

ANALISIS BUDAYA KERJA 5S (SEIRI, SEITON, SEISO, SEIKATSU, SHITSUKE) TERHADAP PENINGKATAN EFEKTIVITAS PELAYANAN

(Studi Kasus Pada PT Bank Central Asia Cabang Gianyar dan Klungkung)

Oleh :

Ni Ketut Laswitarni¹

Citra Nirma Lestari²

Abstrak

Budaya kerja 5S (*Seiri, Seiton, Seiso, Seikatsu, Shitsuke*) adalah budaya adopsi dari Jepang. Kelancaran kegiatan operasional akan sangat efektif apabila berpedoman pada budaya kerja 5S, semakin efektif pekerjaan yang dilakukan akan semakin cepat pula pekerjaan akan selesai dan akan mendapatkan apresiasi dari nasabah karena pelayanan yang memuaskan. Penerapan budaya 5S diterapkan dengan SOP yang telah dibuat, namun standar kerja tersebut belum sesuai dengan pelaksanaan setiap harinya. Untuk itu penerapan budaya kerja 5S perlu konsistensi seluruh staf yang bertugas.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh secara parsial dan simultan antara budaya kerja 5S terhadap peningkatan efektivitas pelayanan pada PT. Bank Central Asia Cabang Gianyar dan Klungkung. Jenis data yang digunakan adalah data kualitatif dan data kuantitatif, dengan sumber data yaitu primer dan sekunder. Metode pengumpulan data dengan kuisioner yang disebarkan kepada 60 responden. Dengan analisis regresi linear berganda didapat hasil positif dan signifikan budaya kerja 5S terhadap peningkatan pelayanan.

Kata Kunci : Budaya kerja 5S (*Seiri, Seiton, Seiso, Seikatsu, Shitsuke*), Efektivitas Pelayanan

Abstract

¹ STIMI Handayani Denpasar

² STIMI Handayani Denpasar

work culture 5S (Seiri, Seiton, Seiso, Seikatsu and Shitsuke) is a Japanese adoption culture. The operation of the activities will be very effective if guided by 5S work culture, more effective the work done usually more faster the work will be completed and will receive appreciation from customers because of satisfying service. Application of 5S culture is applied with the SOP that has been made. but the standard of work is not in accordance with the implementation every day. For this reason the application of the 5S work culture needs to be consistent with all staff on duty.

The purpose of this study is to analyze the effect of partially and simultaneously between 5S work culture on improving service effectiveness at PT. Bank Central Asia Branch Gianyar and Klungkung. The type of data used is qualitative data and quantitative data, with data sources namely primary and secondary. Data collection methods with questionnaires distributed to 60 respondents. With multiple linear regression analysis, positive and significant results of 5S work culture on service improvement were concluded.

Keyword : *work culture 5S (Seiri, Seiton, Seiso, Seikatsu and Shitsuke), service effectiveness*

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Budaya diartikan sebagai hal yang berkaitan dengan akal atau pikiran manusia, sehingga dapat menunjuk pada pola pikir, perilaku, serta karya fisik sekelompok manusia. Menurut Triguno dan Supriyadi (2001:20) budaya kerja merupakan suatu nilai-nilai yang menjadi sifat, kebiasaan yang tercermin dari sikap menjadi perilaku dan tindakan dalam bekerja. Budaya kerja 5S atau budaya kerja *Seiri* (X1), *Seiton* (X2), *Seiso* (X3), *Seikatsu* (X4) dan *Shitsuke* (X5) atau bisa disebut 5R (ringkas, rapi resik, rawat dan rajin) adalah suatu ilmu yang sangat perlu dipelajari dalam perusahaan, karena menciptakan manusia berdisiplin tinggi, menghargai waktu, pekerja keras, teliti, berorientasi sukses, hemat dan bersahaja serta berorientasi pada hal positif lainnya (Osada, 2004:20).

Budaya kerja 5S memiliki tujuan seperti yang diungkapkan oleh Benny, 2014 diantaranya adalah; (1) budaya *seiri* bertujuan untuk memaksimalkan dan mengoptimalkan lokasi yang ada dan yang dapat digunakan saja, (2) budaya *Seiton* bertujuan untuk mempermudah pencarian jika dibutuhkan di kemudian hari, terutama jika dicari oleh orang lain yang sebelumnya tidak mengetahui lokasi penyimpanannya (3) budaya *Seiso* bertujuan untuk menjaga atau memelihara agar area kerja tetap bersih (4) budaya *Seikatsu* bertujuan untuk menciptakan konsistensi

implementasi *seiri*, *seiton*, dan *seiso* (5) budaya *Shitsuke* bertujuan untuk menjamin keberhasilan dari kontinuitas program 5S sebagai suatu disiplin.

Efektivitas Pelayanan, efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik menurut Harbani Pasolong (2007:4). Sedangkan Moenir (2010:26) pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Efektivitas pelayanan bisa dikatakan merupakan kegiatan yang dilakukan seseorang yang tidak terwujud namun bisa dirasakan dalam rangka memenuhi kepentingan orang lain dengan sistem, metode dan prosedur tertentu yang dapat diselesaikan dengan baik dan sesuai pada waktu yang telah ditentukan.

Menurut Fandy Tjiptono (2012:52) yang menjadi ciri-ciri/atribut yang menentukan efektivitas pelayanan adalah; (1) Ketepatan waktu pelayanan, waktu tunggu dan waktu proses (2) Akurasi Pelayanan yang meliputi bebas dari kesalahan (3) Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan (4) kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti computer (5) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain (6) Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan dan lain-lain.

Kelancaran kegiatan operasional Bank akan sangat efektif apabila berpedoman pada budaya kerja ringkas, rapi, resik, rawat dan rajin, semakin efektif pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan bank akan semakin cepat pula pekerjaan selesai dan akan mendapat apresiasi dari nasabah. Pelayanan yang memuaskan akan membuat nasabah loyal terhadap bank dan senantiasa akan menggunakan jasa bank secara terus-menerus dan dapat meningkatkan profit bank tersebut.

Berdasarkan pengamatan nampaknya pihak perusahaan PT. Bank Central Asia KCP Gianyar dan KCP Klungkung dalam penerapan budaya kerja Seiri/ringkas belum maksimal dilaksanakan dari Standar kerja yang ada yaitu memilah formulir yang sering dipakai dan tidak rutin setiap hari melakukan kegiatan tersebut, menyebabkan suasana di tempat kerja tidak nyaman.

Pelaksanaan budaya kerja Seiton/rapi belum maksimal dilaksanakan sesuai dengan standar kerja, karena sering terdapat formulir tidak sesuai di bundling dan ATK, dimana waktu penemuan kembali dokumen yang diperlukan terlalu lama.

Penerapan budaya kerja Seiso/resik, sudah dilaksanakan sesuai standar kerja. Seluruh karyawan konsisten untuk menjaga kebersihan di masing-masing ruang dan meja kerjanya, sehingga suasana kerja lebih nyaman dirasakan oleh karyawan.

