

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pada saat ini ada beberapa permasalahan yang harus dihadapi masyarakat luar dimana dengan adanya masa pandemi covid-19, banyak sekali orang yang membutuhkan pekerjaan akibat di PHK dari tempat kerja lamanya. Karyawan yang terkena imbas dari Covid-19 ini, berbondong-bondong mendatangi setiap tempat kerja demi mencari pekerjaan untuk dapat menerima imbalan agar dapat memenuhi kebutuhan sehari-hari seperti makan, minum, membayar sewa tempat tinggal agar dapat hidup lebih layak.

Dengan kata lain, berhasilnya suatu perusahaan dalam mencapai tugasnya terdapat karyawan yang memiliki peran pentingnya dalam menjalankan tugas yang diberikan kepadanya untuk dapat memperoleh satu tujuan. Karyawan ialah orang yang terpilih yang diperkerjakan perusahaan untuk menjadi penggerak, pemikir, serta perencana agar mencapai tujuan organisasi. Sumber Daya Manusia ialah kegiatan usaha yang memiliki manfaat terhadap berjalannya produksi.

Kepercayaan yang terjalin antara pemimpin dan bawahan merupakan salah satu bentuk sistem kerja yang dimana setiap pekerjaan yang mendapat perhatian khusus harus dapat memberikan kinerja terbaiknya bagi perusahaan. Kepercayaan yang diberikan oleh atasan kepada bawahan haruslah dapat dijaga agar tidak menimbulkan kekecewaan terhadap bagi karyawan. Kepercayaan dapat didefinisikan sebagai seseorang yang mendapat akses penuh terhadap setiap keputusan yang dibuat oleh pemilik akses tersebut.

Adanya saling kepercayaan membuat bawahan akan merasa selalu dibutuhkan oleh perusahaan tempat mereka bekerja. Kepercayaan juga dapat dilihat dari bagaimana karyawan dalam menyelesaikan setiap pekerjaan yang diberikan serta bagaimana karyawan tersebut dalam menghadapi suatu permasalahan yang terjadi. Kepercayaan juga dapat dilihat dari tingkat kejujuran yang dimiliki setiap karyawan dalam menjalankan pekerjaannya. Menurut Wagner dan Harter dalam (Setiawan *et al.*, 2020), Kepercayaan memiliki kaitan erat dengan emosional sehingga dapat menurunkan tingkat tidak hadirnya dalam bekerja, memperkecil terjadinya kecelakaan kerja, serta meningkatnya produktifitas sehingga berdampak pada keuntungan perusahaan.

Dalam melakukan suatu pekerjaan, setiap karyawan juga harus menunjukkan sikap disiplinnya dalam bekerja. Dimana disiplin kerja merupakan salah satu faktor yang dapat digunakan oleh atasan dalam mempertimbangkan apa yang akan dilakukan terhadap karyawannya tersebut. Disiplin kerja merupakan salah satu bentuk seperti datang tepat pada waktu (Dariansyah, 2018). Disiplin kerja juga dapat dilihat dari seberapa cepat seseorang dalam mengerjakan tugas yang diberikan atasan. Disiplin kerja adalah bentuk komunikasi atasan dan bawahan agar dapat memperbaiki kebiasaan karyawan dalam menaati setiap aturan organisasi serta norma-norma sosial yang berlaku dalam perusahaan tempat bekerja (Candra & Dewi, 2022).

Motivasi kerja merupakan suatu sikap yang digunakan untuk dapat menjaga perasaan orang lain. Motivasi berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan dimana karyawan membutuhkan setiap arahan dari atasannya untuk

dapat memperbaiki setiap kesalahan yang berasal dari dalam dirinya. Setiap perusahaan membutuhkan karyawan untuk dapat mengerjakan setiap pekerjaan yang ada pada perusahaannya (Suwanto, 2019). Karyawan memainkan peran penting bagi setiap perusahaan dimana mereka dijadikan sebagai sistem yang menggerakkan semua bagian sehingga tersusun dengan rapi dan sesuai dengan harapan pemilik perusahaan (Farisi *et al.*, 2020).

