

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1. Latar Belakang Masalah

*Organisation Internationale de la Francophonie* (OIF) menyatakan pada konferensi *francophonie* ke-15 yang dilaksanakan di Dakar, Senegal, bahwa terhitung hingga bulan November 2014, bahasa Perancis merupakan bahasa ke-5 yang paling banyak dituturkan oleh sekitar 274 juta penutur di dunia dan menduduki posisi kedua sebagai bahasa asing yang dipelajari setelah bahasa Inggris. Dengan begitu, penguasaan bahasa asing yang berpengaruh di dunia selain bahasa Inggris, dalam hal ini bahasa Perancis, tentu saja penting untuk dapat meningkatkan mutu pelayanan dan melebarkan kemampuan berkomunikasi dari individu (pegawai) serta perusahaan kepada *customer* PTKAI.

PT Kereta Api Indonesia (Persero), selanjutnya disebut sebagai KAI atau ‘Perusahaan’ adalah Badan Usaha Milik Negara yang menyediakan, mengatur, dan mengurus jasa angkutan kereta api di Indonesia. KAI didirikan sesuai dengan akta tanggal 1 Juni 1999 No. 2 yang dibuat dihadapan Imas Fatimah, S.H., Sp.N., Notaris di Jakarta, dan kemudian diperbaiki kembali sesuai dengan akta tanggal 13 September 1999 No. 14. Akta pendirian tersebut telah mendapat pengesahan dari Menteri Kehakiman Republik Indonesia melalui Surat Keputusan tanggal 1 Oktober 1999 No. C-17171 HT.01.01.TH.99 dan telah diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia tanggal 14 Januari 2000 No. 4 Tambahan No. 240/2000.

Riwayat KAI dibagi menjadi tiga periode, yaitu (1) masa kolonial, (2) sebagai lembaga pelayanan publik, dan (3) sebagai perusahaan jasa.

Pada masa kolonial, industri perkeretaapian dimulai pada tahun 1864 ketika Namlooze Venootschap Nederlanche Indische Spoorweg Maatschappij memprakarsai pembangunan jalan kereta api dari Semarang ke Surakarta, Jawa Tengah. Sejak itu tiga perusahaan lain berinvestasi membangun jalurjalur kereta api di dalam dan luar Pulau Jawa. Perusahaan yang terlibat dalam industri kereta api zaman kolonial adalah Staat Spoorwegen, Verenigde Spoorwegenbedrijf, dan Deli Spoorwegen Maatschappij.

Periode sebagai lembaga pelayanan publik bermula pada masa awal kemerdekaan Indonesia, yaitu pada tanggal 25 Mei 1963 berdasarkan

Peraturan Pemerintah No. 22 Tahun 1963, pemerintah Republik Indonesia membentuk Perusahaan Negara Kereta Api (PNKA). Pada 15 September 1997 berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 61 Tahun 1971, PNKA diubah menjadi Perusahaan Jawatan Kereta Api (PJKA). Dengan status sebagai Perusahaan Negara dan Perusahaan Jawatan, KAI saat itu beroperasi melayani masyarakat dengan dana subsidi dari pemerintah.

Babak baru pengelolaan KAI dimulai ketika PJKA berubah menjadi Perusahaan Umum Kereta Api (Perumka) berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 57 Tahun 1990. Dengan status barunya sebagai perusahaan umum, Perumka berupaya untuk mendapatkan laba dari jasa yang disediakan. Untuk jasa layanan penumpang, Perumka menawarkan tiga kelas layanan, yaitu kelas eksekutif, bisnis, dan ekonomi.

