

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Teori Dasar

2.1.1 Kepercayaan

2.1.1.1 Pengertian kepercayaan

Kepercayaan yang telah diberikan oleh atasan kepada bawahan haruslah sepenuhnya agar karyawan tidak merasa diawasi atas setiap pekerjaan yang diberikan. Kebebasan dalam bekerja juga harus didapati oleh karyawan agar tidak terbebani tugas yang dikerjakan (Fitria *et al.*, 2021).

Namun apabila diberi kepercayaan yang penuh hendaknya karyawan tidaklah semena-mena dalam menanggapi setiap kepercayaan yang diberikan. Karyawan hendaknya bekerja lebih giat atas apa yang telah diberikan sehingga setiap pekerjaan yang dikerjakan akan terasa menyenangkan sehingga membuat atasan merasa puas dengan apa yang diberikan karyawan terhadap perusahaan.

Menurut Wagner dan Harter dalam (Setiawan *et al.*, 2020), Kepercayaan memiliki hubungan emosional yang dapat menurunkan tingkat tidak hadirnya dalam bekerja, memperkecil terjadinya kecelakaan kerja, serta dapat meningkatkan produktifitas sehingga berdampak pada keuntungan perusahaan

Dari beberapa pernyataan diatas dapat dikatakan bahwa kepercayaan ialah suatu keterampilan yang dimiliki setiap orang yang menggunakan sisi emosional, akibatnya apabila suatu keputusan yang diambil oleh pihak satu dapat mempengaruhi pihak lainnya, berdasarkan kesepakatan yang dijalani oleh kedua belah pihak tersebut.

2.1.1.2 Manfaat kepercayaan

Berdasarkan pengertian diatas dapat dilihat berikut merupakan manfaat dari kepercayaan (Fitria *et al.*, 2021), sebagai berikut:

1. *Cooperation*, kepercayaan dapat mengurangi rasa tidak percaya diri serta resiko yang akan diterima dimasa mendatang, dengan meningkatkan kerjasama antar anggota dapat memberikan hasil yang lebih memuaskan dibandingkan mengerjakan suatu pekerjaan sendirian.
2. Komitmen, komponen yang akan menimbulkan suatu hubungan saling percaya serta dapat menghilang dengan sendirinya apabila kedua belah pihak sudah tidak saling bekerja sama.
3. *Relationship Duration*, membantu setiap anggota kelompok agar dapat menjalin hubungan yang baik serta menahan setiap godaan untuk bertindak secara oportunistis.
4. Kualitas, pihak yang memiliki hubungan yang baik akan lebih mudah dalam mendapatkan informasi dari pihak yang dipercaya, dan mudah dalam menghasilkan benefit yang lebih besar dari informasi yang diperoleh.

2.1.1.3 Jenis kepercayaan

Terdapat 5 jenis bentuk kepercayaan (Satria *et al.*, 2018), sebagai berikut:

1. Animisme, kepercayaan bahwa makhluk hidup memiliki jiwa dan roh.
2. Dinamisme, benda yang ada kekuatan gaib.
3. Totemisme, adanya sifat daya atau keilahian pada benda-benda tertentu selain manusia.

4. Politeisme, sebagai kepercayaan terhadap keberadaan dewa-dewi yang memiliki tugas tertentu untuk mengatur urusan semesta.
5. Panteisme, meyakini bahwa alam semesta adalah tuhan, karena tuhan yang menciptakan alam atau kehadirannya diluar alam.

2.1.1.4 Faktor Dalam Membangun Kepercayaan

Dalam membangun suatu kepercayaan terdapat 3 faktor yang mendukung, sebagai berikut:

1. Kredibilitas, semakin tinggi bisnis semakin kredibel dimata konsumen.
2. Kedekatan, seseorang yang memiliki kredibilitas yang tinggi namun tidak dengan kedekatan maka suatu kepercayaan akan sangat sulit diwujudkan.
3. Reliabilitas, apakah seseorang dapat menyesuaikan kebutuhan relasi atau orang sekitar sesuai yang diharapkan.

2.1.1.5 Indikator Kepercayaan

Berikut merupakan indikator kepercayaan konsumen, sebagai berikut:

1. Keandalan, konsisten dari serangkaian pengukuran.
2. Kejujuran, perusahaan menawarkan produk dan jasa sesuai dengan informasi dari perusahaan kepada konsumennya.
3. Kepedulian, perusahaan memberikan pelayanan yang baik, menerima setiap masukan dari konsumen, serta memprioritaskan konsumen.
4. Kredibilitas, tingginya kualitas perusahaan dapat meningkatkan kepercayaan konsumen.

