

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Disiplin adalah faktor penting dalam perkembangan sebuah organisasi. Tujuan utamanya disiplin adalah untuk mendorong karyawan mengatur pekerjaan mereka sendiri, baik secara individu maupun dalam tim. Selain itu, disiplin membantu karyawan belajar mematuhi aturan, prosedur, dan kebijakan yang telah ditetapkan, yang menghasilkan kinerja yang lebih baik.

Disiplin merupakan langkah awal dalam mencapai hasil yang diinginkan. Seorang karyawan dikategorikan sebagai disiplin kerja jika mereka memenuhi tiga kriteria utama: mematuhi waktu kerja, melaksanakan pekerjaan dengan baik, dan mengikuti peraturan serta norma sosial. Ciri-ciri disiplin kerja yang baik meliputi rasa tanggung jawab karyawan untuk menyelesaikan tugas sesuai jadwal, tingkat keterlambatan yang rendah akibat motivasi kerja, serta peningkatan produktivitas dan efisiensi yang tercermin dari tingkat kehadiran karyawan.

Dalam jurnal Siregar (2017,2), Setiyawan & Waridin (2006,45) berpendapat bahwa disiplin merujuk pada kondisi ideal yang memungkinkan pelaksanaan tugas sesuai dengan aturan untuk mendukung optimalisasi kerja. Salah satu prasyarat untuk menumbuhkan disiplin di tempat kerja adalah adanya pembagian tugas yang jelas hingga ke tingkat karyawan atau petugas yang paling bawah. Hal ini penting untuk memastikan bahwa setiap karyawan memahami tugas mereka, metode pelaksanaannya, waktu mulai dan selesai, hasil yang diharapkan, serta pihak yang harus mereka pertanggungjawabkan. Dengan demikian, disiplin harus dikembangkan untuk meningkatkan efisiensi dan ketertiban. Tanpa disiplin, hasil kerja yang baik tidak dapat dicapai. Peningkatan kinerja karyawan akan memberikan kontribusi pada kemajuan perusahaan dan membantu perusahaan bertahan dalam lingkungan bisnis yang tidak stabil. Oleh karena itu, meningkatkan kinerja karyawan merupakan tantangan terbesar

bagi manajemen, karena keberhasilan dalam mencapai tujuan dan kelangsungan hidup perusahaan sangat bergantung pada kualitas kinerja sumber daya manusia.

Berbagai faktor memengaruhi disiplin kerja, termasuk lingkungan kerja dan karakteristik individu karyawan. Karyawan yang memiliki motivasi tinggi terhadap pekerjaan mereka cenderung tidak mengalami kesulitan dan merasa puas dalam menjalankan tugas mereka. Mereka berkomitmen untuk mencapai hasil yang optimal dan senantiasa berupaya meningkatkan kualitas pekerjaan serta pengembangan diri mereka. Disiplin, yang mencerminkan penghormatan terhadap peraturan dan ketentuan organisasi, memengaruhi kinerja karyawan. Kesiapan dan kesadaran individu untuk mematuhi seluruh peraturan organisasi merupakan aspek utama dari disiplin. Di antara berbagai jenis disiplin, disiplin preventif berperan dalam menciptakan lingkungan kerja yang positif guna meningkatkan produktivitas. Disiplin positif juga berfungsi untuk membina mental karyawan ketika kinerjanya belum memuaskan organisasi, sebelum pengambilan keputusan terkait pemecatan atau pemberhentian.

Menurut (Kurniawan, 2021,13) Disiplin berasal dari kata Latin "*Discere*," yang menunjukkan tindakan memperoleh pengetahuan atau belajar. Kata "*Disciplina*" berasal dari kata ini, dan mengacu pada tindakan mengajar atau melatih. Istilah disiplin telah memperoleh berbagai konotasi. Disiplin ditandai dengan kepatuhan terhadap aturan, tunduk pada pengawasan, dan kontrol. Disiplin mengacu pada seperangkat peraturan yang dibuat untuk mengatur perilaku manusia dan pengembangan keterampilan kognitif dan perilaku untuk memungkinkan individu melakukan kontrol diri dan mematuhi peraturan tersebut.

