

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Budaya adalah sesuatu yang menarik jika dicermati lebih dekat yang setiap belahan dunia memiliki ragam budaya yang menarik dan bernilai tinggi. Budaya juga merupakan salah satu hal yang dapat dipelajari dan diaplikasikan dalam kehidupan sehari-hari. Begitu juga dengan pekerjaan, ada suatu kebiasaan yang disebut dengan budaya kerja. Budaya diwariskan dari generasi ke generasi terbentuk dari banyak unsur yang rumit termasuk sistem agama dan politik, adat istiadat, bahasa, perkakas, pakaian, bangunan, dan karya seni. Banyak aspek budaya turut menentukan perilaku komunikatif. Unsur-unsur sosial budaya ini tersebar, dan meliputi banyak kegiatan sosial di kehidupan manusia.

Budaya kerja ini juga terdapat dalam lingkungan pekerjaan di Jepang. Kedisiplinan dan tanggung jawab dalam sebuah pekerjaan, budaya kerja Jepang bisa dijadikan tolak ukur sebuah contoh. Budaya kerja di Jepang ini dapat lebih terlihat di perusahaan bidang jasa di Jepang. Bidang jasa seperti transportasi, makanan cepat saji, restoran, dan sebagainya. Berbicara tentang bidang jasa transportasi, Jepang merupakan salah satu negara dengan sistem transportasi paling maju di dunia. Saat ini banyak maskapai yang menyediakan rute penerbangan langsung ke Tokyo, ibu kota Jepang. Hanya dengan waktu sekitar 7 jam dari Indonesia, kita sudah dapat sampai di Tokyo. Dalam bidang transportasi udara, Jepang memiliki dua maskapai terbesar di Jepang, yaitu *Japan Airlines* dan *All Nippon Airways*. *Japan Airlines* yang merupakan maskapai nasional Jepang, dan *All Nippon Airways* atau yang biasa disebut ANA merupakan maskapai swasta.

Salah satu maskapai penerbangan yang menjadi asal usul ANA adalah *Nippon Helicopter and Aeroplane* (日本ヘリコプター輸送 *Nippon Herikopotā Yusō*) yang didirikan 27 Desember 1952. Singkatan untuk *Nippon Helicopter* adalah NH, dan nantinya **NH** dijadikan kode IATA untuk ANA.

ANA, yang merupakan singkatan dari *All Nippon Airways*, atau yang lebih dikenal di Jepang dengan sebutan 全日空 (*Zenniku*). *All Nippon Airways Co., Ltd.* didirikan pada 27 Desember 1952 dengan nama *Japan Helicopter & Aeroplane Transport Co., Ltd.* bermodalkan dari dua helikopter yang diprakarsai oleh Masuichi Midoro. Pada bulan Desember tahun 1957, nama perusahaan ini berubah menjadi *All Nippon Airways Co., Ltd.* ANA adalah bagian dari *ANA Holdings Inc.* yang merupakan grup perusahaan yang memiliki 36 perusahaan. 36 perusahaan ini bergerak di bidang jasa, perusahaan pendukung operasional penerbangan ANA. ANA memiliki total 13.518 karyawan (data per 31 Maret 2017).

(*ANA Book*, 2015, p.4)

Jumlah karyawan yang mencapai 13.000 lebih ini seimbang dengan penempatan karyawan ANA di berbagai bandara di Jepang. Bekerja di maskapai penerbangan yang merupakan bidang jasa, Jepang tentunya sudah tidak diragukan lagi kualitas servisnya. Mulai dari keamanan pesawat yang digunakan, kualitas dalam melayani penumpang, dan yang tak kalah penting adalah kenyamanan dan keamanan di bandara saat berangkat.

Ada sekitar 50 bandar udara di Jepang. Dari 50 bandar udara ini, ada empat bandar udara di kota – kota besar yang menjadi pintu antara Jepang dan negara – negara asing. *Fukuoka Airport* di pulau Kyuushu yang sejak beberapa tahun lalu membuka rute penerbangan ke Singapura dan Taiwan. Di Kansai, tepatnya di Osaka, ada *Kansai International Airport* yang dapat menghubungkan penumpang langsung dari Kansai ke negara – negara di Asia, contohnya penerbangan langsung dari Kansai ke Bali oleh Garuda Indonesia. Sedangkan di ibu kota Jepang, Tokyo, ada dua bandar udara yang sudah populer di kalangan wisatawan yaitu *Narita International Airport* yang berada di

prefektur Chiba, bersebelahan dengan kota Tokyo. *Narita International Airport* yang dahulu menjadi bandar udara pusat di Jepang untuk Tokyo, yang membuka rute penerbangan langsung dari Tokyo ke Amerika. Selain *Narita International Airport*, Tokyo juga mempunyai bandar udara di tengah – tengah kota Tokyo, yaitu *Haneda International Airport* yang terletak di distrik Ota yang lebih mendekati pusat kota Tokyo.

