BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Selayang Pandang

2.1.1 Implementasi

Secara umum Implementasi dalam kamus besar bahasa Indonesia berarti pelaksanaan atau penerapan. Istilah suatu implementasi biasanya dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilaksanakan untuk mencapai tujuan tertentu. Implementasi merupakan aspek penting dalam keseluruhan proses kebijakan dan merupakan suatu upaya untuk mencapai tujuan tertentu dengan sarana dan prasarana tertentu dan dalam urutan waktu tertentu. (Hernita Ulfatihah, 2016) Pada dasarnya implementasi kebijakan adalah upaya untuk mencapai tujuan yang sudah ditentukan melalui program-program agar dapat terpenuhi pelaksanaan kebijakan itu

Implementasi merupakan sistem rekayasa. Pengertian-pengertian tersebut memperlihatkan bahwa kata implementasi bermuara pada aktivitas, adanya aksi, tindakan atau mekanisme suatu sistem. Ungkapan mekanisme mengandung arti bahwa implementasi bukan sekedar aktivitas tetapi suatu kegiatan yang terencana dan dilakukan secara sungguh-sungguh berdasarkan acuan norma tertentu untuk mencapai tujuan kegiatan. Mulyasa juga menyebutkan pengertian implementasi dalam (Harteti Jasin, 2021) bahwa implementasi merupakan suatu proses penerapan ide, konsep, kebijakan atau inovasi dalam suatu tindakan praktis sehingga memberikan dampak baik berupa perubahan pengetahuan, keterampilan maupun nilai dan sikap.

2.1.2 Budaya Kerja

Menurut (Hartawan et al., 2021) Budaya kerja juga berkaitan erat dengan pemberdayaan pegawai di suatu organisasi, budaya kerja dapat menciptakan suatu tingkat motivasi yang besar bagi pegawai untuk memberikan kemampuan terbaiknya dalam memanfaatkan kesempatan yang diberikan oleh organisasinya.

Menurut (Sembiring et al., 2020) juga menjelaskan definisi budaya kerja adalah kebiasaan yang dilakukan berulang-ulang oleh pegawai dalam suatu organisasi. Pelanggaran terhadap

kebiasaan ini memang tidak ada sanksi tegas, namun dari pelaku organisasi secara moral telah menyepakati bahwa kebiasaan tersebut merupakan kebiasaan yang harus ditaati dalam rangka pelaksanaan pekerjaan untuk mencapai tujuan.

Budaya kerja yang kuat dan positif dapat menjadi kekuatan yang besar dalam mendorong organisasi untuk mencapai tujuan, meningkatkan retensi karyawan, dan menciptakan lingkungan yang produktif dan menyenangkan. Sebaliknya, budaya yang buruk dapat menyebabkan konflik internal, penurunan moral karyawan, dan bahkan merugikan kinerja organisasi (Chairunnisa & Roosiani, 2022).

2.1.3 Omotenashi

Omotenashi merupakan keramahtamahan khas Jepang. Omotenashi merupakan senjata utama yang patut diperhitungkan. Pelayanan juga meliputi keramahtamahan sehingga di Jepang memiliki standar dan gaya sendiri. (Dian Andriyani & Meidariani, 2020)

Unsur-unsur pada budaya Omotenashi :

1. Shitsurai

Lingkungan fisik tempat layanan akan diberikan. Yaitu lingkungan atau tempat dimana pelayanan (omotenashi) dapat diterapkan.

2. Furumai

Bagian persiapan penyajian, dan kesediaan pemberi layanan untuk bertanggung jawab memenuhi kebutuhan pelanggan.

3. Shikake

Proses di mana pelanggan berpartisipasi dan menikmati proses layanan yang diberikan.

Penerapan umum Omotenashi menciptakan sebuah pelayanan prima menunjukkan bahwa pemberi layanan berusaha memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan secara tulus dan tanpa pamrih. Omotenashi berpusat pada interaksi dengan pelanggan.