2.1.2 Disiplin

2.1.2.1 Pengertian Disiplin Kerja

Disiplin kerja ialah suatu kegiatan petumbuhan suatu organisasi, yang digunakan untuk memberikan motivasi bagi karyawan agar dapat lebih disiplin dalam bekerja baik secara individu maupun kelompok. Selain itu, disiplin kerja bermanfaat untuk memberikan arahan bagi karyawan agar dapat mematuhi setiap peraturan, serta kebijakan sehingga meningkatkan kinerja dalam bekerja (Yuniasih *et al.*, 2018).

Menurut (Saputra, 2019), Disiplin kerja adalah bentuk komunikasi yang digunakan oleh manajer dalam berkomunikasi dengan karyawan agar mereka mau merubah setiap perilakunya serta meningkatkan kesadaran dan kesediaan dalam memenuhi peraturan perusahaan.

Menurut (Harahap & Tirtayasa, 2020), Disiplin kerja merupakan tindakan yang dilakukan oleh karyawan dalam menyesuaikan peraturan perusahaan, disiplin adalah tingkah laku yang sama dengan peraturan dari organisasi baik tertulis maupun tidak tertulis.

Berdasarkan penjelasan menurut para ahli di atas, disiplin kerja merupakan salah satu bentuk atau cara yang dapat dilakukan oleh pihak manajer berupa memberikan sedikit masukan atau motivasi bagi bawahannya agar dapat lebih mematuhi setiap peraturan perusahaan yang ada serta dapat mengikuti arahan yang diberikan atasan di dalam perusahaan.

2.1.2.2 Jenis Disiplin Kerja

Jenis-jenis disiplin kerja, sebagai berikut:

1. Disiplin Preventif, kegiatan untuk membantu karyawan dalam mengikuti aturan, sehingga terjadinya penyelewengan.
2. Disiplin Korektif, kegiatan untuk menangani pelanggaran aturan.
3. Aturan Kompor Panas, menyatakan bahwa disiplin memiliki ciri-ciri sama dengan saksi yang diterima seseorang karena menyentuh kompor panas.
4. Disiplin Progresif, memberikan hukuman yang berat terhadap pelanggaran yang terjadi terus menerus.

Terdapat dua jenis disiplin kerja sebagai berikut:

1. *Self Imposed Discipline*, disiplin yang memaksakan diri sendiri. Disiplin merupakan tanggapan dari pimpinan sehingga mendapat dorongan dalam diri untuk dapat mengerjakan suatu pekerjaan sesuai keinginan kelompok.
2. *Command Discipline*, disiplin yang diperintahkan. Disiplin ini berasal dari kekuasaan dan menggunakan cara yang menakutkan sehingga memperoleh tindakan sesuai dengan keinginan.

2.1.2.3 Faktor Disiplin Kerja

Berikut merupakan faktor-faktor dari disiplin kerja, sebagai berikut:

1. Tujuan dan kemampuan

Tujuan (pekerjaan) yang akan diberikan oleh atasan terhadap bawahannya harus sesuai dengan kemampuan dari bawahannya, agar karyawan tidak merasa terbebani atas pekerjaan yang tidak sesuai dengan kemampuannya.

2. Teladan pimpinan

Keteladanan pemimpin penting bagi bawahannya, sebab pemimpin dijadikan panutan berbagai hal seperti disiplin bekerja, jujur, dan adil.

3. Balas jasa

Balas jasa yang diberikan perusahaan kepada karyawannya membuat karyawan puas apa yang mereka terima. Semakin tinggi balas jasa yang diberikan maka semakin baik pula kualitas kerja seseorang.

4. Keadilan

Keadilan yang diberikan kepada bawahan harus sesuai dengan aturan perusahaan agar menciptakan disiplin kerja yang baik pada perusahaan.

5. Waskat

Atasan harus selalu hadir pada hari kerja agar dapat mengawasi bawahannya langsung. Atasan juga dapat memberikan petunjuk kepada bawahannya apabila mengalami kesulitan dalam mengerjakan tugasnya.

6. Sanksi Hukum

Hukuman yang berat dapat membuat karyawan terbebani hingga karyawan semakin takut untuk melanggar setiap peraturan yang ada di perusahaan.

7. Ketegasan

Atasan yang mengambil tindakan tegas dalam menghadapi karyawan yang melanggar aturan akan merasa disegani oleh bawahannya.