Pelaksanaan budaya kerja Seiketsu/rawat, belum dapat dilaksanakan sesuai standar. Masih ada beberapa karyawan yang sering lupa mematikan alat-alat kerjanya seperti; computer dan printer, sehingga sering terjadi gangguan dalam pelayanan yang menyebabkan keluhan dari pelanggan masih tinggi. Terjadi pada pelayanan proses pembukaan rekening baru, penggantian kartu ATM dan setoran atau tarikan uang.

Berpijak dari kenyataan diatas, maka perlu kiranya dikaji lebih dalam tentang Analisis Budaya kerja 5(lima) S(Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu dan Shitsuke) Terhadap Peningkatan Efektivitas Pelayanan (Studi kasus pada PT Bank Central Asia) KCP Gianyar dan KCP Klungkung.

B. Pokok Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimanakah Budaya kerja Seiri/ringkas berpengaruh pada efektivitas pelayanan di PT.Bank Central Asia KCP Gianyar dan KCP Klungkung ?
2. Bagaimanakah Budaya kerja Seiton/rapi berpengaruh pada efektivitas pelayanan di PT. Bank Central Asia KCP Gianyar dan KCP Klungkung ?
3. Bagaimanakah Budaya kerja Seiso/Resik berpengaruh pada efektivitas pelayanan di PT.Bank Central Asia KCP Gianyar dan KCP Klungkung?
4. Bagaimanakah Budaya kerja Seiketsu/rawat berpengaruh pada efektivitas pelayanan di PT.Bank Central Asia KCP Gianyar dan KCP Klungkung ?
5. Bagaimanakah Budaya kerja Shitsuke/rajin berpengaruh pada efektivitas pelayanan di PT.Bank Central Asia KCP Gianyar dan KCP Klungkung?
6. Bagaimanakah Budaya kerja 5(lima) S(Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu, Shitsuke) berpengaruh pada efektivitas pelayanan pada PT. Bank Central Asia KCP Gianyar dan KCP Klungkung ?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis budaya kerja *seiri*/ringkas berpengaruh pada efektivitas pelayanan di PT. Bank Central Asia KCP Gianyar dan KCP Klungkung.
2. Untuk menganalisis budaya kerja *seiton*/rapi berpengaruh pada efektivitas pelayanan di PT. Bank Central Asia KCP Gianyar dan KCP Klungkung.
3. Untuk menganalisis budaya kerja *seiso*/resik berpengaruh pada efektivitas pelayanan di PT.Bank Central Asia KCP Gianyar dan KCP Klungkung.
4. Untuk menganalisis budaya kerja *seiketsu*/rawat berpengaruh pada efektivitas pelayanan di Bank Central Asia KCP Gianyar dan KCP Klungkung.

5. Untuk menganalisis budaya kerja *shitsuke*/rajin berpengaruh pada efektivitas pelayanan di Bank Central Asia KCP Gianyar dan KCP Klungkung.
6. Untuk menganalisis budaya kerja 5S (*seiri, seiton, seiso, seikatsu, shitsuke*) berpengaruh pada efektivitas pelayanan di Bank Central Asia KCP Gianyar dan KCP Klungkung.

II. TINJAUAN PUSTAKA

A. Pengertian Budaya Kerja

Budaya kerja merupakan pandangan dianut oleh para pegawai atau anggota organisasi. Menurut Triguno dan Supriyadi (2001 : 20) budaya kerja merupakan nilai-nilai yang menjadi sifat, kebiasaan yang tercermin dari sikap menjadi perilaku dan tindakan dalam bekerja. Sedangkan Susanto (2008:27) mendefinisikan Budaya kerja merupakan nilai-nilai yang menjadi pedoman SDM untuk menghadapi permasalahan eksternal dan usaha penyesuaian integrasi kedalam perusahaan, sehingga masing-masing anggota organisasi harus memahami nilai-nilai yang ada dan bagaimana mereka harus bertindak atau berperilaku.

Dari pengertian diatas dapat dikatakan budaya kerja merupakan nilai-nilai yang menjadi sifat, kebiasaan yang tercermin dari sikap menjadi perilaku dan tindakan dalam bekerja untuk menghadapi permasalahan eksternal, sehingga masing-masing anggota organisasi memahami nilai yang ada dan bagaimana mereka harus bertindak atau berperilaku.

B. Pengertian Budaya Kerja Seiri/Ringkas

Menurut Maryati (2014:131) mendefinisikan budaya kerja seiri merupakan kegiatan pemilahan berkas-berkas yang ada di kantor untuk menentukan mana berkas yang sungguh-sungguh masih dipakai dengan berkas yang sesungguhnya merupakan sampah yang tidak dipakai lagi. Sedangkan Nurma (2017) menyatakan budaya kerja seiri adalah kegiatan memilah, memisahkan pekerjaan yang digunakan atau tidak digunakan. Dari pendapat diatas dapat dikatakan budaya kerja seiri merupakan kegiatan pemilahan berkas yang ada di kantor untuk menentukan mana berkas yang masih dipakai dengan yang tidak bias dipakai pada pelaksanaan aktivitas kantor. Adapun indikator yang dipergunakan mengukur budaya kerja seiri menurut Osada (2004) yaitu : pemilahan berkas yang masih dipergunakan dan berkas yang sudah merupakan sampah, pengklarifikasian berkas.

C. Pengertian Budaya Kerja Seiton

Budaya kerja Seiton merupakan kegiatan penentuan tata letak agar semuanya tertata rapi dan yang terutama adalah mudah untuk menemukan kembali jika diperlukan (Maryati, 2014 :

132) Sementara itu Nurma (2017) menyatakan budaya kerja Seiton merupakan kegiatan yang biasa dilakukan dengan menyusun rapi berkas-berkas yang ada untuk mempermudah penemuan kembali bila diperlukan. Dari pendapat diatas, maka dapat dikatakan budaya kerja Seiton merupakan kegiatan yang biasa dilakukan dengan menyusun rapi berkas yang ada terutama adalah untuk memudahkan penemuan kembali bila diperlukan. Indikator yang dipergunakan untuk mengukur budaya kerja Seiton menurut Osada (2004) yaitu : menata berkas yang ada di kantor, Menyusun benda sesuai kegunaan urutan dan frekuensi penggunaan.

D. Budaya Kerja Seiso

Budaya kerja Seiso merupakan kegiatan memeriksa kebersihan kondisi lingkungan atau peralatan yang dipergunakan agar selalu bersih sebelum dan sesudah penggunaan terutama saat meninggalkan area pekerjaan dalam Pramono (2008 : 83) Sedangkan Maryati (2014 : 132) menyatakan budaya kerja Seiso kegiatan yang bertujuan untuk menjaga kebersihan dan keindahan lingkungan kerja , sehingga tercipta kenyamanan kerja. Dari pendapat diatas dapat dikatakan bahwa budaya kerja Seiso merupakan kegiatan untuk menjaga kebersihan lingkungan , kebersihan penggunaan peralatan sebelum dan sesudah aktivitas , sehingga tercipta kenyamanan kerja. Adapun indikator yang dipergunakan untuk mengukur budaya kerja adalah ; membersihkan lingkungan kerja, Mencari sumber penyebab kotor.