Ciri khas Omotenashi:

1. Pelayanan tanpa pamrih: Berfokus pada kepuasan pelanggan tanpa mengharapkan imbalan atau penghargaan tambahan.
2. Perhatian terhadap detail: Karyawan berusaha untuk memahami keinginan pelanggan secara mendalam, bahkan yang tidak diucapkan, dan memberikan pelayanan yang melampaui harapan mereka.
3. Mengutamakan kenyamanan dan pengalaman: Fokus pada menciptakan suasana yang nyaman dan menyenangkan, sehingga pelanggan merasa dihargai dan spesial.

Penerapan dalam dunia kerja yaitu karyawan dilatih untuk memiliki sikap yang ramah, penuh perhatian, dan peduli terhadap kepuasan pelanggan. Misalnya, dalam industri restoran, seperti McDonald's Jepang, pelayanannya tidak hanya efisien tetapi juga penuh rasa hormat dan perhatian pada setiap detail, mulai dari kebersihan hingga cara melayani pelanggan. Dalam penerapan budaya kerja ini dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, membangun loyalitas pelanggan, dan meningkatkan reputasi perusahaan dengan citra yang baik di masyarakat. Kekurangan dari budaya kerja ini karena standar tinggi dalam pelayanan membutuhkan **disiplin yang ketat**, yang bisa menambah tekanan kerja dan layanan yang terlalu berfokus pada interaksi personal dapat **memperlambat alur pelayanan**, terutama saat restoran sedang sibuk.

2.1.4 Monozukuri

Monozukuri adalah konsep yang berasal dari Jepang, yang secara harfiah berarti "membuat sesuatu" (*mono* = sesuatu, *zukuri* = membuat). Namun, maknanya jauh lebih dalam daripada sekadar produksi atau manufaktur. Monozukuri mencerminkan filosofi Jepang tentang menciptakan produk dengan semangat, keterampilan, dan perhatian terhadap kualitas serta nilai-nilai estetika. Ini melibatkan integrasi antara teknologi, kreativitas, dan dedikasi untuk menghasilkan sesuatu yang bermanfaat bagi masyarakat.

Landasan teori monozukuri:

a. Pendekatan Holistik

Pendekatan Holistik terhadap Pembuatan Monozukuri menekankan proses penciptaan yang tidak hanya berorientasi pada hasil akhir, tetapi juga pada nilai-nilai dalam setiap tahapan produksi. Filosofi ini menghubungkan elemen teknis (keahlian dan teknologi) dengan elemen non-teknis (etika kerja, harmoni, dan inovasi).

b. Budaya Kaizen (Perbaikan Berkelanjutan)

Monozukuri sering dikaitkan dengan konsep *kaizen*, yaitu filosofi perbaikan terus-menerus yang memastikan setiap proses selalu lebih baik dari sebelumnya. Kaizen mendorong pekerja di semua level untuk berkontribusi pada peningkatan efisiensi dan kualitas produk.

c. Kualitas Sebagai Prioritas Utama

Dalam monozukuri, kualitas tidak dapat dikompromikan. Filosofi ini menganggap bahwa produk yang dibuat tidak hanya memenuhi standar teknis, tetapi juga mencerminkan kebanggaan pembuatnya. Hal ini sering dijalankan melalui prinsip *jidoka* (otomasi dengan sentuhan manusia) dan perhatian pada detail.

d. Harmoni antara Teknologi dan Kemanusiaan

Monozukuri tidak hanya berfokus pada penggunaan teknologi canggih, tetapi juga menempatkan nilai-nilai manusiawi dalam prosesnya. Keterampilan tangan, pengalaman, dan pengetahuan manusia tetap dianggap sebagai komponen utama, bahkan di era otomatisasi.