8. Hubungan kemanusiaan

Bentuk hubungan harmonis yang ada didalam suatu perusahaan yang diciptakan untuk saling menghargai serta menaati peraturan yang ada.

2.1.2.4 Indikator Disiplin Kerja

Berikut indikator yang mempengaruhi disiplin kerja, sebagai berikut:

1. Tepat waktu

Tepat waktu dapat didefinisikan sebagai cara atasan dalam menilai kedisiplinan karyawan nya sesuai dengan waktu yang telah di tentukan.

Misalnya perusahaan menetapkan jam karyawan masuk pukul 07.00 WIB - 16.00 WIB, maka karyawan dapat mengikuti peraturan perusahaan.

2. Taat aturan perusahaan

Taat aturan perusahaan di artikan sebagai mana suatu aturan yang ada di perusahaan harus dapat di taati oleh setiap karyawan guna dapat mencapai suatu tujuan. Oleh karena itu, karyawan dituntut untuk dapat berkomitmen dengan perusahaan untuk mengikuti setiap peraturan yang ada.

3. Tanggung jawab terhadap pekerjaan

Tanggung jawab diartikan sebagai pengabdian karyawan terhadap perusahaan, dalam penggunaan peralatan perusahaan sebaik-baiknya. Serta dapat menghadapi setiap permasalahan yang dihadapi saat bekerja.

2.1.3 Motivasi Kerja

2.1.3.1 Pengertian Motivasi Kerja

Motivasi yang diberikan perusahaan membuat karyawan bersemangat bekerja. Motivasi kerja berbentuk dukungan oleh atasan\yang dapat menentukan arash seseorang dalam perusahaan tempat mereka bekerja serta usaha yang diberikan dalam menghadapi berbagai permasalahan (Alice & Nainggolan, 2018).

Motivasi kerja merupakan ketekunan dalam diri manusia dalam melakukan pekerjaannya. Motivasi juga diartikan sebagai tindakan yang mengarahkan kepada seseorang untuk melakukan pekerjaannya untuk tercapainya tujuan (Wulandari & Romdhoni, 2021).

Dari pernyataan diatas dapat dikatakan bahwa motivasi merupakan salah satu unsur terpenting yang harus digunakan oleh perusahaan untuk meningkatkan kembali semangat kerja karyawannya. Motivasi kerja merupakan suatu tindakan yang dapat membantu bawahan dalam menghadapi suatu permasalahan dalam lingkungan kerja.

2.1.3.2 Unsur dalam Motivasi Kerja

Berikut merupakan unsur-unsur yang mengarah pada motivasi kerja (Candra & Dewi, 2022), sebagai berikut:

1. Kemampuan dalam menyelesaikan suatu pekerjaan
2. Pemberian apresiasi bagi karyawan yang bekerja keras
3. Mampu dalam menghadapi setiap permasalahan
4. Bertanggung jawab atas pekerjaan yang diberikan
5. Mampu berkembang cepat seperti merubah kebiasaan buruk menjadi baik
6. Tertib dalam menaati setiap peraturan yang ada diperusahaan
7. Mengambil setiap peluang yang ditawarkan dalam mengerjakan suatu pekerjaan.

2.1.3.3 Faktor Penentu Motivasi Kerja

1. Gaji, yaitu faktor yang menentukan apakah seseorang bersemangat dalam bekerja atau sebaliknya. Dalam interview kerja biasanya calon pekerja akan bernegosiasi dengan pemimpin dalam menentukan gaji yang sesuai.
2. Budaya Perusahaan, yaitu bagaimana suasana yang akan dibangun oleh anggota perusahaan dalam melakukan kerja sama, biasanya suasana yang tidak diperbaharui akan menjadikan karyawan merasa bosan sehingga tidak minat dalam bekerja.
3. Tujuan Personal, yaitu sebagai tujuan pribadi setiap orang yang ingin dicapai seperti bekerja keras untuk mendapatkan uang sebanyak-banyaknya guna untuk dapat memenuhi kebutuhannya sehari-hari.
4. Tujuan Bekerja, yaitu setiap individu memiliki tujuan yang berbeda-beda, beberapa orang memiliki tujuan untuk bekerja agar dapat mencukupi kehidupan ekonomi, ada pula sebagian orang bekerja hanya untuk menghilangkan rasa bosan yang ada dalam dirinya.