Salah satu tempat yang masih mempertahankan karyawannya meskipun dalam masa pandemi Covid-19 ialah Nagoya Foodcourt yang ada di kota Batam. Meskipun banyak sekali karyawan yang dirumahkan oleh pugasera ini namun pihak manajemen tidak langsung mengambil keputusan untuk mengeluarkan karyawannya melainkan membuat shift kerja bagi semua karyawannya secara merata.

Nagoya foodcourt juga melakukan pembayaran gaji bagi karyawannya berdasarkan berapa banyak hari karyawan tersebut bekerja. Dengan begitu karyawan dapat merasa sangat dipercaya dalam mengatasi setiap pekerjaan yang diberikan. Meskipun segala kerugian harus ditanggung oleh pihak perusahaan namun keberlangsungan hidup karyawannya menjadi prioritas bagi perusahaan.

Nagoya foodcourt merupakan salah satu pugasera yang menyediakan berbagai macam makanan didalamnya. Bukan hanya itu saja Nagoya Foodcourt juga menyediakan berbagai macam jenis minuman seperti minuman tradisional (kopi, teh, susu, dll), minuman modern (markisa yakulth, markisa squash, pandan thai tea, dll), soft drink (pokka green tea, nu green tea, yeos, pocari, dll), dan minuman utamanya beer (bintang, carlsberg, heineken, prost, guinness, dll).

Nagoya memberikan layanan sesuai dengan keinginan tamu seperti tempat yang bisa digunakan untuk meeting kerja, kumpul keluarga, dan kumpul dengan teman-teman pada saat jam istirahat makan.

Nagoya foodcourt terdapat lantai dasar dan lantai dua dimana tamu bebas memilih dimana akan duduk santai dan menikmati suasana di lokasi. Pada malam hari, Nagoya Foodcourt juga menyediakan band untuk menemani makan malam para tamu yang berkunjung ke tempat tersebut. Oleh karena ini Nagoya Foodcourt menjadi salah satu pujasera yang mampu bersaing dengan pujasera lainnya seperti A2 Foodcourt, New Windsor Foodcourt, 168 Foodcourt, dan lainnya.

Untuk melakukan suatu pekerjaannya, sebaiknya atasan memberikan kepercayaan kepada bawahannya untuk lebih leluasa menjalankan tugasnya. Dengan adanya komplain yang sering diberikan oleh atasan, banyak karyawan yang merasa kurang dipercaya sehingga karyawan tidak bertahan lama dan memilih *resign*. Pihak manajer lapangan juga tidak menunjukkan bagaimana seharusnya seorang manajer bertindak apabila karyawan sedang bercanda dan dianggap serius sehingga melaporkan kepada pemimpin yang mengakibatkan karyawan mendapatkan teguran yang cukup tegas.

Karyawan sering kali melanggar aturan yang ada, dimana setiap karyawan datang tidak pada waktu yang ditentukan sehingga terjadinya ketidaksiplinan dalam bekerja. Terdapat beberapa peraturan yang berusaha dilanggar oleh perusahaan tempat karyawan bekerja seperti minum-minuman keras di jam kerja sehingga tamu yang datang tidak mendapat perhatian khusus dari waiter dan pihak pengawas yang sering kali terjadi pada karyawan shift malam.

Kurang adanya pemberian motivasi kerja terhadap karyawan yang sering melanggar aturan oleh pihak manajer lapangan sehingga karyawan selalu bertindak sesuai dengan apa yang dianggap benar dan sering menyalahi aturan perusahaan yang ada. Kurangnya ketegasan dari manajer lapangan dalam memberikan arahan serta sanksi membuat karyawan tidak memperdulikan apa yang dikatakan manajer. Kurangnya motivasi yang diberikan atasan kepada bawahan sehingga membuat bawahan merasa kurang mendapat perhatian dari atasan sehingga tidak adanya kesadaran merubah diri menjadi lebih baik lagi.