Pada tanggal 31 Juli 1995 Perumka meluncurkan layanan kereta api penumpang kelas eksekutif dengan merek Kereta Api Argo Bromo JS-950 dan dikembangkan menjadi Kereta Api (KA) Argo Bromo Anggrek yang dioperasikan sejak tanggal 24 September 1997. Pengoperasian KA Argo Bromo Anggrek mengawali pengembangan KA merek Argo lainnya, seperti KA Argo Lawu, KA Argo Mulia, dan KA Argo Parahyangan. Untuk mendorong Perumka menjadi perusahaan bisnis jasa, pada tanggal 3 Februari 1998 pemerintah menetapkan pengalihan bentuk Perusahaan Umum (Perum) Kereta Api menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 1998. Dengan status barunya, KAI beroperasi sebagai lembaga bisnis yang berorientasi laba. Untuk tetap menjalankan sebagian misinya sebagai organisasi pelayanan publik, pemerintah menyediakan dana Public Service Obligation (PSO).

KAI pada awalnya hanya melaksanakan kegiatan usaha layanan jasa perkeretaapian, namun seiring dengan dinamika dunia usaha dan berkembangnya tuntutan pasar, KAI saat ini juga melaksanakan kegiatan usaha penunjang lainnya dengan memanfaatkan sumber daya yang dimilikinya. Yaitu meliputi antara lain pengelolaan properti yang terkait dengan jasa kereta api, pariwisata berbasis kereta api, restoran di kereta api (on train services) dan di stasiun, termasuk jasa catering dan distribusi logistik. Dalam menjalankan bisnisnya, KAI terus berupaya menerapkan standar terbaik di bidangnya berdasarkan sistem manajemen yang berlaku. (Humas PPID PT. Kereta Api Indonesia (Persero) : 2017).

PT. Kereta Api Indonesia (Persero) adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang angkutan, baik angkutan penumpang maupun barang secara massal di atas jalan baja. Di dalam derap laju pembangunan yang semakin meningkat serta guna meningkatkan angkutan di bidang perkereta apian perlu adanya dukungan, keandalan dan kemajuan kualitas alat transportasi itu sendiri, terutama pada sumber daya manusianya (pegawai dalam bidang pelayanan).

Sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas harus memiliki kemampuan berkomunikasi yang handal, maka dari itu penguasaan bahasa asing adalah suatu keharusan guna menunjang pelayanan, terutama yang berhubungan langsung dengan orang asing, turis maupun wisatawan asing.

Berdasarkan pengalaman pengelola kereta api, kualitas mutu pelayanan dan kenyamanan penumpang sangat menentukan bagi peningkatan volume angkutan (Jumlah penumpang dan barang yang diangkut). Peningkatan volume angkutan jelas akan meningkatkan pula pendapatan perusahaan.

Dalam rangka menjaga serta meningkatkan kualitas pelayanan dan kenyamanan penumpang, PTKAI mempunyai diklat yang melatih dan mendidik berbagai pegawainya di dalam bidang pelayanan jasa angkutan pekereta apiannya yang bervariasi, serta di dalamnya termasuk pelatihan bahasa asing. Pegawai sebagai sumber daya manusia (SDM), terutamanya dalam perusahaan bidang *service* yang secara tidak langsung merupakan “wakil” dari perusahaan yang berhubungan langsung dengan customer turis asing dituntut untuk mampu dalam berbahasa asing dan memahami bahasa asing disamping bahasa Inggris guna menarik minat wisatawan asing serta menghindari kualitas dan kuantitas pelayanan yang kurang baik/nyaman, yang dapat mempengaruhi citra perusahaan.

Untuk mendukung latihan dan meningkatkan kemampuan bahasa asing pegawai, dalam hal ini bahasa Perancis di dalam PTKAI maka penulis/peneliti bermaksud untuk mengelaborasi modul bahasa Perancis (tingkatan untuk pemula).

Serta merujuk pada penelitian sebelumnya yang sudah banyak dilakukan oleh dosen pada Departemen Pendidikan Bahasa Perancis, Universitas Pendidikan Indonesia. Maka dengan ini peneliti juga melakukan penelitian yang berkenaan dengan modul. Berbeda dengan modul yang sudah ada sebelumnya, penulis akan melakukan penelitian modul di institusi bidang pelayanan publik.