2.1.3.4 Indikator Motivasi Kerja

Berikut merupakan indikator motivasi kerja (Setiawan *et al.*, 2020), sebagai berikut:

1. Dorongan dari pemimpin, bentuk arahan yang diberikan kepada bawahan sehingga mampu berperilaku secara baik dan dapat membantu dalam pencapaian tujuan bersama.
2. Adanya kemauan untuk dapat melakukan suatu pekerjaan karena dipengaruhi oleh orang lain maupun lingkungan sekitarnya.

3. Membantu pekerjaan seseorang yang seharusnya bukan merupakan bagian dari pekerjaannya akibat dari tuntutan orang yang lain.
4. Dapat membentuk suatu keahlian dalam mengerjakan suatu bidang tertentu.
5. Dapat membentuk suatu keterampilan dalam melakukan beberapa tingkah laku sehingga dapat tersusun dengan rapi.
6. Bertanggung jawab dalam melakukan suatu pekerjaan sampai dengan selesai dan tidak melakukan suatu kesalahan yang dapat merugikan perusahaan.
7. Mengerjakan setiap pekerjaan yang merupakan suatu pekerjaan wajib yang harus dikerjakan.
8. Tujuan merupakan bagian terpenting dalam suatu perusahaan, dengan adanya tujuan maka semua langkah-langkah dari perusahaan menjadi terarah dan berusaha mencapai kesepakatan bersama.

2.1.4 Kinerja Karyawan

2.1.4.1 Pengertian Kinerja Karyawan

Dalam meningkatkan kinerja pada seseorang, maka membutuhkan dorongan dari atasannya agar dapat meningkatkan kinerjanya dalam melakukan setiap pekerjaan yang diberikan. Suatu kinerja yang baik akan menjadi perhatian khusus bagi seorang pemimpin terhadap karyawannya. Dalam suatu pekerjaan kinerja memanglah harus ditunjukkan agar pekerjaan yang akan diberikan oleh atasan menjadi tidak ragu sehingga atasan akan memikirkan apa sebaiknya melakukan promosi terhadap karyawannya tersebut.

Menurut Mangkunegara dalam (Fitria *et al.*, 2021), Kinerja karyawan merupakan hasil yang telah dicapai oleh seseorang dalam mengerjakan pekerjaannya sesuai dengan apa yang telah dipercayakan kepadanya.

Dari penjelasan diatas, kinerja karyawan mengarah pada seberapa penting suatu dukungan dari atasan bagi bawahannya. Karyawan dapat mengerjakan pekerjaan sesuai dengan kemampuannya sehingga mampu menyelesaikan setiap pekerjaannya. Kinerja juga termasuk kedalam minat seseorang dalam memberikan bantuan kepada orang lain guna untuk mendapatkan imbalan.

2.1.4.2 Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan

1. Disiplin, perusahaan dapat lebih melihat kearah karyawannya seperti bagaiman sikap karyawan tersebut dalam menghadapi suatu permasalahan. Atasan juga dapat memberikan penilaian terhadap bawahannya dari segi ketepatan waktu, absensi kehadiran, dan juga mematuhi setiap peraturan.
2. Komisi dan bonus, gaji sangat berpengaruh dengan kinerja karyawan. Jika gaji yang diberikan tidak sesuai dengan apa yang diinginkan oleh karyawan dalam mengerjakan setiap bagian pekerjaan tambahan yang diberikan kepadanya, maka dapat dilihat bahwa kinerja seorang karyawan akan menurun.
3. Tanggung jawab, Perusahaan harus perhatikan apakah pekerjaan yang diberikan sudah tepat dan sesuai dengan yang berikan. Tentu dalam tanggung jawab juga harus perhatikan apakah karyawan sudah totalitas dalam pekerjaannya, jujur, adanya inisiatif dan konsisten.

4. Jobdesk pekerjaan, pembagian pekerjaan yang kacau tentu akan berpengaruh dengan kinerja karyawan sehingga karyawan bisa menjadi beban dan bingung dengan pekerjaannya sendiri.

2.1.4.3 Indikator Kinerja Karyawan

Berikut merupakan indikator dari kinerja karyawan, sebagai berikut:

1. Seberapa besar kualitas dalam diri seseorang dalam menyelesaikan setiap pekerjaan.
2. Seberapa banyak waktu yang diperlukan oleh seorang karyawan pada satu hari kerja, serta seberapa cepat seorang karyawan dalam mengerjakan pekerjaannya.
3. Tanggung jawab, suatu kesadaran dalam diri pribadi setiap karyawan untuk dapat mengerjakan pekerjaan yang telah diberikan.
4. Dapat melakukan kerjasama antara sekelompok orang guna menyelesaikan pekerjaannya.
5. Adanya inisiatif dari karyawan yang dapat dikembangkan dengan menentukan bagaimana suatu pekerjaan dapat diselesaikan sebelum jatuh pada tempo yang telah ditentukan.

