

BAB I

PENDAHULUAN

1.2 Latar Belakang Masalah

Budaya kerja Jepang telah lama dikenal sebagai salah satu pilar utama keberhasilan negara tersebut dalam membangun perekonomian yang kuat dan inovatif. Nilai-nilai kerja yang berorientasi pada kualitas, pelayanan, dan dedikasi dibentuk sebagian besar oleh dua konsep utama budaya kerja Jepang yaitu *Omotenashi* dan *Monozukuri*. Kata *omotenashi* mungkin tidak sepopuler *arigatou*, *konnichiwa*, *sakura* atau *samurai*. Namun, menurut *Japan Times* (2015), kata *omotenashi* masuk ke dalam daftar catatan kata terpopuler tahun 2013 di Jepang. *Omotenashi*, yang dapat diartikan sebagai keramahan dan pelayanan dengan hati, mencerminkan nilai-nilai pelayanan pelanggan yang penuh perhatian dan personal (Abidin, et al, 2023). Konsep ini mengutamakan pemenuhan kebutuhan pelanggan dan memberikan pengalaman pelanggan yang penuh kepuasan. Konsep ini telah menjadi bagian integral dari kehidupan masyarakat Jepang selama berabad-abad dan muncul dari nilai-nilai tradisional Jepang, seperti kesopanan (*rei*) dan harmoni sosial (*wa*). Berakar dari semangat menghormati orang lain, *omotenashi* tidak hanya diterapkan dalam interaksi sehari-hari tetapi juga menjadi fondasi pelayanan dalam berbagai sektor industri Jepang, seperti perhotelan, restoran, transportasi, dan pariwisata.

Pada dunia modern saat ini, *omotenashi* menjadi simbol standar tinggi dalam pelayanan Jepang. Filosofi ini telah menjadi bagian dari citra global Jepang yang mencerminkan kualitas, kepercayaan, dan kesempurnaan. *Omotenashi* adalah konsep budaya Jepang yang mencerminkan esensi pelayanan sepenuh hati, di mana seseorang memberikan perhatian penuh kepada kebutuhan orang lain tanpa mengharapkan imbalan langsung. Kata ini berasal dari dua kata, *omote*, yang berarti "luar" atau "tampak", dan *nashi*, yang berarti "tanpa apa-apa". Keduanya menunjukkan pelayanan yang tulus dan tanpa pamrih. Dalam praktiknya, *omotenashi* tidak hanya berarti memenuhi kebutuhan pelanggan, tetapi juga mengantisipasi apa yang mungkin mereka perlukan dan menciptakan pengalaman yang berkesan serta menyenangkan.

Di era globalisasi saat ini, *omotenashi* menjadi nilai jual unik Jepang yang berkontribusi pada citra positif negara tersebut di mata dunia (Abidin et al., 2023). Praktik ini tidak hanya menjadi fondasi industri jasa di Jepang, tetapi juga diadopsi oleh berbagai perusahaan

multinasional Jepang yang ingin menonjolkan keunggulan pelayanan.

Penerapan *omotenashi*, Jepang tidak hanya menunjukkan keunggulan dalam pelayanan pelanggan tetapi juga memperkuat reputasi sebagai negara yang menjunjung tinggi nilai-nilai budaya dan profesionalisme. Filosofi ini menjadi inspirasi bagi banyak negara lain yang ingin meningkatkan kualitas pelayanan dalam berbagai sektor. Di McDonald's Jepang, konsep *omotenashi* di Jepang mengedepankan pelayanan yang tidak hanya memuaskan, tetapi juga memberikan pengalaman yang lebih istimewa bagi pelanggan (Chairunnisa & Roosiani, 2022).

Berbeda dengan budaya Barat, memberi tip untuk pelayanan yang baik merupakan cara pelanggan menghargai pelayanan yang diberikan, sedangkan dalam budaya *omotenashi* hal tersebut dapat memberi kesan yang sebaliknya, yaitu kurang menghargai pelayanan yang diberikan. Perbedaan inilah yang menjadi salah satu keunikan dalam budaya *omotenashi*.

Sementara itu, *Monozukuri*, yang berarti "pembuatan barang", memiliki makna yang lebih mendalam, yaitu semangat menciptakan sesuatu dengan penuh dedikasi, presisi, dan kesempurnaan. Jepang, sebagai salah satu negara maju, dikenal memiliki filosofi kerja yang kuat dan berorientasi pada pencapaian hasil yang berkualitas tinggi. Salah satu konsep utama yang menjadi ciri khas budaya kerja Jepang adalah *Monozukuri*. Konsep ini tidak hanya mencakup proses manufaktur, tetapi juga mencerminkan kebanggaan dalam pekerjaan dan komitmen untuk menghasilkan produk berkualitas tinggi.