McDonald's Japan, sebagai bagian dari jaringan restoran cepat saji global, telah mengadopsi beberapa prinsip *monozukuri* dalam operasinya untuk menciptakan nilai unik yang sesuai dengan harapan konsumen Jepang. Berikut adalah bagaimana McDonald's Japan mengintegrasikan filosofi *monozukuri* ke dalam bisnisnya:

1. Penyesuaian Produk Lokal (Customization)

- a. **Adaptasi menu lokal:** McDonald's Japan menyesuaikan menu mereka dengan cita rasa lokal, seperti **Teriyaki Burger**, **Ebi Filet-O (burger udang)**, dan **Matcha McFlurry**. Ini menunjukkan perhatian terhadap kebutuhan dan preferensi pelanggan, yang merupakan inti dari filosofi monozukuri

- b. Produk-produk ini dirancang melalui penelitian pasar mendalam, **menggabungkan** kreativitas dan inovasi dengan teknologi untuk memastikan rasa dan kualitas sesuai standar global McDonald's.

2. Fokus pada Kualitas dan Kesegaran

- a. **Pengadaan bahan baku lokal:** McDonald's Japan menjalin kerja sama dengan petani dan produsen lokal untuk memastikan bahan-bahan berkualitas tinggi, seperti kentang lokal dan produk daging bersertifikat.
- b. Dalam semangat monozukuri, setiap produk melalui proses kontrol kualitas yang ketat untuk memenuhi standar keamanan pangan. Hal ini mencerminkan perhatian pada detail dan dedikasi terhadap kualitas.

3. Efisiensi Operasional dan Kaizen (Continuous Improvement)

- a. **Lean processes di dapur restoran:** McDonald's Japan menerapkan teknologi modern dan sistem operasional yang efisien untuk mengurangi waktu tunggu pelanggan tanpa mengorbankan kualitas.
- b. Filosofi *kaizen* diterapkan untuk terus meningkatkan proses produksi makanan, layanan pelanggan, dan desain restoran. Contohnya adalah pengenalan **digital kiosks** untuk mempercepat pemesanan.

4. Pengalaman Pelanggan yang Dipersonalisasi

- a. **Layanan sesuai budaya Jepang:** Dalam budaya Jepang, keramahan dan kesopanan sangat penting. McDonald's Japan mengintegrasikan nilai ini ke dalam pelayanannya, dengan staf yang terlatih untuk memberikan pengalaman yang menyenangkan dan menghormati pelanggan.
- b. Packaging yang dirancang dengan estetika Jepang dan bahan yang lebih ramah lingkungan menunjukkan perhatian terhadap pengalaman konsumen dan nilai sosial.

5. Inovasi Produk dan Teknologi

- a. McDonald's Japan sering memperkenalkan produk musiman yang inovatif, seperti *Sakura McShake* atau *Tsukimi Burger* (burger edisi musim gugur dengan telur melambangkan bulan purnama).
- b. Dalam aspek teknologi, McDonald's Japan memanfaatkan aplikasi digital untuk memudahkan pemesanan, pembayaran, dan promosi yang dipersonalisasi.

6. Sustainability (Keberlanjutan)

- a. Filosofi monozukuri juga diwujudkan melalui komitmen McDonald's Japan terhadap praktik keberlanjutan, seperti penggunaan bahan-bahan yang bersertifikasi, pengurangan sampah plastik, dan daur ulang kemasan.
- b. Upaya ini mencerminkan pendekatan holistik dalam menciptakan nilai, tidak hanya untuk konsumen tetapi juga untuk lingkungan.

Dengan mengintegrasikan nilai-nilai *monozukuri*, McDonald's Japan mampu memberikan produk dan layanan yang tidak hanya memenuhi standar global tetapi juga mencerminkan keunikan budaya Jepang. Filosofi ini memungkinkan McDonald's untuk menjaga hubungan baik dengan konsumen lokal sambil tetap inovatif dan relevan di pasar yang sangat kompetitif.