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini merupakan salah satu langkah yang digunakan untuk menganalisis setiap variabel yang digunakan oleh penulis.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

Nama Peneliti	Variabel Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Analisis
(Saputra, 2019), SINTA 1, ISSN: 2477-7862	Motivasi Kerja (X1), Disiplin Kerja Karyawan (Y)	Observasi, dan Kuesioner	Disimpulkan motivasi kerja berpengaruh dengan disiplin kerja karyawan hotel permai pekanbaru.
(Farisi <i>et al.</i> , 2020), SINTA 5, ISSN: 2548-9585	Motivasi (X1), Disiplin Kerja (X2), Kinerja Karyawan (Y)	Regresi Linear Berganda	Disimpulkan variabel X berpengaruh searah terhadap variabel Y.
(Wulandari & Romdhoni, 2021), SINTA 1, ISSN: 2722-8096	Kepemimpinan (X1), Motivasi Kerja (X2), Disiplin Kerja (X3), Kinerja Karyawan (Y)	Regresi Linear Berganda	Kepemimpinan dan motivasi tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Sedangkan disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.
(Yuniasih <i>et al.</i> , 2018), SINTA 4, ISSN: 2685-7057	Penghargaan (X1), Disiplin (X2), Motivasi (X3), Kinerja Karyawan (Y)	Path Analysis	Disimpulkan penghargaan, disiplin, dan motivasi memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan
(Harahap & Tirtayasa, 2020), SINTA 5, ISSN: 2632-2634	Motivasi (X1), Disiplin (X2), Kepuasan kerja (X3), Kinerja Karyawan (Y)	Uji F	Disimpulkan motivasi, disiplin, dan kepuasan kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan.
(Harmawati <i>et al.</i> , 2022), SINTA 4, ISSN: 2599-0578	Dukungan Rekan (X1), Motivasi (X2), Disiplin Kerja (X3), Kinerja Pegawai (Y)	Regresi Linear Berganda	Disimpulkan pengaruh positif terhadap dukungan rekan kerja, motivasi kerja, dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai.
(Alice & Nainggolan, 2018), Google Scholar, ISSN: 2714-593X	Disiplin Kerja (X1), Motivasi Kerja (X2), Lingkungan Kerja (X3), Kepuasan Kerja (Y)	Regresi Linear Berganda	Disimpulkan disiplin kerja, motivasi kerja, dan lingkungan kerja berdampak yang positif terhadap kepuasan kerja di PT. Tirta Putra Malindo Sejati.
Arief, Raden, & Handryono (2018), SINTA 1, ISSN: 26230879	Kepercayaan (X1), Mutasi Dan Budaya Organisasi (X2), Motivasi (Y1), Kinerja Pegawai (Y2)	SEM (<i>Structural Equation Modeling</i>)	Adanya hubungan signifikan kepercayaan pada pimpinan, mutasi dan budaya organisasi terhadap motivasi kerja dan kinerja pegawai.

Sumber : Peneliti, 2022

2.3 Kerangka Pemikiran

2.3.1 Pengaruh Kepercayaan Secara Parsial Terhadap Kinerja Karyawan Di Nagoya Foodcourt Di Kota Batam

Kepercayaan yang terjalin antara atasan dan bawahan merupakan salah satu bentuk kinerja yang ditunjukkan oleh bawahan agar selalu mendapat perhatian dari atasannya. Kepercayaan terjadi apabila antara atasan dan bawahan mensepakati setiap peraturan yang dijelaskan oleh atasannya dan bawahan mengikuti setiap peraturan serta arahan yang diberikan. Kepercayaan merupakan salah satu faktor yang penting agar bawahan mau mentaati peraturan yang ada pada perusahaan. Menurut Arief YP, Raden AS, dan Handriyono (2018), adanya pengaruh signifikan dari kepercayaan pada pemimpin terhadap motivasi kerja dan kinerja pegawai.