Monozukuri adalah konsep budaya Jepang yang secara harfiah berarti "pembuatan barang" (*mono* = barang, *zukuri* = pembuatan). Namun, istilah ini memiliki makna yang jauh lebih mendalam daripada sekadar proses produksi. *Monozukuri* mencakup filosofi, seni, dan dedikasi dalam menciptakan sesuatu dengan penuh perhatian terhadap detail, kualitas, dan nilai-nilai estetika. *Monozukuri* mencerminkan filosofi kerja yang mengutamakan keseimbangan antara keahlian *teknis*, dedikasi terhadap pekerjaan, dan rasa tanggung jawab terhadap produk yang dihasilkan. Filosofi ini tidak hanya berfokus pada hasil akhir, tetapi juga menghargai proses yang dilakukan dengan penuh perhatian terhadap detail. Di Jepang, *Monozukuri* telah menjadi landasan berbagai sektor industri, termasuk manufaktur, teknologi, dan otomotif, yang berhasil menciptakan produk-produk berkualitas tinggi yang diakui secara global, selain itu juga diinterpretasikan di restoran di Jepang.

Restoran di Jepang, menerapkan *Monozukuri* untuk menghadirkan pengalaman kuliner yang unik dan berkesan. Filosofi ini tidak hanya diterapkan dalam pemilihan bahan baku

berkualitas, tetapi juga dalam proses memasak, penyajian makanan, dan pelayanan kepada pelanggan.

McDonald's, sebagai salah satu jaringan restoran cepat saji terbesar di dunia, telah beroperasi di Jepang sejak tahun 1971. Untuk beradaptasi dengan budaya lokal dan memenuhi ekspektasi konsumen Jepang, McDonald's mengintegrasikan konsep *monozukuri* ke dalam operasionalnya, tidak hanya berhasil mempertahankan standar globalnya tetapi juga menyesuaikan operasionalnya dengan budaya dan ekspektasi konsumen lokal. Pendekatan ini telah membantu McDonald's Jepang mempertahankan posisinya sebagai salah satu pemimpin di industri restoran cepat saji di negara tersebut.

Implementasi budaya kerja *omotenashi* dan *monozukuri* di perusahaan makanan belum pernah dilakukan, tetapi penelitian (Rosliana, 2018) mengulas tentang akar budaya *omotenashi* dan bagaimana konsep tersebut dimanifestasikan dalam berbagai sektor. Untuk itu peneliti tertarik melakukan penelitian dengan topik Implementasi budaya kerja Omotenashi dan Monozukuri di McDonald's Makuhari Chiba, Jepang.

1.3 Fokus Masalah

Dari latar belakang yang telah dijelaskan, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi budaya kerja *Omotenashi* di McDonald's Makuhari?
2. Bagaimana implementasi budaya kerja *Monozukuri* di McDonald's Makuhari?

1.4 Tujuan Penulisan

Setiap penelitian diharapkan memiliki arah tujuan yang jelas dan teratur, maka perlu dirumuskan tujuan yang jelas. Penelitian ini bertujuan:

1. Untuk menjelaskan implementasi budaya kerja *Omotenashi* di McDonald's Makuhari
2. Untuk menjelaskan implementasi budaya kerja *Monozukuri* di McDonald's Makuhari

1.5 Manfaat Penulisan

Penulis berharap, melalui penelitian ini dapat memberikan manfaat yang berguna bagi pihak-pihak yang berkepentingan. Adapun pihak-pihak yang dimaksud adalah:

A. Manfaat Teoritis

1. Penelitian ini dapat digunakan untuk memberikan tambahan informasi dan wawasan di lingkungan akademis serta bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan khususnya terkait dengan analisis budaya kerja “*Omotenashi dan Monozukuri*”.
2. Bagi peneliti selanjutnya dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi rekan-rekan mahasiswa dalam menyusun skripsi mengenai objek penelitian yang berbeda dan sebagai sarana informasi dalam pemecahan masalah yang sama.

B. Manfaat Praktis

1. Bagi McDonald's Jepang yang menerapkan budaya kerja *Omotenashi* dan *Monozukuri* dapat memperoleh berbagai **manfaat praktis** yang meningkatkan efisiensi operasional, kualitas layanan, peningkatan reputasi merk serta kepuasan pelanggan.
2. Bagi rekan yang ingin bekerja di Jepang dapat digunakan sebagai acuan untuk menyiapkan dan mempelajari budaya kerja yang adadi Jepang agar dapat langsung mengimplementasikan budaya kerja di sana.
3. Bagi perusahaan di Indonesia budaya kerja *Omotenashi* dan *Monozukuri* dapat memberikan manfaat besar jika diimplementasikan dalam perusahaan di Indonesia seperti inovasi dan peningkatan berkelanjutan, pengembangan sumber daya manusia (SDM) dan meningkatkan reputasi perusahaan di pasar global