharapkan dapat menjadi referensi empiris mengenai peran pemeliharaan sarana dalam membangun dan meningkatkan citra merek perusahaan jasa. Selain itu, hasil tugas akhir ini diharapkan mampu memperkaya kajian akademik bagi mahasiswa dan peneliti dalam memahami keterkaitan antara pemeliharaan sarana, kualitas layanan, dan citra merek dalam konteks perusahaan transportasi publik, khususnya pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) Cabang Padang.

#### **2) Manfaat Praktis**

##### **A. Bagi Perusahaan (PT Kereta Api Indonesia (Persero) Cabang Padang)**

Hasil Tugas Akhir ini diharapkan dapat memberikan masukan dan rekomendasi bagi PT Kereta Api Indonesia (Persero) Cabang Padang dalam mengevaluasi dan meningkatkan

pelaksanaan pemeliharaan sarana yang telah diterapkan. Dengan memahami peran pemeliharaan sarana terhadap pembentukan citra merek perusahaan, pihak manajemen diharapkan mampu merumuskan kebijakan dan strategi pemeliharaan yang lebih efektif guna meningkatkan kualitas layanan, kepercayaan masyarakat, serta memperkuat citra merek PT KAI sebagai penyedia jasa transportasi kereta api yang aman dan nyaman.

#### B. Bagi Konsumen

Hasil Tugas Akhir ini diharapkan mampu memberikan informasi yang lebih jelas mengenai pelaksanaan pemeliharaan sarana yang diterapkan oleh PT Kereta Api Indonesia (Persero) Cabang Padang, sehingga masyarakat sebagai pengguna jasa dapat menilai kualitas sarana, tingkat kenyamanan, serta keamanan layanan yang diberikan oleh perusahaan secara lebih objektif.

#### 3) Manfaat Akademik

Hasil Tugas Akhir ini menjadi sarana bagi penulis untuk menerapkan teori-teori yang telah diperoleh selama perkuliahan ke dalam konteks nyata di dunia kerja, khususnya yang berkaitan dengan pemeliharaan sarana dan citra merek perusahaan. Selain itu, hasil Tugas Akhir ini juga diharapkan dapat menjadi referensi atau bahan perbandingan bagi mahasiswa lain yang melakukan dengan topik sejenis.

### 1.5 Metode Pengumpulan Data

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, penulis menggunakan beberapa metode pengumpulan data yang bertujuan untuk memperoleh informasi yang akurat, relevan, dan mendukung analisis mengenai Peran Pemeliharaan Sarana dalam meningkatkan Citra Merek PT Kereta Api Indonesia (Persero) Cabang Padang. Adapun metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

## 1. Studi Lapangan

Studi Lapangan dilakukan secara langsung di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Cabang Padang untuk memperoleh data primer yang berkaitan dengan peran pemeliharaan sarana dalam meningkatkan citra merek pada perusahaan.

Teknik pengumpulan data dalam studi lapangan ini meliputi:

### A. Observasi (Pengamatan Langsung)

Penulis melakukan pengamatan secara langsung terhadap kegiatan operasional PT Kereta Api Indonesia (Persero) Cabang Padang, khususnya aktivitas yang berkaitan dengan pemeliharaan sarana, kondisi fasilitas kereta dan stasiun, serta pelayanan yang dirasakan oleh penumpang. Melalui observasi ini, penulis dapat memperoleh gambaran nyata mengenai pelaksanaan pemeliharaan sarana serta bagaimana kondisi sarana tersebut memengaruhi kenyamanan, keamanan, dan persepsi masyarakat terhadap citra merek PT KAI Cabang Padang.

### B. Wawancara

Penulis melakukan wawancara dengan pihak-pihak terkait di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Cabang Padang, seperti bagian pemeliharaan sarana (Depo Lokomotif, Depo Kereta, dan Depo Gerbong). Wawancara ini bertujuan untuk memperoleh informasi yang lebih mendalam mengenai pelaksanaan pemeliharaan, serta pandangan perusahaan terhadap peran pemeliharaan sarana dalam membangun dan meningkatkan citra merek PT KAI Cabang Padang.

## 2. Studi Kepustakaan

Penulis melakukan studi kepustakaan dengan mempelajari berbagai teori, konsep, serta hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan pemeliharaan sarana, kualitas layanan, dan citra merek pada perusahaan

jasa transportasi. Sumber data yang digunakan meliputi buku teks, jurnal ilmiah, artikel, laporan kegiatan magang, serta referensi akademik lain yang relevan. Studi kepustakaan ini bertujuan untuk memberikan dasar teori yang kuat serta memperkuat landasan konseptual dalam menganalisis peran pemeliharaan sarana dalam meningkatkan citra merek PT Kereta Api Indonesia (Persero) Cabang Padang.

## 1.6 Sistematika

### Penulisan

### **BAB I: PENDAHULUAN**

Bab ini membahas mengenai latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penyusunan laporan.

### **BAB II: LANDASAN TEORI**

Bab ini memuat landasan teori yang relevan dengan topik, meliputi konsep pemeliharaan sarana, kualitas layanan, dan citra merek, serta teori-teori pendukung lainnya yang berkaitan dengan peran pemeliharaan sarana dalam meningkatkan citra merek pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) Cabang Padang.

### **BAB III: GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

Bab ini menguraikan secara rinci mengenai profil PT Kereta Api Indonesia (Persero) Cabang Padang, yang meliputi sejarah singkat perusahaan, visi dan misi, struktur organisasi, bidang usaha, serta gambaran umum kegiatan operasional dan pemeliharaan sarana.

### **BAB IV: PEMBAHASAN**

Bab ini merupakan inti dari penelitian yang menyajikan hasil penelitian dan pembahasan mengenai peran pemeliharaan sarana dalam meningkatkan citra merek PT Kereta Api Indonesia (Persero) Cabang Padang. Dalam bab ini dibahas secara rinci kondisi dan pelaksanaan pemeliharaan sarana, temuan

hasil observasi dan wawancara, serta analisis mengenai bagaimana pemeliharaan sarana tersebut memengaruhi persepsi, kepercayaan, dan penilaian masyarakat terhadap citra merek PT KAI Cabang Padang.

## **BAB V: PENUTUP**

Bab ini berisi kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian mengenai peran pemeliharaan sarana dalam meningkatkan citra merek PT Kereta Api Indonesia (Persero) Cabang Padang, serta saran-saran yang dapat diberikan kepada perusahaan dan pihak-pihak terkait.