Dalam teori budaya organisasi, konsep *Omotenashi* dan *Monozukuri* dapat dikaitkan dengan model budaya organisasi seperti:

1. Teori Edgar Schein: *Omotenashi* dan *Monozukuri* dapat dilihat sebagai bagian dari budaya organisasi pada level asumsi dasar dan nilai-nilai yang membentuk perilaku dalam perusahaan Jepang.
2. Hofstede's Cultural Dimensions: Jepang memiliki budaya dengan skor tinggi dalam uncertainty avoidance, yang tercermin dalam *Monozukuri* (standar kualitas tinggi dan perbaikan berkelanjutan) serta collectivism, yang terlihat dalam *Omotenashi* (keramahtamahan berbasis kerja tim).
3. Theory Z (William Ouchi): Konsep ini menekankan loyalitas karyawan dan kerja tim, yang

sejalan dengan praktik *Omotenashi* dan *Monozukuri* dalam perusahaan Jepang.

Kedua budaya kerja ini menunjukkan bagaimana budaya organisasi Jepang berfokus pada kualitas, kepuasan pelanggan, dan kerja tim yang kuat, yang dapat menjadi model bagi organisasi global dalam meningkatkan produktivitas dan kepuasan pelanggan.

2.2 Penelitian Terdahulu

Sebagai bahan untuk mempertimbangkan dalam penelitian. Peneliti memiliki beberapa temuan dari penelitian penelitian terdahulu yang memiliki bahasan yang selaras dengan peneliti. Diantaranya seperti tabel dibawah berikut.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti /Tahun	Judul	Tujuan Penelitian	Hasil Penelitian
1	Khairul Amal (2020)	Omotenashi pada Karyawan Perusahaan Ohanami Kyubei di Jepang	Meneliti filosofi <i>omotenashi</i> dan penerapannya pada karyawan Ohanami Kyubei, sebuah perusahaan penginapan tradisional Jepang.	Filosofi <i>omotenashi</i> digunakan sebagai dasar pemikiran perusahaan dan karyawan dalam pelayanan kepada pelanggan, dengan prinsip "okyakusama wa kamisama" (pelanggan adalah dewa)

				yang diterapkan dalam interaksi sehari-hari.
2.	Syarifah Chairunnisa, Indun Roosiani, dan Erni Puspitasari (2022)	Implementasi Budaya Omotenashi dalam Meningkatkan Wisata Halal di Kota Chiba, Jepang	Membahas peran <i>omotenashi</i> dalam meningkatkan pariwisata halal di Kota Chiba, Jepang, dengan menekankan pentingnya budaya pelayanan dalam industri pariwisata	Omotenasi menjadi salah satu aspek penting dalam wisata halal di Chiba. Para wisatawan muslim yang berkunjung ke Chiba mendapatkan pelayanan yang baik, keramahan, serta fasilitas yang memenuhi kebutuhan wisatawan.

3.	Trisya Oriza Sativa (2021)	Representasi Konsep Omotenashi melalui Penerapan 5S di Ryokan Ogawaya Gero Onsen	Mengungkap bagaimana konsep <i>omotenashi</i> direpresentasikan melalui penerapan 5S di Ryokan Ogawaya Gero Onsen.	Penerapan 5S di ryokan tersebut mencerminkan nilai-nilai <i>omotenashi</i> , yang berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan dan pengalaman tamu.
4.	Prasetya, Andi (2023)	Implementasi Omotenashi di Restoran Hana Hana Hotel Nikko Alivila Yomitan Resort Okinawa Jepang.	Membahas penerapan budaya Omotenashi pada Restoran Hana, Hana hotel, Nikko Alivila Yomitan Resort Okinawa Jepang.	Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa restoran Hana Hana menerapkan omotenashi dalam empat bentuk yaitu: 1) implementasi omotenashi pada tata letak ruangan, penggunaan interior, dekorasi dan

				meja makan.
--	--	--	--	-------------