

**PENGARUH IMPLEMENTASI *KAIZEN*, STANDAR
PELATIHAN DAN KEDISIPLINAN TERHADAP KINERJA
KARYAWAN DIVISI *FRONT OFFICE*
HOTEL ASTON PRIORITY SIMATUPANG
JAKARTA SELATAN**

SKRIPSI



Nama : Jeri Ben Silalahi

NIM : 43113110104

**Program Studi Manajemen
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2017

**PENGARUH IMPLEMENTASI *KAIZEN*, STANDAR
PELATIHAN DAN KEDISIPLINAN TERHADAP KINERJA
KARYAWAN DIVISI *FRONT OFFICE*
HOTEL ASTON PRIORITY SIMATUPANG
JAKARTA SELATAN**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi
Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta**



Nama : Jeri Ben Silalahi

NIM : 43113110104

**Program Studi Manajemen
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2017

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Jeri Ben Silalahi

Nim : 43113110104

Program Studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa proposal ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan proposal ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 10 Agustus 2017



Jeri Ben Silalahi

NIM : 43113110104

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Jeri Ben Silalahi
NIM : 43113110104
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Implementasi *Kaizen*, Standart Pelatihan Dan Kedisiplinan Terhadap Kinerja Karyawan Divisi *Front Office* Hotel Aston Priority Simatupang Jakarta Selatan

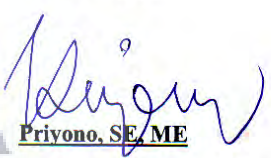
Tanggal Lulus Ujian :

Disahkan Oleh :

Pembimbing,

Ketua Penguji,


M. Soelton Ibrahim, S.Psi., MM.


Privono, SE, ME

Tanggal : 10 Agustus 2017

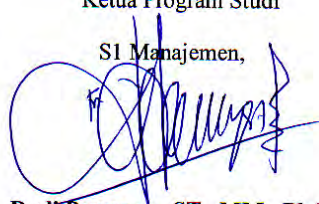
Tanggal : 10 Agustus 2017

Dekan,

Ketua Program Studi

S1 Manajemen,


Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA.


Dudi Permana, ST., MM., Ph.D.

Tanggal :

Tanggal : 11/8/2017

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas segala berkat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Implementasi *Kaizen*, Standar Pelatihan dan Kedisiplinan Terhadap Kinerja Karyawan Divisi *Front Office* Hotel Aston Priority Simatupang Jakarta Selatan”. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan, dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Bapak Mochamad Soelton Ibrahim, S.Psi, MM, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan puji dan syukur atas kekuatan Tuhan Yang Maha Esa yang telah mencurahkan anugerahnya dan ingin berterima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Bapak Dr. Arisetyanto Nugroho, MM selaku rektor Universitas Mercu Buana.
2. Bapak Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercubuana.
3. Bapak Dudi Permana, MM., Ph.D selaku ketua program Studi Manajemen S1 Universitas Mercu Buana

4. Kedua orang tua tercinta dan saudara-saudara saya yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral dan material yang tiada henti-hentinya kepada penulis serta memberikan semangat dan memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
6. Seluruh karyawan Hotel Aston Priority Simatupang Jakarta Selatan yang memberikan dukungan untuk melancarkan penelitian ini.
7. Seluruh rekan mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang selalu membantu, motivasi serta doanya.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan hati, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.

Jakarta, 10 Agustus 2017

Jeri Ben Silalahi

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
ABSTRACT	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB 1	PENDAHULUAN
A.Latar Belakang Penelitian	1
B.Rumusan Masalah Penelitian	8
C.Tujuan Penelitian	8
D.Kontribusi Penelitian	9
BAB II	KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS
A.Kajian Pustaka	10
1. Manajemen Sumber Daya Manusia	10
a. Pendekatan Manajemen Sumber Daya Manusia	11
b. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia	12
2. Pengertian Budaya Kerja Kaizen	13
a. Pengertian Budaya Kerja	13
b. Jenis-jenis Budaya Kaizen	14
c. Pengertian Kaizen	15
d. Prinsip Budaya Kaizen	16
e. Metode Kaizen	22
f. Langkah Penerapan Kaizen	23

g. Keuntungan dan Kelemahan Kaizen	32
h. Peran Pihak Internal Perusahaan dalam Penerapan Teori Kaizen	34
i. 5S Dalam Penerapan Kaizen	35
j. Langkah Penerapan 5S	36
k. Manfaat dan Hambatan Dalam Penerapan 5S	39
l. Indikator Kaizen	40
3. Standar Pelatihan	
a. Pengertian Pelatihan	42
b. Jenis-Jenis Pelatihan	47
c. Metode-Metode Pelatihan	48
d. Tujuan Pelatihan Karyawan	51
e. Manfaat Pelatihan	52
f. Dimensi dan Indikator Pelatihan	53
4. Kedisiplinan	
a. Pengertian Disiplin Kerja	55
b. Macam-Macam Disiplin Kerja	57
c. Tujuan Disiplin Kerja	57
d. Indikator Yang Mempengaruhi Disiplin Kerja	58
5. Kinerja Karyawan	
a. Pengertian Kinerja	59
b. Aspek-Aspek Kinerja	62
c. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja	62
d. Penilaian Kerja	64
e. Hambatan Penilaian Kerja	68
f. Manfaat Penilaian Kerja	69
g. Indikator Pengukuran Kerja	71
6. Penelitian Terdahulu	75
B. Rerangka Pemikiran	79
C. Pengembangan Hipotesis	79