E. Pengertian Budaya Kerja Seiketsu

Menurut Nurma (2017) budaya kerja Seiketsu adalah memelihara tempat kerja yang sudah menjadi baik agar dapat selalu terpelihara. Sementara itu Maryati (2014: 133) menyatakan bahwa budaya kerja Seiketsu , penetapan standar (pembakuan) penataan agar biasa dipahami dan dilaksanakan oleh setiap orang dengan cara yang sama/seragam. Dari pendapat diatas dapat dikatakan budaya kerja Seiketsu merupakan penetapan standar kemudian disosialisasikan kepada semua karyawan agar dapat melaksanakan aktivitas dengan cara yang sama dan menjaga tempat kerja agar selalu terpelihara. Adapun indikator yang dipergunakan dalam penelitian ini menurut pendapat Osada (2014) adalah ; memelihara tempat kerja, Membuat struktur tugas dan tanggung jawab dan mematuhi peraturan.

F. Pengertian Budaya Kerja Shitsuke

Menurut Maryati (2014 ; 133) budaya kerja Shitsuke adalah menjalankan sesuatu aktivitas dalam kantor dengan benar sebagai kebiasaan. Sementara itu Nurma (2007) mengatakan bahwa budaya kerja Shitsuke merupakan metode yang digunakan untuk memotivasi pekerja agar terus menerus melakukan dan ikut serta dalam kegiatan perawatan dan aktivitas perbaikan serta membuat pekerja terbiasa mentaati aturan /disiplin. Dari pendapat diatas dapat dikatakan bahwa

budaya kerja Shitsuke merupakan metode yang dipergunakan untuk memotivasi pekerja dalam pelaksanaan aktivitas kantor dengan benar, sehingga menjadi suatu kebiasaan untuk mentaati aturan/disiplin. Indikator yang dipergunakan untuk mengukur budaya kerja Shitsuke menurut Osada (2014) adalah ; Disiplin menerapkan 5S, Disiplin mentaati aturan kerja .

G. Pengertian Efektivitas Pelayanan

Menurut Siagian (2007 : 45) mengemukakan bahwa efektivitas kerja adalah penyelesaian pekerjaan tepat pada waktunya yang telah ditetapkan . Sedangkan Dewi (2005) efektivitas kerja adalah suatu keadaan dimana aktivitas jasmaniah dan rohaniyah yang dilakukan manusia dapat mencapai hasil akibat sesuai yang dikehendaki.

Menurut Moenir (2010 : 26) Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui system, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya . Sementara itu Supranto (2006 : 227) menyatakan pelayanan atau jasa merupakan suatu kinerja penampilan , tidak terwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki.

Dari pendapat diatas dapat dikatakan Efektivitas pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan seseorang yang tidak terwujud namun bisa dirasakan dalam rangka memenuhi kepentingan orang lain dengan system, metode dan prosedur tertentu yang dapat diselesaikan dengan baik dan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Indikator yang dipergunakan dalam penelitian ini menurut Tjiptono (2012) terdiri dari kecepatan waktu, akurasi pelayanan, sopan dan ramah, kemudahan, kenyamanan, kebersihan.

H. Pengaruh Budaya Kerja Seiri atau Ringkas terhadap Efektivitas Pelayanan.

Seiri atau ringkas merupakan kegiatan memilah barang yang diperlukan dan yang tidak diperlukan. Usaha yang perlu dilakukan yaitu dengan cara membuat daftar nama barang atau berkas dari kegiatan kantor maupun alat yang ada di area kerja , setelah memilih barang mana yang masih digunakan dan barang yang sudah tidak digunakan untuk dibuang. Hal ini dapat membuat pekerja dan area kerja menjadi lebih efektif dalam melakukan pekerjaan dan dapat meningkatkan pelayanan .(Wahyudi, 2017)

I. Pengaruh Budaya kerja Seiton atau Rapi terhadap Efektivitas Pelayanan

Seiton atau rapi merupakan kegiatan penataan dengan cara menentukan tempat penyimpanan barang atau berkas dengan memperhatikan efisiensi, keamanan dan cara penyimpanan yang optimal. Dari penerapan kegiatan penataan diharapkan pekerja tidak merasa lelah dan dapat menghemat waktu pencarian barang atau berkas, sehingga hal ini dapat meningkatkan efektivitas pelayanan. (Wahyudi, 2017)

J. Pengaruh Budaya Kerja Seitsso atau Resik terhadap Efektivitasn Pelayanan

Seitsso atau Resik merupakan kegiatan pembersihan barang atau berkas dan alat yang ada di tempat kerja . Pembersihan juga merupakan bentuk komitmen untuk bertanggung jawab dalam segala aspek untuk memastikan barang atau berkas maupun alat di area kerja dalam kondisi baik. Kondisi membersihkan dapat dilakukan secara rutin dan terus menerus .Area kerja yang bersih membuat pekerja merasa nyaman, sehingga dapat meningkatkan efektivitas pelayanan. (Wahyudi, 2017)

K. Pengaruh Budaya Kerja Seiketsu atau Rawat terhadap Efektivitas Pelayanan

Seiketsu atau rawat merupakan kegiatan pemantapan dan pengulangan dalam melaksanakan 3 S sebelumnya, agar dapat berjalan secara berkesinambungan ,an dapa sehingga menciptakan area kerja yang teratur dan dapat berpengaruh terhadap Efektivitas Pelayanan. (Wahyudi, 2017)

L. Pengaruh Budaya Kerja Shitsuke atau Rajin terhadap Efektivitas Pelayanan

Shitsuke atau rajin merupakan kegiatan pembiasaan dalam melakukan hal positif, seperti halnya dengan menjaga area kerja. Membiasakan melakukan kegiatan 5 S dapat berpengaruh terhadap Efektivitas Pelayanan (Wahyudi, 2017)