Lap. Detail Absensi																																
Waktu Ab 2022-08-01 - 2022-08-31																Tabulasi 2022-09-01																
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31		
19	ID:	17	Nama: JOLY														Dept: Bartender															
20	05:58	06:04	06:12	06:13	06:04	06:06	06:13	06:15	06:08	06:08	06:06	06:07	06:05	06:05	06:09	06:11	06:05	06:01	06:09	06:01	06:07		05:57	06:04	06:17	06:08	06:08	06:11	06:13	06:09		
	17:09	17:07	17:05	17:06	17:33	17:39	17:19	17:26	17:23	17:30	17:04	17:09	17:09	17:06	17:08	17:33	17:06	17:32	17:05	17:13	17:03		17:07	17:13	17:34	17:07	17:28	17:11	17:12	17:07		
21	ID:	18	Nama: Nurhayati														Dept: CleaningService															
22	06:00	05:50	05:57	05:52	05:59	05:54	05:55	05:50	05:48	05:47	05:48	05:53	05:53	05:55	05:52	05:54	05:52	05:49	05:46	05:54	05:48		05:53	05:41	05:48	05:44	05:47	05:58	05:46	05:44		
	17:04	17:02	17:01	17:01	17:00	17:00	17:01	17:01	17:03	17:02	17:01	17:00	17:00	17:00	17:00	17:02	17:00	17:00	17:19	17:00	17:05		17:00	17:00	17:00	17:03	17:11	17:00	17:01	17:02		
31	ID:	26	Nama: Adinda														Dept: Waitres															
32	05:58	06:04	06:12	06:12	06:04	06:06	06:13	06:05	06:06	06:08	06:06	06:06	06:05	06:05	06:09	06:11	06:05	06:01	06:08	06:01	06:07		05:57	06:04	06:17	06:08	06:08	06:11	06:13	06:09		
	17:06	17:06	17:05	17:02	17:31	17:39	17:04	17:26	17:24	17:19	17:18	17:09	17:09	17:06	17:06	17:31	17:05	17:32	17:24	17:14	17:02		17:07	17:12	17:03	17:07	17:28	17:09	17:12	17:07		
47	ID:	139	Nama: PIPIT														Dept: Kasir															
48	06:00	06:03	06:29	06:16	06:08	06:03	06:10	06:00	06:00	06:02		06:04	06:07	06:05	06:13	06:02	06:04	06:07	06:08	06:04	06:13		06:13	06:08	06:08	06:38	06:14	06:10	06:23	06:10	06:08	
	17:02	17:00	17:02	17:02	17:02	17:06	17:18	17:10	17:11	17:21		17:28	17:18	17:13	17:02	17:01	17:01	17:01	17:01	17:01	17:14	17:00		17:16	17:01	17:14	17:11	17:25	17:01	17:07	17:00	17:02

**Gambar 1.1** Data Absensi Karyawan  
**Sumber :** Manager Finance Nagoya Foodcourt, 2022

Gambar diatas menunjukkan data absensi karyawan yang diambil sebagai contoh yang mendukung penelitian bagi peneliti. Dari data absensi bisa di lihat beberapa perbedaan antara jam kerja karyawan satu dengan karyawan lainnya. Karyawan dituntut harus datang tempat pada waktunya sebelum jam 06.00 WIB, dan pulang jam 17.00 WIB. Namun beberapa dari praktek lapangannya karyawan masih banyak sekali yang tidak datang sesuai dengan jam yang telah di tentukan.

Sering sekali terjadi keluhan bagi karyawan Nagoya Foodcourt akibat panjangnya jam kerja yang diberikan kepada karyawan. Banyak juga karyawan yang membandingkan jam kerja shift malam yang hanya berkisaran 10 jam sedangkan shift pagi yang harus bekerja sampai dengan 11 jam. Keluhan lain juga datang dari bagian pengawasan lapangan dimana anggota waiter sama sekali tidak mau mendengarkan perintah dari atasan baik dari larangan minum di jam kerja dan saling membantu membersihkan meja yang kotor setelah tamu pulang.