Haneda International Airport menjadi bandar udara tersibuk di Jepang dan tersibuk ke empat di dunia dengan jumlah penumpang mencapai 85.000.000 orang per tahun 2017. Dengan jumlah penumpang yang semakin meningkat, *Haneda International Airport* semakin meningkatkan kualitas servisnya dengan memberikan edukasi tentang penerbangan maupun tentang servis penumpang kepada pekerja di masing – masing maskapai penerbangan di *Haneda International Airport*.

(<https://edition.cnn.com/travel/article/worlds-busiest-airports-preliminary-2017/index.html>)

ANA sebagai perusahaan maskapai penerbangan terbesar di Jepang, ANA mempunyai motto ‘*To Be The World’s Leading Airline Group*’ yaitu ‘Menjadi Maskapai Penerbangan yang Terdepan di Dunia’ didukung dengan lima pemikiran yaitu :

Safety. We always hold safety as our utmost priority, because it is the foundation of our business.

(Keamanan.Keamanan selalu menjadi prioritas utama bagi kami. Karena keamanan merupakan pondasi atau dasar dari bisnis perusahaan kami)

Customer Orientation. We create the highest possible value for our customers by viewing our actions from their perspective.

(Orientasi Pelanggan : Kami berusaha memberikan yang terbaik untuk pelanggan dengan cara bekerja dan melihat dari sudut pandang pelanggan)

Social Responsibility. We are committed to contributing to a better, more sustainable society with honesty and integrity.

(Tanggung Jawab Sosial : Kami berkomitmen untuk berkontribusi untuk kehidupan sosial berkelanjutan dengan dasar kejujuran dan integritas)

Team Spirit. We respect the diversity of our colleagues and come together as one team by engaging in direct, sincere and honest dialogue.

(Semangat Kerja Tim : Kami menghargai perbedaan budaya yang ada pada karyawan kami, dan kami bekerja sebagai sebuah tim yang bersatu untuk satu tujuan, berdasarkan ketulusan dan kejujuran)

Endeavor. We endeavor to take on any challenge in the global market through bold initiative and innovative spirit.

(Usaha Keras dan Menerima Tantangan : Kami berusaha keras dan menerima segala tantangan dalam pekerjaan di pasar global melalui inisiatif diri dan semangat untuk berinovasi)

Lima pemikiran di atas disebut juga *ANA's Way*. *ANA's Way* menjadi panutan dan wajib dimengerti untuk karyawan ANA. Lima pemikiran ini yang membuat ANA bertahan sebagai salah satu maskapai penerbangan nasional Jepang hingga sekarang. Lima pemikiran *ANA's Way* didasari dengan nilai-nilai budaya dan etos kerja yang ada dalam kehidupan kerja di Jepang. Jepang dikenal dunia sebagai bangsa yang kedisiplinan dan tingkat produktivitas kerja yang tinggi. Salah satu budaya kerja di Jepang yang dari waktu ke waktu tetap membekas dan ditekuni oleh para karyawan di Jepang adalah *team work*, *life time employment*, *kaizen* dan *kidzukai*. Di dalam lingkungan pekerjaan karyawan ANA, *kidzukai* merupakan hal yang paling mendasar.

Kidzukai yang dalam bahasa Jepang adalah 心遣い yaitu "*kokorozukai*" yang dalam bahasa Indonesia berarti kecemasan hati atau kepedulian terhadap hal-hal kecil di lingkungan sekitar. Lingkungan sekitar dalam hal ini dapat berupa pekerjaan atau kehidupan sehari-hari. Hal-hal kecil ini dapat terlihat langsung oleh indera penglihatan, atau banyak juga hal-hal kecil yang tidak terlihat seperti *kidzukai* yang berasal dari perasaan seseorang.