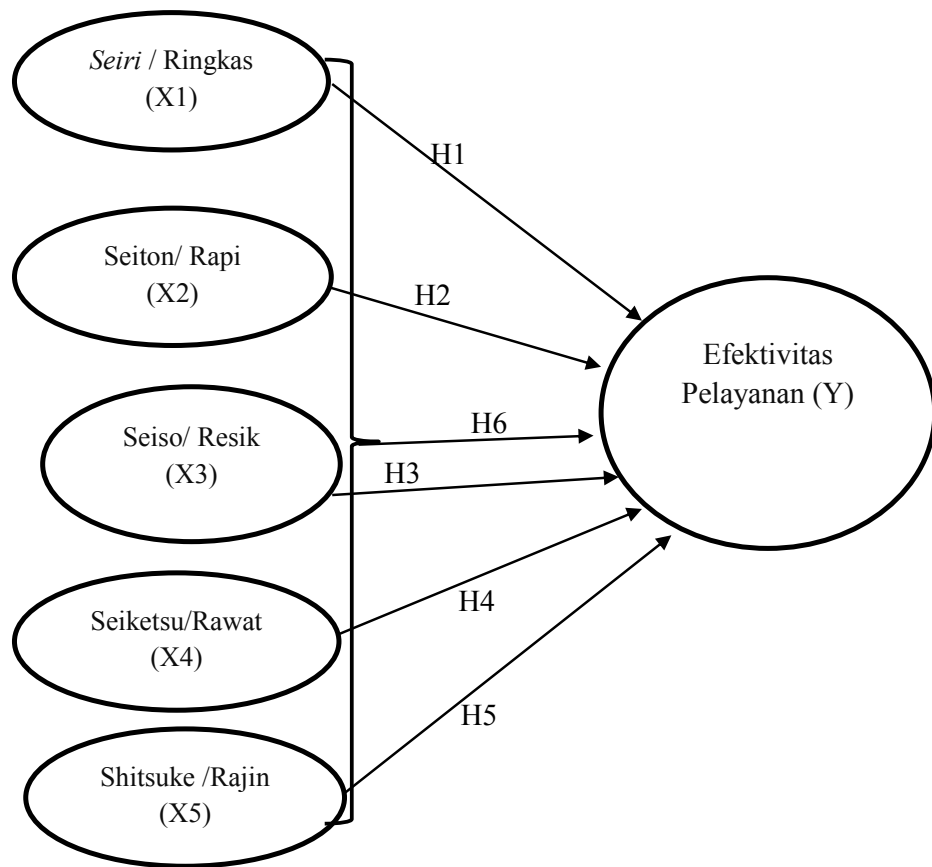
M. Hipotesis

Dalam penelitian ini dapat dirumuskan beberapa hipotesis sebagai berikut :

1. Budaya kerja *Seiri*/Ringkas berpengaruh signifikan terhadap efektivitas Pelayanan di BCA KCP Gianyar dan KCP Klungkung.
2. Budaya kerja *Seiton*/Rapi berpengaruh signifikan terhadap efektivitas Pelayanan di BCA KCP Gianyar dan KCP Klungkung.
3. Budaya kerja *Seiso*/Resik berpengaruh signifikan terhadap efektivitas Pelayanan di BCA KCP Gianyar dan KCP Klungkung.
4. Budaya kerja *Seiketsu*/Rawat berpengaruh signifikan terhadap efektivitas Pelayanan di BCA KCP Gianyar dan KCP Klungkung.
5. Budaya kerja *Shitsuke*/Rajin berpengaruh signifikan terhadap efektivitas Pelayanan di BCA KCP Gianyar dan KCP Klungkung.
6. Budaya kerja 5S (*Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu, Shitsuke*) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Efektivitas Pelayanan di BCA KCP Gianyar dan KCP Klungkung.

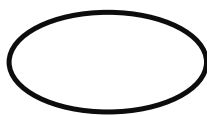
N. Kerangka Pemikiran

Adapun yang menjadi kerangka pemikiran dalam penelitian ini adalah

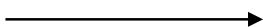


Gambar 1 Kerangka Penelitian

Keterangan :



: menunjukkan variabel



: menunjukkan hubungan secara langsung

III. METODE PENELITIAN

A. Subyek dan Obyek Penelitian

Subyek penelitian di PT Bank Central Asia KCP Gianyar dan KCP Klungkung dan obyek penelitiannya adalah Budaya Kerja 5 S (Seiri, Seiton, Seiso, Seikatsu, Shitsuke) dan Efektivitas Pelayanan

B. Definisi Operasional Dan Indikator Variabel

Berdasarkan kerangka pemikiran penelitian di atas terdapat 5 variabel yang diteliti yaitu :

1. Budaya Kerja Seiri atau Ringkas (X1) adalah kegiatan pemilahan berkas-berkas yang ada diperusahaan untuk menentukan mana barang atau berkas yang masih bisa dipakai dengan barang atau berkas yang merupakan sampah atau yang tidak dipakai lagi. Adapun indikator-indikator budaya kerja Seiri menurut Osada (2004) yaitu (1) memilah-milah barang/berkas, (2) mengklarifikasi barang/berkas
2. Budaya Kerja Seiton atau Rapi (X2) adalah kegiatan penentuan tata letak barang atau berkas agar semuanya tertata rapi yang tujuannya untuk dapat dengan mudah menemukan kembali bila diperlukan. Adapun indikator budaya kerja Seiton/rapi adalah;(1) Menata barang/berkas (2) menyusun barang/berkas sesuai kegunaan urutan dan frekuensi penggunaan, menurut Osada (2004)
3. Budaya Kerja Seiso atau Resik (X3) adalah kegiatan untuk menjaga kebersihan dan keindahan di setiap ruang bagian kerja yang ada. Adapun Indikator budaya kerja Seiso/resik menurut Osada (2004) adalah;(1) membersihkan sampah dan benda asing, (2) memeriksa penyebab kekotoran atau sampah
4. Budaya Kerja Seiketsu atau Rawat (X4) adalah kegiatan menetapkan standar (pembakuan) penataan barang atau berkas agar bisa dipahami dan dilaksanakan oleh setiap orang dengan cara yang sama. Indikator budaya kerja Seiketsu/rawat menurut Osada (2004) yaitu ;(1) memelihara tempat kerja ,(2) membuat struktur tugas dan tanggung jawab, (3) mematuhi peraturan.
5. Budaya Kerja Shitsuke atau Rajin (X5) adalah kebiasaan menjalankan atau melakukan aktivitas yang benar .Indikator budaya kerja Shitsuke menurut Osada (2004) adalah ; (1) Disiplin menerapkan 5 S, (2) Disiplin mentaati aturan.
6. Efektivitas Pelayanan (Y) adalah kegiatan yang dilakukan seseorang yang dapat dirasakan langsung oleh orang lain atau konsumen atau pelanggan untuk memenuhi kepentingannya dengan system, metode dan prosedur tertentu tepat waktu. Adapun Indikator Efektivitas Pelayanan menurut Tjiptono (2012) adalah ; (1) kecepatan waktu, (2) Akurasi pelayanan, (3) Sopan dan ramah, (4) Kemudahan, (5) Kenyamanan, (6) Kebersihan.

C. Sumber dan Jenis Data

Sumber data mempergunakan data primer dan jenis data kuantitatif berupa jumlah karyawan perusahaan, skor jawaban responden dan jenis data kualitatif seperti; sejarah dan perkembangan perusahaan serta informasi struktur organisasi perusahaan.

D. Populasi Dan Teknik Sampling

Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah semua karyawan keseluruhan yang berjumlah 60 orang. Mengacu pada pendapat Arikunto (2004) “apabila subyek kurang dari 100 maka lebih baik diambil semua “. Mengingat jumlah populasi kurang dari 100, maka dilakukan sensus , sehingga keseluruhan populasi dijadikan responden penelitian.