Berdasarkan penjelasan diatas terdapat berbagai permasalahan yang ada pada Nagoya Foodcourt di Kota Batam peneliti berniat melakukan penelitian dengan judul yaitu **“Pengaruh Kepercayaan, Disiplin Kerja, dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Nagoya Foodcourt di Kota Batam”**.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang dijelaskan diatas peneliti menganalisa adanya permasalahan yang didapat, sebagai berikut:

1. Kurangnya kepercayaan yang diberikan kepada karyawan Nagoya Foodcourt dalam menyelesaikan suatu permasalahan.
2. Tidak adanya motivasi yang diberikan kepada karyawan Nagoya Foodcourt.
3. Meningkatnya angka keterlambatan karyawan pada Nagoya Foodcourt.
4. Kurangnya pemahaman permasalahan yang dihadapi karyawan Nagoya Foodcourt sebelum mengambil keputusan.

### **1.3 Batasan Masalah**

Untuk mempermudah didalam kegiatan melakukan penelitian ini, peneliti membuat suatu batas yang hanya ada berhubungan dengan variabel independen, yaitu Kepercayaan (X1), Disiplin Kerja (X2), dan Motivasi Kerja (X3) dengan variabel dependen yaitu Kinerja Karyawan (Y), dan lokasi penelitian dilakukan di Nagoya Foodcourt.

### **1.4 Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah yang dibuat dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kepercayaan secara parsial terhadap kinerja karyawan di Nagoya Foodcourt di Kota Batam?
2. Bagaimana pengaruh disiplin kerja secara parsial terhadap kinerja karyawan di Nagoya Foodcourt di Kota Batam?
3. Bagaimana pengaruh motivasi kerja secara parsial terhadap kinerja karyawan di Nagoya Foodcourt di Kota Batam?
4. Bagaimana pengaruh kepercayaan, disiplin kerja, dan motivasi kerja secara simultan terhadap kinerja karyawan di Nagoya Foodcourt di Kota Batam?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian yang dimaksud dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh kepercayaan secara parsial terhadap kinerja karyawan di Nagoya Foodcourt di Kota Batam.

2. Untuk menganalisis pengaruh disiplin kerja secara parsial terhadap kinerja karyawan di Nagoya Foodcourt di Kota Batam.
3. Untuk menganalisis pengaruh motivasi kerja secara parsial terhadap kinerja karyawan di Nagoya Foodcourt di Kota Batam.
4. Untuk menganalisis pengaruh kepercayaan, disiplin kerja, dan motivasi kerja secara simultan terhadap kinerja karyawan di Nagoya Foodcourt di Kota Batam.

## **1.6 Manfaat Penelitian**

Ada dua manfaat penelitian, yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis.

### **1.6.1 Manfaat Teoritis**

#### a. Bagi Universitas

Penelitian ini dapat digunakan untuk menjadi suatu referensi tambahan atau bahan informasi untuk meneliti permasalahan yang sama.

#### b. Bagi Peneliti

Penelitian dapat dijadikan sebagai acuan bagi penulis yang berkaitan dengan perilaku konsumen, keamanan, serta nilai pelanggan terhadap keputusan pembelian pada Nagoya Foodcourt di Kota Batam.

### **1.6.2 Manfaat Praktis**

#### a. Bagi Perusahaan

Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan sebagai suatu referensi dalam pengambilan keputusan berkaitan dengan perilaku konsumen, keamanan, serta nilai pelanggan pada Nagoya Foodcourt di Kota Batam.



b. Bagi Mahasiswa/i

Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan serta referensi daftar pustaka bagi mahasiswa/i serta dosen Universitas Putera Batam dalam yang sejenis.