Di dalam kehidupan pekerjaan karyawan di perusahaan yang bergerak di bidang jasa transportasi seperti ANA, *kidzukai* sangat penting dalam pekerjaan dan berkomunikasi dengan pelanggan. *Kidzukai* dalam kehidupan pekerjaan karyawan ANA, menurut buku *ANA no Kidzukai* yang ditulis oleh *ANA Business Solution*, *kidzukai* adalah hal yang diperlukan untuk kesuksesan di setiap pekerjaan di ANA.” Hal yang diperlukan dalam hal ini bukan hanya hal yang berakibat baik karena *kidzukai* ada, melainkan *kidzukai* adalah hal yang diperlukan. (*ANA no Kidzukai*, 2015, p.15)

Berkaitan dengan hal tersebut penulis tertarik untuk membahas tentang pengaruh budaya *kidzukai* di dalam lingkungan pekerjaan karyawan ANA di Bandar Udara Internasional Haneda. Penggunaan budaya *kidzukai* yang tidak disadari sering digunakan dalam kehidupan pekerjaan. Dampak positif dan negatif *kidzukai* terhadap kehidupan pekerjaan karyawan di ANA.

1.2 Identifikasi Masalah

Dari latar belakang masalah, penulis mengidentifikasi permasalahan yang ada pada budaya *kidzukai* terhadap kehidupan pekerjaan karyawan ANA, khususnya di bandara Haneda di Tokyo, yaitu :

1. Budaya *kidzukai* dalam dalam pekerjaan sehari-hari.
2. Budaya *kidzukai* yang muncul dalam berbagai bentuk dalam kehidupan pekerjaan di ANA.
3. Pengaruh budaya *kidzukai* yang dirasakan karyawan ANA saat bekerja.

1.3 Pembatasan Masalah

Agar penelitian tidak keluar dari permasalahan, maka hanya dibatasi menjadi pengaruh budaya *kidzukai* di dalam kehidupan pekerjaan karyawan ANA di Jepang, khususnya di Bandar Udara Internasional Haneda di Tokyo.

1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah di atas, penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana budaya *kidzukai* dapat melekat dalam lingkungan pekerjaan karyawan di ANA ?
2. Bagaimana bentuk budaya *kidzukai* yang muncul dalam berbagai bentuk di lingkungan pekerjaan di ANA.
3. Apakah pengaruh dari budaya *kidzukai* terhadap lingkungan pekerjaan karyawan di ANA ?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan permasalahan di atas penulis akan membahas pengaruh budaya *kidzukai* dalam kehidupan pekerjaan karyawan ANA di Bandar Udara Internasional Haneda di Tokyo. Untuk mencapai tujuan penelitian tersebut maka penulis akan melakukan analisis dengan beberapa tahap yaitu :

1. Mengetahui bagaimana budaya *kidzukai* dapat melekat dalam lingkungan pekerjaan karyawan di ANA.
2. Memahami bentuk budaya *kidzukai* yang muncul dalam berbagai bentuk di lingkungan pekerjaan karyawan ANA.
3. Memahami pengaruh penggunaan budaya *kidzukai* terhadap lingkungan pekerjaan karyawan ANA.

1.6 Landasan Teori

Berdasarkan Tujuan Penelitian, penulis akan menggunakan teori sebagai berikut :

1. Pengaruh

Segala hal yang ada di sekitar kita, sebagai individu manusia, baik berupa benda hidup, benda mati, benda konkret dan benda abstrak, bisa menjadi pengaruh bagi perkembangan fisik dan psikis individu itu sendiri. Hal tersebut merupakan hal yang wajar dan selalu terjadi di kehidupan seseorang. Pengertian pengaruh menurut para ahli sangatlah beragam yang didapatkan dari berbagai macam penelitian.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2005:849) Pengaruh adalah daya yang ada atau timbul dari sesuatu (orang atau benda) yang ikut membentuk watak, kepercayaan atau perbuatan seseorang. Sedangkan, menurut salah satu ahli, WJS. Poerwardaminta berpendapat bahwa pengaruh adalah daya yang ada atau timbul dari sesuatu, baik orang maupun benda dan sebagainya yang berkuasa atau yang berkekuatan dan berpengaruh terhadap orang lain (Poerwardaminta:731)

Berdasarkan telaah dan kajian di atas, dapat disimpulkan bahwa sebagai suatu daya yang ada atau timbul dari suatu hal yang memiliki akibat atau hasil dan dampak yang ada.

2. Budaya Kerja

Berbagai hal-hal yang sering dilakukan dalam pekerjaan, akan menjadi kebiasaan dalam pekerjaan. Kebiasaan-kebiasaan yang dipupuk di dalam lingkungan kerja yang sama, membuat karyawan menjadi terbiasa dengan kebiasaan cara bekerja yang ada. Inilah yang disebut budaya kerja. Budaya kerja merupakan sekumpulan pola perilaku yang melekat secara keseluruhan pada diri setiap individu dalam sebuah organisasi.