E. Teknik Pengumpulan Data

Data yang diperlukan dalam penelitian ini diperoleh dengan menggunakan beberapa teknik pengumpulan data yaitu ;

1. Wawancara

Wawancara yaitu teknik pengumpulan data secara langsung kepada pihak-pihak yang ada hubungannya dengan penelitian ini .

2. Kuisioner

Kuisioner yaitu teknik pengumpulan data dengan menggunakan pertanyaan yang disebarkan kepada responden untuk dimintai keterangan sesuai pertanyaan yang diajukan. Masing-masing variable akan diukur dengan menggunakan item-item pernyataan , menggunakan skala interval dengan teknik agree-disagreescale. Skala ini merupakan penyempurnaan dari semantic scale yang mengembangkan pernyataan yang menghasilkan jawaban setuju-tidak setuju dalam berbagai rentang nilai (Ferdinand:2006). Pernyataan tersusun dalam satu garis kontinue yang jawaban sangat positifnya terletak dibagian kiri garis dan terdapat 5 alternatif pilihan . Kelima alternative jawaban tersebut kemudian diskor dan ditransformasikan menjadi data yang berskala interval (Sugiyono ,2013:89). Kelima alternative pilihan jawaban tersebut adalah STS = Sangat Tidak Setuju, TS= Tidak Setuju, CS= Cukup Setuju, S=Setuju dan SS = Sangat Setuju. Untuk mendapatkan hasil penelitian yang valid dan reliable maka instrument atau kuisioner mutlak diuji dengan uji validitas dan uji reliabilitas diharapkan agar mampu mengukur apa yang ingin diukur dan dapat mengungkapkan data dari variabel-variabel yang diteliti secara tepat.

3. Dokumentasi

Suatu teknik pengumpulan data yang bersumber dari dokumen-dokumen perusahaan yang ada hubungannya dengan masalah yang diteliti bersumber dari dokumen atau catatan yang ada pada PT.Bank Central Asia KCP Gianyar dan KCP Klungkung.

F. Teknik Analisis Data

1. Analisis data Kualitatif

Analisis data kualitatif sering juga disebut analisis deskriptif komparatif yaitu analisis berupa penjelasan –penjelasan atau informasi yang dikemukakan dengan membandingkan antara teori dan pelaksanaan di obyek.

2. Analisis data Kuantitatif

Dalam mengolah data yang diperoleh mempergunakan alat bantu program *SPSS for windows versi 17.00*. Adapun analisis data kuantitatif dalam penelitian ini adalah menggunakan :

a. Uji Hipotesis

Untuk menguji hipotesis yang dirumuskan digunakan analisis sebagai berikut ;

1). Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi merupakan metode analisis yang tepat ketika penelitian melibatkan satu variabel terikat yang diperkirakan berhubungan dengan satu atau lebih variabel bebas. Sugiyono (2013;85).

Berdasarkan uraian diatas penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dampak variabel bebas yaitu budaya kerja Seiri (X1), budaya kerja Seiton (X2), budaya kerja Seiso (X3), budaya kerja Seikatsu (X4), budaya kerja Shitsuke (X5) terhadap Efektivitas Pelayanan (Y). Adapun bentuk persamaan regresi linier berganda sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Dimana:

Y = Variabel terikat dalam hal ini adalah Efektivitas Pelayanan

a = Nilai konstanta.

b1 = Koefisien regresi dari variabel bebas (X1)

b2 = Koefisien regresi dari variabel bebas (X2)

b3 = Koefisien regresi dari variabel bebas (X3)

b4 = Koefisien regresi dari variabel bebas (X4)

b5 = Koefisien regresi dari variabel bebas (X5)

X1 = Budaya kerja *Seiri*

X2 = Budaya kerja *Seiton*

X3 = Budaya kerja *Seiso*

X4 = Budaya kerja *seikatsu*

X5 = Budaya kerja *Shitsuke*

e = Error

2). Uji-t (Pengujian signifikansi secara parsial)

Uji-t digunakan untuk menguji signifikansi tidaknya dampak antara variabel X dan variabel Y, apakah variabel X1,X2,X3,X4,X5 benar-benar berdampak terhadap variabel Y .

Hipotesa yang akan digunakan dalam pengujian ini adalah ;

Hipotesis 1

$H_0: \beta_1 \leq 0$ berarti tidak ada pengaruh positif dan signifikan antara budaya kerja Seiri terhadap Efektivitas Pelayanan PT.Bank Central Asia KCP Gianyar dan KCP Klungkung.

$H_a: \beta_1 > 0$ berarti ada pengaruh positif dan signifikan antara budaya kerja Seiri terhadap Efektivitas Pelayanan PT.Bank Central Asia KCP Gianyar dan KCP Klungkung

Hipotesis 2

$H_0: \beta_2 \leq 0$ berarti tidak ada pengaruh positif dan signifikan antara budaya kerja Seiton terhadap Efektivitas Pelayanan PT.Bank Central Asia KCP Gianyar dan KCP Klungkung.

$H_a: \beta_2 > 0$ berarti ada pengaruh positif dan signifikan antara budaya kerja Seiton terhadap Efektivitas Pelayanan PT.Bank Central Asia KCP Gianyar dan KCP Klungkung.

Hipotesis 3

$H_0: \beta_3 \leq 0$ berarti tidak ada pengaruh positif dan signifikan antara budaya kerja Seiso terhadap Efektivitas Pelayanan PT.Bank Central Asia KCP Gianyar dan KCP Klungkung

$H_a: \beta_3 > 0$ berarti ada pengaruh positif dan signifikan antara budaya kerja Seiso terhadap Efektivitas Pelayanan PT Bank Central Asia KCP Gianyar dan KCP Klungkung.

Hipotesis 4

$H_0: \beta_4 \leq 0$ berarti tidak ada pengaruh positif dan signifikan antara budaya kerja Seikatsu terhadap Efektivitas Pelayanan PT.Bank Central Asia KCP Gianyar dan KCP Klungkung .

$H_a: \beta_4 > 0$ berarti ada pengaruh positif dan signifikan antara budaya kerja Seikatsu terhadap Efektivitas Pelayanan PT Bank Central Asia KCP Gianyar dan KCP Klungkung.

Hipotesis 5

$H_0: \beta_5 \leq 0$ berarti tidak ada pengaruh positif dan signifikan antara budaya kerja Shitsuke terhadap Efektivitas Pelayanan PT Bank Central Asia KCP Gianyar dan KCP Klungkung.

$H_a: \beta_5 > 0$ berarti ada pengaruh positif dan signifikan antara budaya kerja Shitsuke terhadap Efektivitas Pelayanan PT Bank Central Asia KCP Gianyar dan KCP Klungkung.