Menurut Fathoni (2006,42) sebagaimana dikutip dalam jurnal Siregar (2017,4), kedisiplinan merujuk pada kesadaran dan kemauan individu untuk mematuhi seluruh peraturan dan norma sosial yang berlaku di suatu perusahaan. Dalam konteks ini, kedisiplinan diartikan sebagai perilaku karyawan yang selalu hadir tepat waktu, menyelesaikan tugas

dengan baik, dan mematuhi semua peraturan perusahaan serta norma sosial yang berlaku. Perusahaan memerlukan kedisiplinan karena tanpa adanya kedisiplinan yang baik dari karyawan, pencapaian tujuan perusahaan akan sulit direalisasikan.

Disiplin dapat dipandang sebagai manifestasi tanggung jawab dan kewajiban karyawan untuk mematuhi regulasi yang telah ditetapkan (Jepry & Mardika, 2020 dalam Pranitasari & Khotimah, 2021,2). Menurut Onsardi & Putri dalam Pranitasari & Khotimah, (2021,2), "Disiplin kerja memiliki dampak signifikan terhadap kinerja karyawan; semakin tinggi tingkat disiplin kerja seseorang, semakin baik kinerjanya." Dalam konteks ini, disiplin kerja memainkan peranan krusial dalam peningkatan kinerja karyawan. Selain itu, disiplin kerja berfungsi sebagai instrumen manajerial untuk berkomunikasi dengan karyawan, mendorong perubahan perilaku, serta meningkatkan kesadaran dan kesiapan karyawan dalam mematuhi regulasi perusahaan dan norma sosial yang berlaku.

Disiplin kerja berperan penting dalam membantu karyawan mematuhi peraturan, prosedur, dan kebijakan perusahaan. Oleh karena itu, penerapan disiplin kerja yang efektif merupakan aspek krusial bagi perusahaan untuk memastikan bahwa karyawan mengikuti peraturan yang berlaku. Penerapan disiplin yang baik berkontribusi pada terciptanya lingkungan bisnis yang aman, tertib, dan efisien, serta mendukung pencapaian tujuan perusahaan. Tingkat absensi karyawan seringkali mencerminkan tingkat disiplin kerja mereka. Karyawan dengan disiplin yang baik cenderung menunjukkan kinerja yang konsisten meskipun tanpa pengawasan langsung dari atasan. Selain itu, mereka cenderung tidak menyalahgunakan waktu dengan aktivitas yang tidak berkaitan dengan pekerjaan selama jam kerja. Sebaliknya, karyawan dengan disiplin kerja yang rendah dapat menimbulkan dampak negatif yang signifikan, berlawanan dengan karyawan yang memiliki tingkat disiplin kerja yang tinggi.

Bagi masyarakat Jepang, budaya disiplin mencerminkan sebuah kompleksitas yang melibatkan pengetahuan, kepercayaan, nilai-nilai moral, hukum, adat istiadat, dan

keterampilan, serta pola perilaku yang membentuk struktur sosial. Budaya ini dipertahankan dan berkembang meskipun terjadi pergantian anggota masyarakat akibat kematian dan kelahiran. Dengan demikian, perilaku sosial yang merupakan bagian integral dari disiplin budaya Jepang akan terus ada dan diwariskan dari generasi ke generasi melalui prinsip-prinsip moral yang ditanamkan secara ketat oleh tradisi nenek moyang dan jalur pendidikan, yang dimulai dari peran aktif orang tua dalam mendidik anak-anak mereka sejak usia dini hingga pembentukan karakter pribadi mereka.

Program 5S pada awalnya diterapkan di Jepang sebagai upaya kerja sama untuk membangun kesadaran akan kebiasaan yang diperlukan untuk melakukan pekerjaan yang sesuai (*shitsuke*), menjaga kondisi yang layak (*seiketsu*), menyortir (*seiri*), menata (*seiton*), dan membersihkan (*seiso*). 5S adalah suatu hal yang kecil, namun akan memberikan dampak yang besar, terutama dalam proses produksi manufaktur yang membutuhkan alat yang tepat, kondisi kerja yang aman, dan kondisi mesin yang optimal.