2.3.2 Pengaruh Disiplin Kerja Secara Parsial Terhadap Kinerja Karyawan Di Nagoya Foodcourt Di Kota Batam

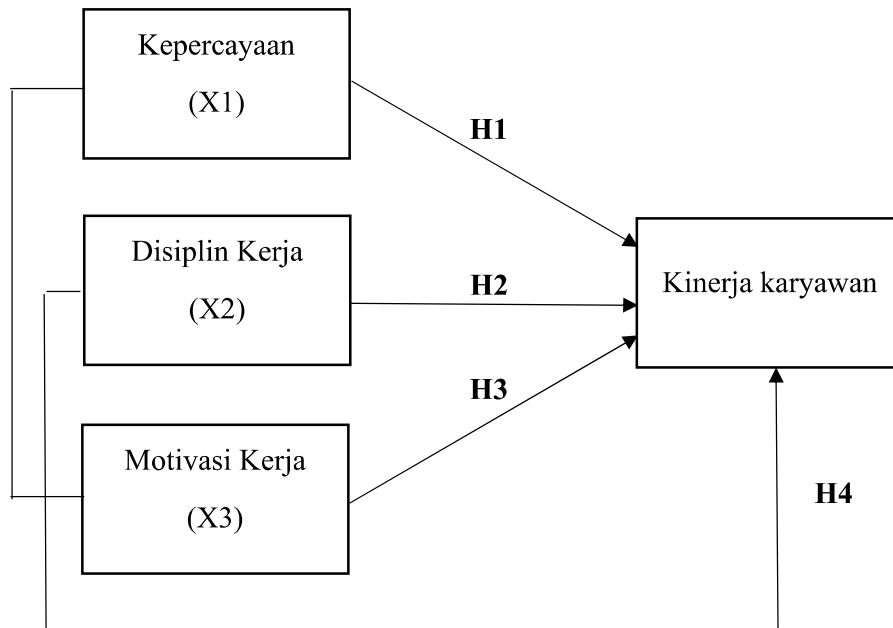
Kinerja seorang karyawan biasanya dilihat dari seberapa disiplin karyawan tersebut dalam melakukan pekerjaannya serta seberapa tinggi tingkat keseriusan karyawan tersebut ingin bekerja. Kedisiplinan dalam bekerja merupakan salah satu titik awal seorang karyawan akan dinilai pantas menerima gaji dan insentif yang akan diberikan oleh perusahaan. Menurut Harmawati (2022), adanya pengaruh positif pada disiplin kerja terhadap kinerja pegawai.

2.3.3 Pengaruh Motivasi Kerja Secara Parsial Terhadap Kinerja Karyawan Di Nagoya Foodcourt Di Kota Batam

Motivasi kerja diartikan sebagai faktor yang dapat mendukung setiap pekerja dalam menyelesaikan pekerjaannya. Motivasi dapat diberikan oleh atasan apabila merasa bahwa para pekerja mulai kurang berkompeten dalam bidang yang tekuninya dalam bekerja. Motivasi kerja sangat penting dalam menentukan kinerja karyawan dengan memberikan setiap masukan-masukan agar karyawan dapat kembali bersemangat dalam melaksanakan tugasnya. Menurut Harahap (2020), adanya pengaruh positif secara signifikan pada motivasi kerja terhadap kinerja karyawan.

2.3.4 Pengaruh Kepercayaan, Disiplin Kerja, Dan Motivasi Kerja Secara Simultan Terhadap Kinerja Karyawan Di Nagoya Foodcourt

Telah dijelaskan pada bagian sebelumnya bahwa kepercayaan, motivasi kerja dan disiplin kerja memiliki ikatan yang sangat kuat terhadap kinerja seorang karyawan. Tiga hal tersebut dapat mendorong setiap pekerja dalam pekerjaannya serta dapat memberikan hukuman atas apa yang diperbuat oleh karyawan yang perbuatannya tidak dapat ditoleransi lagi. Karyawan dinilai dapat mengapresiasi dirinya dalam melakukan suatu pekerjaan entah itu perasaan yang bahagia atas apa yang telah dicapai atau merasa kecewa karena gagal dalam melakukan tugasnya dengan baik. Disini atasan diminta untuk selalu dapat mengawasi bawahannya.



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran
Sumber: Peneliti, 2022

2.4 Hipotesis

- H1: Kepercayaan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kinerja karyawan di Nagoya Foodcourt.
- H2 : Disiplin Kerja berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kinerja karyawan di Nagoya Foodcourt.
- H3 : Motivasi Kerja berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kinerja karyawan di Nagoya Foodcourt.
- H4 : Kepercayaan, Disiplin Kerja, dan Motivasi Kerja berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kinerja karyawan di Nagoya Foodcourt.