Terhadap Sesuai dengan hipotesis alternatif (H_a) yang diajukan diatas, maka dalam pengujian ini digunakan uji sisi kanan dengan $\alpha=0,05$ dan $df= n-k$

H_0 diterima apabila $t\text{-hitung} \leq t\text{-tabel}$

H_a ditolak apabila $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$

4) Uji-F (Pengujian signifikansi secara simultan)

Uji F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variable bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat (Ghozali,2006). Dalam penelitian ini pengujian hipotesis secara simultan dimaksudkan untuk mengukur besarnya pengaruh budaya kerja 5S secara bersama-sama terhadap Efektivitas Pelayanan .

Hipotesis yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah ;

$H_0: \beta_1 = \beta_2 = 0$, variable-variabel (budaya kerja Seiri,Seiton, Seiso,Seikatsu,Shitsuke tidak mempunyai pengaruh yang signifikan secara bersama-sama terhadap variabel terikatnya (Efektivitas Pelayanan).

$H_1: \beta_1: \beta_2 \neq 0$, variable-variabel (budaya kerja Seiri,Seiton,Seiso,Seikatsu,Shitsuke) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikatnya (Efektivitas Pelayanan).

Dasar Pengambilan Keputusan (Ghozali, 2006)

a) Dengan membandingkan nilai Fhitung dengan F-tabel

Apabila $F_{tabel} > F_{hitung}$, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak

Apabila $F_{tabel} < F_{hitung}$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima

b) Dengan menggunakan angka probabilitas signifikansi

Apabila probabilitas signifikansi $> 0,05$, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak

Apabila probabilitas signifikansi $< 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Data dalam penelitian ini diperoleh dengan menyebarkan kuisisioner, Kuisisioner diberikan kepada 60 orang pegawai di BCA KCP Gianyar dan KCP Klungkung.

Adapun hasil penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut ;

A. Analisis data kuantitatif

Untuk menguji pengaruh budaya 5 S terhadap Efektivitas Pelayanan sebagaimana tujuan penelitian dan hipotesis, dikumpulkan jawaban dari 60 responden . Selanjutnya dilakukan analisis guna mendapatkan persamaan regresi linier berganda, uji-t dan uji-F sebagai berikut;

1. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui perubahan efektivitas pelayanan yang berpengaruh pada budaya kerja 5S. Hasil analisis regresi linear berganda dengan bantuan SPSS for windows versi 17 . Dilihat pada lampiran 1.

Dari hasil tersebut, maka dapat dibuat persamaan regresinya sebagai berikut :

$$Y = 0.554 + 0.563X_1 + 0.245X_2 + 1.212X_3 - 0.342X_4 + 0.406X_5$$

$Y = 0.554$, apabila variabel bebas budaya kerja *Seiri*, *Seiton*, *Seiso*, *Seikatsu* dan *Shitsuke*, memiliki pengaruh signifikan terhadap Efektivitas Pelayanan (Y) PT. Bank Central Asia KCP Gianyar dan KCP Klungkung.

2. Uji t-test

Dari hasil perhitungan dengan bantuan SPSS for windows 17 didapat bahwa :

H1 diterima, dapat diketahui bahwa nilai signifikansi X_1 sebesar 0.024 lebih kecil dari tingkat signifikansi yaitu 0.05, artinya menunjukkan bahwa *seiri*/ringkas berpengaruh signifikan terhadap efektivitas pelayanan PT. Bank Central Asia KCP Gianyar dan KCP klungkung.

H2 diterima, dapat diketahui bahwa nilai signifikansi X_2 sebesar 0.020 lebih kecil dari tingkat signifikansi yaitu 0.05, artinya menunjukkan bahwa *seiton*/rapi berpengaruh signifikan terhadap efektivitas pelayanan PT. Bank Central Asia KCP Gianyar dan KCP klungkung.

H3 diterima, dapat diketahui bahwa nilai signifikansi X_3 sebesar 0.000 lebih kecil dari tingkat signifikansi yaitu 0.05, artinya menunjukkan bahwa *seiso*/resik berpengaruh signifikan terhadap efektivitas pelayanan PT. Bank Central Asia KCP Gianyar dan KCP klungkung

H4 diterima, dapat diketahui bahwa nilai signifikansi X_4 sebesar 0.026 lebih kecil dari tingkat signifikansi yaitu 0.05, artinya menunjukkan bahwa *seikatsu*/rawat berpengaruh signifikan terhadap efektivitas pelayanan PT. Bank Central Asia KCP Gianyar dan KCP klungkung.

H5 diterima, dapat diketahui bahwa nilai signifikansi X_5 sebesar 0.010 lebih kecil dari tingkat signifikansi yaitu 0.05, artinya menunjukkan bahwa *shitsuke*/rajin berpengaruh signifikan terhadap efektivitas pelayanan PT. Bank Central Asia KCP Gianyar dan KCP klungkung

3. Uji-F

Dari hasil analisis dengan menggunakan SPSS for windows 17 diperoleh signifikan F sebesar $0,000 < 0,05$. Ini menunjukkan bahwa budaya kerja 5S (*seiri*, *seiton*, *seiso*, *seikatsu*, *shitsuke*) secara bersama-sama berpengaruh signifikan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan pada PT. Bank Central Asia Tbk. KCP Gianyar dan KCP Klungkung. Hal ini berarti apabila kelima variabel secara bersama-sama dinaikkan maka efektivitas pelayanan juga naik, begitu sebaliknya apabila variabel 5S (*seiri*, *seiton*, *seiso*, *seikatsu* dan *shitsuke*) menurun akan terjadi penurunan efektivitas pelayanan pada PT Bank Central Asia KCP Gianyar dan KCP Klungkung

B. Analisis data kualitatif

Berdasarkan tabulasi jawaban kuesioner dari 60 orang responden pada PT Bank Central Asia KCP Gianyar dan KCP Klungkung adalah sebagai berikut :

1. Diskripsi variabel budaya kerja Seiri/rapi , bahwa nilai skor tertinggi 4,45% item pernyataan karyawan melakukan pemilahan barang atau berkas , sedangkan nilai skor terkecil 3,25 % dengan item pernyataan karyawan menggolongkan barang atau berkas sesuai derajat kebutuhan.
2. Diskripsi variabel budaya kerja Seito/rapi , bahwa nilai skor tertinggi 4,35 % item pernyataan memberi keterangan (tempat, nama barang, jumlah) pada setiap barang dan berkas , sedangkan nilai skor terendah 3,35% pada item pernyataan menyusun barang atau berkas sesuai dengan kegunaan, urutan dan frekuensi penggunaannya.
3. Diskripsi variabel budaya kerja Seiso/Resik, bahwa nilai skor tertinggi 4,25% pada item pernyataan membersihkan meja kerja setiap hari, sedangkan skor terkecil 2,35% pada item pernyataan membersihkan tempat-tempat yang jarang diperhatikan orang.
4. Diskripsi variabel budaya kerja Seiketsu/Rawat, bahwa nilai skor tertinggi 4,45% pada item pernyataan membuat struktur tugas dan tanggung jawab, sedangkan nilai skor terendah 2,45 % pada item pernyataan menjaga lingkungan kerja sesuai dengan standar yang ditetapkan.
5. Diskripsi variabel budaya kerja Shitsuke/Rajin , bahwa nilai skor tertinggi 4,75% pada item pernyataan membuat 5S menjadi suatu kebiasaan dan terus memelihara dalam jangka panjang, sedangkan nilai skor terendah 2,25% item pernyataan setiap hari melakukan 5 S dengan benar.

C. Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara budaya kerja Seiri/ringkas, budaya kerja Seito/rapi, budaya kerja Seiso/resik, budaya kerja Seihatsu, budaya kerja Shitsuke secara individu terhadap Efektivitas Pelayanan pada PT Bank Central Asia KCP Gianyar dan KCP Klungkung. Terdapat pengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama antara budaya kerja 5 S terhadap Efektivitas Pelayanan.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Adek Handayani (2016) dengan judul penelitian Pengaruh Budaya Kaizen(5S) terhadap Efektivitas kerja karyawan pada Toyota Sales Operation Auto 2000 Cabang Medan. Adapun permasalahan yang dikaji yaitu apakah ada pengaruh budaya Kaizen(5S) terhadap Efektivitas kerja secara individu? Dengan analisis regresi linear sederhana dan uji –t menyatakan adanya pengaruh positif dan signifikan antara budaya Kaizen dan efektivitas kerja.

Hasil penelitian ini didukung juga oleh hasil penelitian Hayu Kartika (2010) dengan judul Analisa Pengaruh Sikap Kerja 5S dan factor Penghambat Penerapan 5S terhadap Efektivitas Kerja Departemen Produksi di Perusahaan Sepatu. Adapun yang menjadi pokok masalah dalam penelitian ini adalah Apakah Sikap kerja 5S berpengaruh terhadap Efektivitas kerja Departemen Produksi di Perusahaan Sepatu? Dari hasil penelitian dengan analisis regresi linear berganda didapat hasil korelasi 0,358 dengan sig 0,005 menyatakan adanya pengaruh positif dan signifikan antara sikap kerja 5 S dengan efektivitas kerja.

Hasil penelitian ini sejalan pula dengan penelitian dari Priyanka Rai (2016) dengan judul Effectiveness of 5S Implementation on Organization Performance. Tujuan penelitian ini adalah mengidentifikasi efektivitas penerapan 5S pada organisasi serta kinerja karyawan dan sikap mereka terhadap 5S. Kesamaan penelitian dengan penelitian saat ini adalah meneliti variabel yang sama , menggunakan analisis kuantitatif .

Hasil penelitian ini didukung pula oleh Nina Agustin (2014) dengan penelitian Implementasi 5S pada CV Valasindo menggunakan pendekatan Ergonom. Penelitian ini bertujuan menganalisis implementasi 5S sebaga upaya untuk meningkatkan kondisi kerja secara efektif pada divisi packing . Dengan menggunakan analisis non parametric Wilcoxon menunjukkan bahwa nilai signifikan p adalah 0,005 ($p < 0,05$) dari hasil tersebut bahwa metode 5S yang digunakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kondisi informasi khususnya tata letak barang pada devisi packing CV Vasalindo.

Hasil penelitian sesuai dengan yang dilakukan oleh Ronny Jimantoro (2016) dengan judul Analisis Penerapan Budaya Kerja Kaizen pada PT Istana Mobil Surabaya Indah. Adapun permasalahan dalam penelitian ini yaitu Bagaimana penerapan konsep Kaizen (PDCA,5S,3M) dan standarisasi Kaizen dalam Perusahaan ? Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif menggunakan triangulasi sumber untuk menguji keabsahan data. Kesamaan penelitian dengan penelitian saat ini adalah meneliti variabel yang sama

Hasil penelitian sesuai dengan yang dilakukan oleh Ai Hartini (2012) dengan judul penelitian Peranan Budaya Kerja dalam Meningkatkan Efektivitas Kerja karyawan :Studi Penerapan Budaya Kerja Jepang 5 S (Seiri,Seiton,Seiso,Seikatsu,Shitsuke)Pada PT Santo Jaya Components Indonesia. Permasalahan yang dibahas ;Apakah Budaya Kerja 5S berpengaruh terhadap Efektivitas kerja karyawan ? Dengan analisis regresi linear berganda didapat hasil bahwa; terdapat pengaruh positif dan signifikan pada penerapan budaya kerja 5S terhadap efektivitas kerja karyawan yang artinya setiap peningkatan perhatian terhadap budaya kerja 5S dapat meningkatkan efektivitas kerja karyawan.

V. PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Analisis Budaya Kerja 5S (*Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu, Shitsuke*) Untuk Meningkatkan Efektivitas Pelayanan PT Bank Central Asia KCP Gianyar dan KCP Klungkung, maka kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut: (1) Budaya kerja *Seiri*/ringkas berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas Pelayanan di PT Bank Central Asia KCP Gianyar dan KCP Klungkung (2) Budaya kerja *Seiton*/rapi berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas Pelayanan di PT Bank Central Asia KCP Gianyar dan KCP Klungkung (3) Budaya kerja *Seiso*/resik berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas Pelayanan di PT Bank Central Asia KCP Gianyar dan KCP Klungkung (4) Budaya kerja *Seikatsu*/rawat berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas Pelayanan di PT Bank Central Asia KCP Gianyar dan KCP Klungkung. (5) Budaya kerja *Shitsuke*/rajin berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas Pelayanan di PT Bank Central Asia KCP Gianyar dan KCP Klungkung (6) Budaya kerja *Seiri, Seiton, Seiso, Seikatsu* dan *Shitsuke* berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas Pelayanan di PT Bank Central Asia KCP Gianyar dan KCP Klungkung. Hal ini terbukti dengan nilai signifikansi $0.000 > 0.05$.