5S (Osada, 2004,29) terdiri dari *seiri*, *seiton*, *seiso*, *seiketsu*, dan *shitsuke* (Syaraswati, 2017,3). Berikut ini adalah penjelasan yang lebih detail tentang komponen umum 5S:

1. *Seiri* (pemilahan)

Seiri merujuk pada proses penataan elemen-elemen dengan cara yang sistematis.

Hal ini melibatkan pengelompokan antara elemen yang relevan dan yang tidak relevan, diikuti dengan penghapusan elemen-elemen yang dianggap tidak perlu.

2. *Seiton* (penataan)

Seiton maksudnya, menyimpan barang-barang di tempat yang tepat atau dalam tata letak yang benar sehingga dapat digunakan saat terjadi kebutuhan tiba-tiba. Langkah ini menghilangkan proses pencarian.

3. *Seisou* (pembersihan)

Seiso yaitu membersihkan sesuatu sehingga menjadi lebih bersih. Ini berarti menghilangkan sampah, kotoran, dan benda lain untuk membuat tempat kerja lebih bersih.

4. *Seiketsu* (pementapan)

Seiketsu dengan kata lain, menjaga pemilahan, penataan, dan pembersihan. konsisten, teratur, dan bersih. Pada dasarnya, berusaha memastikan bahwa tempat kerja yang sudah berfungsi dengan baik dapat terus dipertahankan.

5. *Shitsuke* (pembiasaan)

Shitsuke yaitu kemampuan untuk menjadi kebiasaan melakukan sesuatu dengan benar.

Salah satu contoh *shitsuke* di tempat kerja dalam (Syarawasti, 2017,5) adalah saat menggunakan mesin untuk menyelesaikan tugas tertentu, yang harus dipastikan dapat melakukan semua langkah proses dan menyelesaikannya dalam waktu yang telah ditentukan. Seringkali, orang yang baru pertama kali melakukan proses memerlukan waktu dua kali lipat untuk menyelesaikannya dan melakukan lebih banyak kesalahan. Pekerjaannya menjadi tidak berjalan lancar karena dia tidak yakin apa yang harus dilakukan selanjutnya.

Pemasangan *Shitsuke* adalah langkah terakhir dalam penerapan budaya kerja 5S, atau "kebiasaan" dalam bahasa Indonesia. Pembiasaan adalah sesuatu yang kita pelajari untuk membuat hidup kita lebih nyaman (Osada, 2004,30) dalam (Syarawasti, 2017,5). *Shitsuke*, yang berarti menanamkan kemampuan untuk melakukan sesuatu dengan cara yang benar, dianggap sebagai metode untuk mengubah kebiasaan.

Budaya kerja 5S pastinya memerlukan sentuhan manusia. Manusia menjadi kunci dari setiap bisnis, termasuk penerapan budaya kerja 5S. Oleh karena itu, perusahaan secara ketat melatih karyawan untuk mengikuti kebiasaan kerja yang baik dan benar di tempat kerja. Untuk

memastikan bahwa hal-hal yang sudah baik di tempat kerja dapat bertahan selama bertahun-tahun, langkah kelima dari rangkaian 4S, yaitu langkah pembiasaan, harus diterapkan.

Peneliti memilih Grande Valore Hotel and Service Apartment sebagai lokasi penelitian karena hotel ini berada di kawasan industri dengan mayoritas tamu berasal dari Jepang, memungkinkan peneliti menggunakan bahasa Jepang dalam berinteraksi dengan tamu, serta mengamati penerapan budaya 5S di hotel tersebut. Selain itu, pilihan ini sesuai dengan jurusan Bahasa Jepang yang diambil oleh peneliti di Sekolah Tinggi Bahasa Asing JIA. Dengan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : “KONSEP SHITSUKE PADA DEPARTEMEN FRONT OFFICE HOTEL GRANDE VALORE”.

