

“IMPLEMENTASI BUDAYA KERJA JEPANG OMOTENASI DAN MONOZUKURI”

SKRIPSI

*Untuk Memenuhi Persyaratan dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Bisnis*



Disusun Oleh :

DHEA FAIRUZ WIDI

Nomor pokok : K.2021.1.35567
Jurusan : Manajemen
Program studi : Sumber Daya Manusia

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI STIE (STIE)
MALANGKUÇEWARA
MALANG**

2025

“IMPLEMENTASI BUDAYA KERJA JEPANG OMOTENASI DAN MONOZUKURI”

(Studi pada McDonald’s Makuhari, Chiba, Jepang)

*Untuk Memenuhi Persyaratan dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Bisnis*



Oleh:

Dhea Fairuz Widi

K.2021.1.35567

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE)
MALANGKUÇEWARA**

**PROGRAM
STUDI MSDM
MALANG**

2025

Lembar Pengesahan

SKRIPSI

IMPLEMENTASI BUDAYA KERJA JEPANG OMOTENASI DAN MONOZUKURI

Oleh :

DHEA FAIRUZ WIDI

K.2021.1.35567

Telah dipertahankan di depan dosen penguji pada tanggal :

28 Februari 2025 dan dinyatakan LULUS

Menyetujui,
Dosen Pembimbing

Dra. SHERLY FISTI ERAWATI, M.M.

Mengetahui,

Ketua STIE Malangkuçewara

Drs. BUNYAMIN, M.M., Ph.D.,
NIK 202.710.182

Lembar Orisinalitas

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia Skripsi dibatalkan serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU nomor 20 tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70)

Malang, 19 - 2 - 2020

Mahasiswa



NPK: 15.2021.1.25567

Surat Bukti Riset

SURAT KETERANGAN RISET

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dra. Sherly Hesti Erawati

NIK : 202.710.147

Sebagai dosen pembimbing skripsi dari:

Nama : Dhea Fairuz Widi

NPK : K.2021.1.35567

Program Studi : Manajemen

Menerangkan bahwa mahasiswa STIE Malangkececwara telah mengadakan riset dengan data diambil dari wawancara dengan informan karyawan McDonald's Makuhari dan pelanggan McDonald's Makuhari. Data digunakan untuk menyelesaikan skripsi dengan judul

IMPLEMENTASI BUDAYA KERJA OMOTENASHI DAN MONOZUKURI (STUDI PADA MCDONALD'S MAKUHARI)

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya

19 Februari 2025

Dosen Pembimbing Skripsi,



(Dra. Sherly Hesti Erawati, M.M)

NIK: 202.710.147

UCAPAN TERIMA KASIH

Skripsi yang berjudul “Implementasi Budaya Kerja Omotenashi dan Monozukuri” saya persembahkan dengan sepenuh hati untuk memenuhi syarat dalam menempuh gelar Sarjana Ekonomi di STIE Malangkuçewara Malang. Tidak hanya sebagai syarat kelulusan, penulis berharap skripsi yang telah saya kerjakan dapat menjadi manfaat untuk lingkungan sekitar. Adapun ucapan syukur penulis untuk pihak-pihak yang telah membantu dalam kelancaran skripsi ini yaitu kepada:

1. Kepada Allah SWT, karena dengan ridho dan nikmat karuniaNya yang diberikan penulis dapat menyelesaikan skripsi ini hingga terakhir.
2. Kepada orang tua tercinta, yang telah memberikan kasih sayang, pengorbanan, dukungan moril dan materiil, serta doa yang tak pernah henti dalam mendoakan kesuksesan saya baik secara akademik maupun non akademik.
3. Bapak Drs, Bunyamin, MM., Pd.D selaku ketua STIE Malangkuçewara Malang yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di tempat perkuliahan.
4. Ibu Dra.RR. Widanarni Pudjiastuti, Ak., MSi., CA, CPA selalu penanggung jawab program program yang ada di STIE Malangkuçewara Malang sehingga karena dukungan beliau, penulis mempunyai banyak pengalaman dan wawasan mengenai dunia di luar kampus
5. Dra. Lindananti, M.M selaku ketua Program Studi Manajemen STIE Malangkuçewara Malang yang telah memberikan sarana dan fasilitas kepada penulis serta membantu penulis dalam kegiatan belajar mengajar di kampus.
6. Ibu Dra. Sherly Hesti Erawati, M.M selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan serta memberikan solusi terhadap masalah yang dihadapi penulis dengan sabar dan mudah dipahami oleh penulis.
7. Bapak Prof.Dr.Yupono Bagyo, M.M.,M.S. selaku dosen wali yang telah membimbing masalah akademik dan non akademik penulis, sehingga bisa mengikuti kegiatan perkuliahan hingga titik ini.
8. Seluruh dosen S1 manajemen yang sudah memberikan ilmu kepada penulis selama proses perkuliahan berlangsung.
9. Kepada Ibu Ir. Dwinita Aryani, MM., Ph. D. selaku ketua KUI, dan Suyanti

Sensei, Bu Etik, dan Bu Agnes selaku para guru di ISP yang senantiasa mendukung, dan membantu proses saya menempuh pertukaran pelajar di Jepang dan menjembatani mimpi-mimpi saya hingga terwujud.