B. Saran

Dari kesimpulan diatas penulis menyarankan beberapa hal yang diharapkan dapat berguna sebagai masukan dan pertimbangan bagi PT Bank Central Asia Tbk KCP Gianyar dan KCP klungkung, maka penulis mengajukan saran sebagai berikut: Pelaksanaan budaya kerja 5 S pada PT Bank Central Asia KCP Gianyar dan KCP Klungkng untuk menunjang efektivitas pelayanan sudah baik, tetapi perlu melakukan peningkatan kemampuan dan kecepatan dalam menyelesaikan pekerjaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Jalaludin Sayuti.2013.Manajemen Kantor Praktis. Bandung:Alfabeta.
- Adek Handayani dan Drs. Robinson Sembiring, M.Si.2016.Pengaruh Budaya Kaizen Terhadap Efektivitas Kerja Karyawan Pada Toyota Sales Operation Auto 2000 Cabang Medan Amplas. Universitas Sumatera Utara 2016 fak. Ilmu Administrasi Negara USU
- Ai Hartini.2012.Peranan Budaya Kerja dalam meningkatkan Efektivitas Kerja Karyawan: Studi Penerapan Budaya Kerja Jepang 5S (Seiri, Seiton, Seiso, Seikatsu, Shitsuke) Pada PT Santo Jaya Components Indonesia.Skripsi pada S1 Manajemen Universitas Sangga Buana YPKP Bandung.
- AP Sari.2013.Pengaruh Organisasi Dengan Komitmen Organisasi Karyawan di PT. Bank BRISyariah Malang Raya.Jurnal Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Vol. 37 No.2. Fakultas Ilmu Ekonomi, Universitas Islam Negeri Malang
- Arikunto.2006.Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek.Jakarta:PT. Rineka Cipta
- Benny Henry Putra dan Bambang Haryadi.2014.Analisis Prinsip Kerja 5S (Seiri, Seiton, Seiso, Seikatsu, Shitsuke) pada CV. Kokoh Bersama Plastik Surabaya.Jurnal Program Manajemen Bisnis AGORA Vol 2, No 2.Universitas Kristen Petra.
- Chandra Suwondo.2012. Penerapan Budaya Kerja Unggulan 5S (Seiri, Seiton,Seiso, Seikatsu, dan Shitsuke) Di Indonesia. Jurnal Magister Manajemen Vol.1 No. 29 – 48.Magister Manajemen IBM ASMI, Universitas Borobudur.
- Dewi, T.S.2005.Pengaruh Pembagian Kerja Terhadap Efektifitas Kerja Karyawan Pada Bagian Produksi PT. Dupantex Kabupaten Pekalongan. Jurnal Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Semarang.
- George R. Terry. 2012. Asas-Asas Manajemen, cetakan ketujuh, Bandung:PT.Alumni
- George R. Terry, 2006. Prinsip- Prinsip Manajemen. Jakarta: Bumi Aksara,
- Gering Supriyadi dan Triguno.2006. Budaya Kerja Organsasi Pemerintah. Jakarta:Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.
- Ghozali, Imam. 2013.Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Haryanto, Dedi M. Y.2002. Pengaruh faktor-faktor Individual Dalam Penggunaan Sistem Informasi Berbasis Komputer Terhadap Kinerja Karyawan. Jurnal Akuntansi dan Bisnis, Vol.2, No.1, Pebruari, Hal 14- 25.
- Hayu Kartika dan Tri Hastuti.2010. Analisa Pengaruh Sikap Kerja 5S dan Faktor Penghambat Penerapan 5S Terhadap Efektivitas Kerja Departemen Produksi Di Perusahaan Sepatu. jurnal Ilmiah PASTI, Volume V Edisi 1.

- Hutapea Parulian dan Nurianna Thoha.2008.Kompetensi Plus. Jakarta: PT Gramedia Pustaka.
- Indrianto, Nur dan Supomo.2002.Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi dan Manajemen, Edisi Pertama, Yogyakarta : BPFE.
- Koesmono.2005.Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Motivasi dan Kepuasan Kerja Serta Kinerja Karyawan. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Vol.7 No.2, hal. 171-181.
- Maryati.2008.Manajemen Perkantoran Efektif. Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- _____.2014, Manajemen Perkantoran Efektif. Unit Penerbit dan Percetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN
- Moenir, A.S.2010. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Jakarta : Bumi Aksara.
- Nina Agustin dan Hari Purnomo.2014.Implementasi 5S pada CV Valasindo Menggunakan Pendekatan Ergonom Partisipatori. Jurnal Teknik Industri Universitas Islam Indonesia.
- Nurma, Harjono, Hariyani.2017.Analisis Pengaruh Kaizen Terhadap Kinerja Karyawan di PT. Bank Central Asia Tbk Kantor Cabang Utama Pangkal Pinang.Jurnal Progresif Manajemen Bisnis (JPMB) Vol.18 No.2. Manajemen Program STIE-IBEK Bangka Belitung.Pangkal Pinang.
- Osada, T.2004.Sikap kerja 5S (5thed.).(Mariani Gandamiharja, Trans.). Jakarta: PPM. Original work published 1991.
- Pasolong Harbani, 2007.Teori Administrasi Publik : Bandung:Penerbit Alfabeta
- Pramono, Wishnu Arief, ST.2008. Meraup keuntungan dengan lean manufacturing, Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Priyanka Rai.2016.Effectiveness of 5S Implementation on Organization Perfomance. SNDT University, Mumbai, India Volume 5, Issue 1 (January, 2016)
- Priyanto, Dwi. 2008.Mandiri Belajar SPSS. Yogyakarta: MediaKom
- Riduwan dan Sunarto. 2011. Pengantar Statistika. Bandung: Alfabeta.
- Ronny Jimantoro.2016.Analisis Penerapan Budaya Kerja Kaizen pada PT Istana Mobil Surabaya Indah. Agora Vol.4 No. 2 Program Manajemen Bisnis Universitas Kristen Petra.
- Siagian,Sondang .2007.Manajemen Sumber Daya Manusia.Jakarta :PT.Bumi Aksara
- Sugiyono.2013. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung:Alfabeta.
- Supranto.2006.Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan atau Konsumen.Jakarta: Rineka Cipta.
- Susanto, A.B.2008.Budaya Perusahaan.Jakarta:Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia.
- T. Hani Handoko.2005.Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia.Yogyakarta: B.P.F.E UGM.
- Tjiptono, Fandy.2012.Service Management Mewujudkan Layanan Prima.Yogyakarta: CV Andi Offset

Gering, Supriyadi dan Triguno.2001.Budaya Kerja Organisasi Pemerintah.Jakarta: Rineka Cipta.
Wibowo, 2010. Manajemen Kinerja.Jakarta: PT. Raja Grafindo
Wahyudi ,2007.Penerapan Budaya Kerja 5S dan Pengaruhnya Terhadap Efektivitas Teknotrap
1(1). Jurnal Teknik Industri Universitas Islam Indonesia.

Lampiran 1
TABEL ANALISIS REGRESI BERGANDA
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.554	4.122		.134	.894		
	X1	.563	.286	.244	1.969	.024	.574	1.741
	X2	.245	.337	.089	.728	.020	.598	1.674
	X3	1.212	.321	.418	3.779	.000	.724	1.381
	X4	-.342	.280	-.140	-1.224	.026	.672	1.489
	X5	.406	.151	.303	2.689	.010	.698	1.434

a. Dependent Variable: Y

TABEL ANALISIS KOEFISIEN DETERMINASI
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.723 ^a	.522	.478	1.98242

a. Predictors: (Constant), X5, X4, X3, X2, X1

b. Dependent Variable: Y

TABEL UJI F-TEST
ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	231.964	5	46.393	11.805	.000 ^a
	Residual	212.220	54	3.930		
	Total	444.183	59			

a. Predictors: (Constant), X5, X4, X3, X2, X1

b. Dependent Variable: Y