BAB III METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian	82
B. Desain Penelitian	82
C. Defenisi dan Operasional Variabel	83
1. Defenisi Variabel	83
2. Operasionalisasi Variabel	87
D. Skala Pengukuran	91
E. Populasi dan Sampel Penelitian	92
F. Teknik Pengumpulan Data	93
G. Metode Analisis Data	93
1. Analisis Karakteristik Responden	93
2. Pengujian Alat Ukur Penelitian	94
a. Analisis Validitasi Item	94
b. Analisis Realiabilitas Alat Ukur	95
c. Analisis Asumsi Klasik	96
1. Uji Multikolinearitas	97
2. Uji Heteroskedastisitas	97
3. Uji Normalitas	97
4. Analisis Regresi Linear Berganda	98

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian	103
1. Sejarah Singkat Archipelago International	103
2. Sejarah Hotel Aston Priority Simatupang	104
B. Visi dan Misi	105
1. Archipelago International	105
2. Aston Priority Simatupang	105
C. Fasilitas-Fasilitas	106
1. Fasilitas Tamu	106

2. Fasilitas Food dan Beverage	108
3. Fasilitas Ruang Pertemuan (Banquet)	109
4. Fasilitas Tamu dan Karyawan	110
D.Struktur Organisasi Aston Priority Simatupang	111
1. Tugas dan Tanggung Jawab	111
E. Karakteristik Responden	114
F. Pengujian Instrumen	117
1. Uji Validitas	117
2. Uji Reliabilitas	120
3. Uji Asumsi Klasik	121
3.1 Uji Multikolonieritas	122
3.2 Uji Heteroskedastisitas	122
3.3 Hasil Uji Normalitas	123
3.4 Analisis Deskriptif Variabel	125
4. Analisis Regresi Linier Berganda	140
5. Uji Hipotesis	142
5.1 Koefisien Determinasi (R^2)	142
5.2 Uji-t (Parsial)	143
5.3 Uji F (Simultan)	145
6. Pembahasan dan Hasil Penelitian	147
6.1 Pengaruh Budaya Kaizen Terhadap Kinerja	147
6.2 Pengaruh Standar Pelatihan Terhadap Kinerja	148
6.3 Pengaruh Standar Kedisiplinan Terhadap Kinerja	149

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A.Kesimpulan	150
B.Saran	151

DAFTAR PUSTAKA LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

No	Keterangan	Halaman
1.1	Tabel Absensi Front Office Aston Priority Simatupang	6
1.2	Tabel Tingkat Hunian Tamu di Aston Priority Simatupang	7
2.1	Cara Penulisan Langkah Pelaksanaan Perbaikan	29
2.2	Penelitian Terdahulu Jurnal Indonesia	75
2.3	Penelitian Terdahulu Jurnal International	77
3.1	Definisi Operasional Variabel Kaizen	88
3.2	Definisi Operasional Variabel Standar Kepelatihan	89
3.3	Definisi Operasional Variabel Kedisiplinan	90
3.4	Definisi Operasional Variabel Kinerja	91
3.5	Skala Likert	92
4.1	Tipe dan Fasilitas Kamar	106
4.2	Fasilitas Food and Beverage	108
4.3	Kapasitas Ruang Pertemuan	109
4.4	Fasilitas Tamu dan Karyawan	110
4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	114
4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	115
4.7	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	116
4.8	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja	116
4.9	Hasil Uji Validitas Budaya Kaizen	117
4.10	Hasil Uji Validitas Standar Pelatihan	118
4.11	Hasil Uji Validitas Kedisiplinan	119

4.12	Hasil Uji Validitas Kinerja	120
4.13	Hasil Pengujian Reliabilitas	121
4.14	Hasil Uji Multikolonieritas	122
4.15	Hasil Uji Normalitas	124
4.16	Nilai Rata-Rata Dan Kategori Dari Variabel Kaizen	126
4.17	Nilai Rata-Rata Dan Kategori Dari Variabel Standar Pelatihan..	130
4.18	Nilai Rata-Rata Dan Kategori Dari Variabel Kedisiplinan ...	133
4.19	Nilai Rata-Rata Dan Kategori Dari Variabel Kinerja	137
4.20	Koefisien Regresi Linier Berganda	141
4.21	Koefisien Determinasi (R^2)	142
4.22	Uji Hipotesis Pertama Pengaruh Budaya Kaizen	143
4.23	Uji Hipotesis Pertama Pengaruh Standar Pelatihan	144
4.24	Uji Hipotesis Pertama Pengaruh Kedisiplinan	145
4.25	Uji Anova (Uji F)	146



DAFTAR GAMBAR

No.	Keterangan	Halaman
2.1	Pembentukan Budaya Kerja	14
2.2	Japanese Perceptions of Job functions	20
2.3	Improvement Broken Down Into Innovation and Kaizen	20
2.4	Siklus Plan, Do, Check, Action (PDCA) dan Standardize	22
2.5	Model Rerangka Konseptual Penelitian	81
4.1	Uji Heteroskedastisitas	123
4.2	Uji Propability	125



DAFTAR LAMPIRAN

No.	Keterangan	Halaman
Lampiran 1	Kuesioner Penelitian	153
Lampiran 2	Jawaban Responden	159
Lampiran 3	Karakteristik Responden	163
Lampiran 4	Hasil Statistik Deskriptif	165
Lampiran 5	Hasil Uji Validitas	167
Lampiran 6	Hasil Uji Reliabilitas	171
Lampiran 7	Hasil Uji Asumsi Klasik	172
Lampiran 8	Hasil Uji Analisis Linier Berganda	174
Lampiran 9	Hasil Uji Hipotesis	175