10. Kepada McDonald's Makuhari yang telah mendukung terlaksananya penelitian ini dan bersedia menjadi objek penelitian.
11. Kepada Hugo Stein atas segala cinta, dukungan, dan kesabaran yang telah diberikan dan menjadi salah satu penyemangat, pendengar keluh kesah serta selalu menemani penulis selama proses penyusunan skripsi ini.
12. Sahabat-sahabat terbaik, yang telah menjadi teman berbagi dan tempat mencari solusi di saat kesulitan datang. Terima kasih untuk setiap tawa, semangat, dan dukungan yang tiada henti. Setiap langkah yang penulis tempuh menjadi semakin bermakna berkat kalian.
13. Teman-teman seangkatan, yang telah berbagi pengalaman, suka, dan duka selama masa perkuliahan. Kalian adalah bagian penting dari perjalanan ini, dan penulis merasa beruntung bisa berjuang bersama dalam menyelesaikan pendidikan ini.

Malang, 19 Februari 2025

Penulis,

{ }

Dhea Fairuz Widi

ABSTRACT

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi budaya kerja Omotenashi dan Monozukuri di McDonald's Makuhari, Chiba, Jepang. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini terdiri dari manajer, karyawan, dan peneliti yang memiliki pengalaman langsung bekerja di McDonald's Makuhari. Hasil penelitian menunjukkan bahwa McDonald's Makuhari berhasil mengintegrasikan konsep Omotenashi melalui pelayanan yang ramah, proaktif, dan perhatian pada detail dalam interaksi dengan pelanggan. Konsep Monozukuri diimplementasikan melalui standarisasi proses, perhatian terhadap kualitas produk, serta pelatihan berkelanjutan bagi karyawan untuk memastikan konsistensi layanan dan produk. Kombinasi kedua budaya kerja ini tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional tetapi juga menciptakan pengalaman pelanggan yang unik dan memuaskan sesuai dengan ekspektasi budaya Jepang.

Kata Kunci: Budaya kerja, Omotenashi, Monozukuri, McDonald's Makuhari, Jepang.

ABSTRACT

This research aims to analyze the implementation of Omotenashi and Monozukuri work culture at McDonald's Makuhari, Chiba, Japan. This research uses a qualitative descriptive approach with data collection techniques through observation, interviews and documentation. The informants in this research consisted of managers, employees and researchers who had direct experience working at McDonald's Makuhari. The research results show that McDonald's Makuhari has succeeded in integrating the Omotenashi concept through friendly, proactive service and attention to detail in interactions with customers. The Monozukuri concept is implemented through process standardization, attention to product quality, and ongoing training for employees to ensure service and product consistency. The combination of these two work cultures not only increases operational efficiency but also creates a unique and satisfying customer experience in line with Japanese cultural expectations.

Keywords: Work culture, Omotenashi, Monozukuri, McDonald's Makuhari, Japan.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT, karena atas limpahan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya, sehingga skripsi ini berjudul “Implementasi Budaya Kerja Omotenashi dan Monozukuri (Studi pada McDonald’s Makuhari)” dapat diselesaikan.

Skripsi ini ditulis sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program studi di STIE Malangkececwara. Penulis berharap karya ini dapat memberikan kontribusi dalam memahami Implemen budaya kerja Omotenashi dan Monozukuri. Terima kasih kepada dosen pembimbing, orang tua, dan teman-teman yang telah memberikan dukungan selama proses penulisan. Semoga karya ini bermanfaat dan menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

Akhir kata, penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan dapat dijadikan referensi bagi penelitian selanjutnya. Kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan untuk perbaikan di masa yang akan datang.

Malang, 19 Februari 2025

Penulis,



Dhea Fairuz Widi

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Lembar Pengesahan	ii
Lembar Orisinalitas	iii
Surat Bukti Riset	iv
RIWAYAT HIDUP	v
UCAPAN TERIMA KASIH	vi
ABSTRACT	viii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.2 Latar Belakang Masalah	1
1.3 Fokus Masalah	3
1.4 Tujuan Penulisan	4
1.5 Manfaat Penulisan	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Selayang Pandang	6
2.2 Penelitian Terdahulu	12
BAB III METODE PENELITIAN	16
3.1 Jenis Penelitian	16
3.2 Obyek/Situs Penelitian	16
3.3 Informan Penelitian	17
3.4 Teknik Pengumpulan data	17
3.5 Tahapan dan Teknik Analisis Data	18
BAB IV PEMBAHASAN	20
4.1 Deskripsi Lokasi Penelitian	20

4.1.1	Lokasi Penelitian	20
4.1.2.	Sejarah Berdirinya McDonald	21
4.1.3	Visi dan Misi	22
4.2	Informan Penelitian	23
4.3	Analisis data dan Temuan Penelitian.....	24
BAB V KESIMPULAN		63
5.1	Kesimpulan.....	63
5.2	Kontribusi Penelitian	64
5.3	Keterbatasan Penelitian	64
5.4	Saran	65
DAFTAR PUSTAKA.....		66
LAMPIRAN		68

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	11
--	-----------

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1.1 Produk Lokal	19
Gambar 4.3.1 Pakaian dan atribut yang digunakan	25
Gambar 4.3.2 Pemberian tanda pada kemasan permintaan khusus	28
Gambar 4.3.3 Penyajian yang rapi dan higienis	29
Gambar 4.3.4 Visi dan Misi.....	47
Gambar 4.3.5 Pakaian dan atribut yang digunakan	48
Gambar 4.3.6 Menu makanan yang hadir di setiap season	48
Gambar 4.3.7 Pengisian jadwal menggunakan aplikasi atau web	49
Gambar 4.3.8 Evaluasi periode tertentu dan pemberian penghargaan.....	49
Gambar 4.3.9 Tempat makan yang bersih dan rapi.....	50
Gambar 4.3.10 Penataan makanan	50

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 pertanyaan wawancara kepada manajer dan supervisor	63
Lampiran 2 pertanyaan wawancara kepada karyawan.....	63
Lampiran 3 pertanyaan wawancara kepada pelanggan	64