Budaya kerja adalah kebiasaan yang dilakukan berulang-ulang oleh pegawai dalam suatu organisasi. Pelanggaran terhadap kebiasaan ini memang tidak ada sangsi tegas, namun dari pelaku organisasi secara moral telah menyepakati bahwa kebiasaan tersebut

merupakan kebiasaan yang harus ditaati dalam rangka pelaksanaan pekerjaan untuk mencapai tujuan. (Manajemen Sumber Daya Manusia, 2003)

3. Budaya *Kidzukai*

Kidzukai merupakan salah satu sikap, aksi yang sebaiknya dilakukan seseorang yang bekerja di perusahaan Jepang. *Kidzukai* yang berarti “心遣い” atau “kokorodzukai” yang dapat diartikan sebagai sikap yang diambil saat melihat keadaan sekitar, terutama di lingkungan kerja.

Kidzukai sangat diperlukan dalam kehidupan di lingkungan kerja. Karena jika tidak ada *kidzukai*, pekerjaan tidak akan berjalan mudah. *Kidzukai* menurut salah satu karyawan ANA, 「気遣い」とは、すべての仕事の成果のために「なくてはならないもの」 (ANA no *Kidzukai*, 2015) yang dalam Bahasa Indonesia berarti *kidzukai* adalah hal yang harus ada untuk segala kesuksesan dalam pekerjaan.

Kidzukai memang sulit untuk dipelajari apabila hanya membaca cara untuk bersikap dengan *kidzukai* dari buku. *Kidzukai* adalah sikap yang harus diambil terutama di dalam pekerjaan, saat kita merasa perlu. Tanpa adanya *kidzukai*, ada kalanya pekerjaan akan terhambat atau bisa saja mengalami satu masalah besar. Contoh kecil dari *kidzukai* adalah saling mengingatkan teman dalam satu lingkungan kerja.

4. Sikap

Di dalam lingkungan pekerjaan, sikap adalah salah satu hal yang sangat penting selain kemampuan seseorang dalam bekerja. Sikap merupakan pembawaan yang dapat dipelajari dan dapat mempengaruhi perilaku seseorang terhadap benda, kejadian-kejadian atau makhluk hidup lainnya. Sekelompok sikap yang penting ialah sikap kita terhadap orang lain

Menurut Sears, D, O., Freedman, J, L., & Peplau, L, A., mengemukakan bahwa sikap adalah keadaan mental dan syaraf dari kesiapan, yang diatur melalui pengalaman yang memberikan pengaruh dinamik atau berarah terhadap respon individu pada semua objek dan situasi yang berkaitan dengannya (Allport, 1985 : 137)

1.7 Metode Penelitian

Dalam penelitian penulis menggunakan metode kualitatif yang bersifat deskriptif analitis. Penulis menggunakan angket yang akan disebar kepada 50-60 karyawan ANA yang sudah memasuki tahun kedua sampai ke karyawan yang sudah bekerja lebih dari 20 tahun di Bandar Udara Internasional Haneda di Tokyo.

1.8 Manfaat Penelitian

Berikut adalah manfaat yang diperoleh dari penelitian adalah :

1. Bagi penulis
Mengetahui bahwa penggunaan *kidzukai* sangat berpengaruh dalam kehidupan pekerjaan karyawan ANA di bandara Haneda.
2. Bagi pembaca
Mendapatkan wawasan tentang tema yang penulis ambil. Penelitian ini juga tidak tertutup bagi penelitian selanjutnya.
3. Bagi masyarakat
Dapat digunakan sebagai salah satu referensi dan dapat diaplikasikan ke dalam lingkungan pekerjaan masyarakat tersebut.

1.9 Sistematika Penulisan

Sistematika Penulisan yang ada dalam penulisan skripsi ini terdiri dari empat bab secara berurutan sebagai berikut :

Bab I Pendahuluan

Berisi tentang latar belakang, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, landasan teori, metode penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan skripsi.

Bab II

Berdasarkan rumusan masalah, penjelasan tentang budaya *kidzukai*, budaya *kidzukai* dalam perusahaan Jepang, penjelasan tentang persepsi budaya *kidzukai* menurut beberapa posisi karyawan di ANA.

Bab III

Berisi tentang pengaruh budaya *kidzukai* dalam kehidupan pekerjaan karyawan ANA di Bandar Udara Internasional Haneda di Tokyo.

Bab IV Kesimpulan

Daftar Pustaka