B. Rumusan Masalah dan Fokus Masalah :

1. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan penulis membuat rumusan masalah sebagai berikut:

- a) Bagaimana prosedur penerapan *Shitsuke* di Hotel Grand Valore?
- b) Apa saja kendala selama prosedur penerapan *shitsuke* berlangsung di Hotel Grand Valore?

2. Fokus Masalah

Dalam penelitian ini, dikarenakan dalam penerapan 5S memiliki beberapa langkah seperti *Seiri*, *Seiton*, *Seisou*, *Seiketsu*, *Shitsuke*. Maka dalam penulisan ini, peneliti memfokuskan penelitian pada penerapan konsep *Shitsuke* dalam langkah terakhir penerapan 5S yang ada di departemen FO pada Grande Valore Hotel and Service Apartemen.

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian :

a) **Tujuan Penelitian:**

1. Tujuan penelitian ini ialah mengetahui penerapan kedisiplinan yang diterapkan oleh staff *Front Office* di hotel Grande Valore.

2. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi selama penerapan kedisiplinan kedisiplinan yang diterapkan oleh staff *Front Office* di Hotel Grande Valore.

b) Manfaat Penelitian :

1. Dalam penelitian ini diharapkan agar bisa menambah wawasan atas penerapan kedisiplinan yang oleh staff *Front Office* di hotel Grande Valore.
2. Dapat menambah wawasan mengenai budaya 5S khususnya tentang kedisiplinan atau *shitsuke*.

D. Definisi Operasional

1. **Disiplin:** pelatihan yang membuat orang lebih bersedia untuk taat atau lebih mampu mengandalkan diri mereka sendiri. (*Cambridge Dictionary*)
2. **Shitsuke (pembiasaan):** dalam bahasa Indonesia diartikan sebagai pembiasaan, yaitu pelatihan kemampuan untuk melakukan apa yang ingin dilakukan meskipun itu sulit. (Syaraswati, 2017,9)
3. **Hotel Grande Valore :** hotel dengan layanan mewah dan berbagai fasilitas yang berada di jantung kota Cikarang, Bekasi.

E. Metode Penelitian

Peneliti menggunakan penelitian kualitatif deskriptif, yang biasanya menggunakan observasi dan penelitian sebagai bukti. Wawancara biasanya digunakan untuk mendapatkan data penting. Penelitian ini akan menjelaskan bagaimana budaya disiplin diterapkan di Grande Valore Hotel & Service Apartement.

1. Observasi

Pengamatan langsung di Grande Valore Hotel & Service Apartement mengenai penerapan *shitsuke* adalah metode yang digunakan penulis untuk mengumpulkan data. Peneliti memeriksa berbagai sumber saat ini untuk mendapatkan data dan informasi tentang lingkungan tempat kerja saat ini.

2. Wawancara

Dengan menggunakan sumber data yang ada mengenai prosedur pembiasaan dan kedisiplinan yang diterapkan di departemen FO, penulis menggunakan teknik ini untuk mengadakan wawancara dengan karyawan departemen tersebut.

3. Studi Kepustakaan

Dengan membaca literatur yang berkaitan dengan subjek penelitian penulis, metode penelitian studi kepustakaan ini digunakan untuk mengumpulkan data.

F. Sistematika Kepenulisan

Latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, metode penelitian, tinjauan teoritis, profil perusahaan, dan sistematika penulisan dibahas dalam Bab I. Untuk membantu peneliti melakukan penelitian mereka, Bab II menyediakan landasan teoritis. Bab ini mencakup teori dan komentar pakar yang relevan. Profil Perusahaan dibahas dalam Bab III, yang mencakup sejarah singkat perusahaan, struktur organisasi, prosedur, dan model kerja institusi tempat observasi. Laporan Hasil Observasi dibahas dalam Bab IV, yang mencakup analisis penelitian terkait dengan masalah yang diteliti, serta kendala dan pemecahan masalah. Bab V, Kesimpulan dan Saran, berisi kesimpulan dan saran peneliti tentang pembahasan penulisan.