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti bermaksud untuk melakukan penelitian dengan judul “Elaborasi Modul Bahasa Perancis Tingkat Pemula Bagi

Pegawai PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Bandung”. Guna merancang/mengelaborasi modul untuk menambah pengetahuan dan keterampilan pegawai PTKAI dalam berbahasa asing khususnya bahasa Perancis dalam rangka meningkatkan pelayanan pada *customer* jasa angkutan kereta api.

## **1.2. Batasan dan Rumusan Masalah**

### **1.2.1. Batasan Masalah**

- Elaborasi modul bahasa asing (Perancis) hanya sebatas pengetahuan dan pemahaman materi berbahasa Perancis tingkat pemula.

### **1.2.2. Rumusan Masalah**

1. Materi apa saja yang harus ada dalam modul bahasa Perancis tingkat pemula?
2. Bagaimana rancangan konten modul bahasa Perancis tingkat pemula?
3. Bagaimana tanggapan pembelajar yaitu pegawai PTKAI (Persero) Bandung terhadap modul bahasa Perancis tingkat pemula?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu mendeskripsikan:

1. materi pembelajaran didalam ‘Modul Bahasa Perancis Tingkat Pemula Bagi Pegawai PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Bandung’;
2. tampilan konten ‘Modul Bahasa Perancis Tingkat Pemula Bagi Pegawai PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Bandung’; dan
3. tanggapan pembelajar yaitu pegawai PTKAI (Persero) Bandung mengenai ‘Modul Bahasa Perancis Tingkat Pemula Bagi Pegawai PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Bandung’.

## **1.4. Manfaat Penelitian**

Sebuah penelitian hendaknya memiliki manfaat, berikut adalah manfaat yang diharapkan dari penelitian ini :

1. penelitian ini dapat memberikan pengetahuan mengenai bahan ajar modul bagi pembaca dan bagi pendidik bahasa Perancis pada umumnya;
2. bagi PT. Kereta Api Indonesia (Persero), sebagai bahan pertimbangan dan alternatif pembelajaran bahasa asing. Modul dapat digunakan sebagai referensi dan media pembelajaran dan diharapkan dapat mempermudah pegawai PTKAI di bidang pelayanan guna memiliki pengetahuan, keterampilan dan sikap dalam berbahasa Perancis dalam pekerjaannya sehari-hari untuk melayani para penumpang kereta api terutama *customer* asing; dan
3. bagi peneliti, mendapat pengetahuan dan pengalaman dalam membuat karya tulis dan mengetahui detil dan proses pengembangan modul pembelajaran bahasa asing (Perancis).

### **1.5. Asumsi**

Pada bagian ini, peneliti akan mengemukakan beberapa anggapan dasar atau asumsi yang digunakan dalam penelitian ini. Anggapan dasar tersebut diharapkan merupakan suatu pendapat yang dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya berdasarkan pendapat para ahli atau sesuatu yang dianggap sebagai kebenaran umum. Sesuai dengan apa yang dikemukakan oleh Surachmad (1982:107) bahwa :

“Anggapan dasar adalah sebuah titik tolak pemikiran yang kebenarannya diterima oleh penyelidik itu”.

Berdasarkan pendapat tersebut di atas, maka yang menjadi anggapan dasar dalam penelitian ini adalah :

1. Menurut Prastowo (2012: 106) modul merupakan bahan ajar yang disusun secara sistematis dengan bahasa yang mudah dipahami oleh siswa, sesuai usia dan tingkat pengetahuan mereka agar mereka dapat

belajar secara mandiri dengan bimbingan minimal dari pendidik. Sehingga modul merupakan bahan ajar yang dapat digunakan baik dalam proses pembelajaran maupun individual.

2. SDM yang berkualitas akan mampu memberikan pelayanan yang optimal.
3. Diklat merupakan suatu kegiatan dalam rangka meningkatkan kualitas SDM.
4. Pegawai yang handal atau berkualitas dalam bidang pelayanan merupakan salah satu faktor yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan (penumpang kereta api).