



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Pandemi Covid – 19 ini menyebabkan terjadi penurunan pada sektor manufaktur, dan juga terjadi penurunan pada sektor UMKM sejak April 2020. Salah satu upaya pemulihan ekonomi nasional yang dilakukan pemerintah di masa pandemi Covid-19 adalah mendorong sektor UMKM, yang memiliki peran penting dalam perekonomian nasional karena banyaknya pekerja yang terlibat langsung. Usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) adalah usaha produktif yang dimiliki perorangan maupun badan usaha yang telah memenuhi kriteria yang telah ditetapkan oleh UU No. 20 Tahun 2008. UMKM dapat berarti bisnis yang dijalankan secara individu, rumah tangga, atau badan usaha ukuran kecil.

(<https://blog.amartha.com/pengertian-umkm-menurut-ahli-dan-perannya/>)

Adanya pandemi Covid – 19 ini membuat banyak bisnis mulai sepi pengunjung seperti bisnis pariwisata, perhotelan hingga pusat perbelanjaan. Namun, ternyata terdapat sejumlah coffee shop yang penjualannya mengalami peningkatan didukung dengan perubahan strategi. Pandemi membuat transformasi digital sektor industri dan UMKM semakin cepat. Menteri Koperasi dan Usaha Kecil Menengah (UKM) mengatakan, hampir 10 juta pelaku UMKM beralih ke ekosistem digital dalam satu tahun untuk beradaptasi dengan kondisi pandemi Covid – 19. Penggunaan internet memang dirasa mampu membantu UMKM dalam menjalankan usaha, terutama di masa pandemi Covid – 19.

© Hak cipta milik IBI IKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

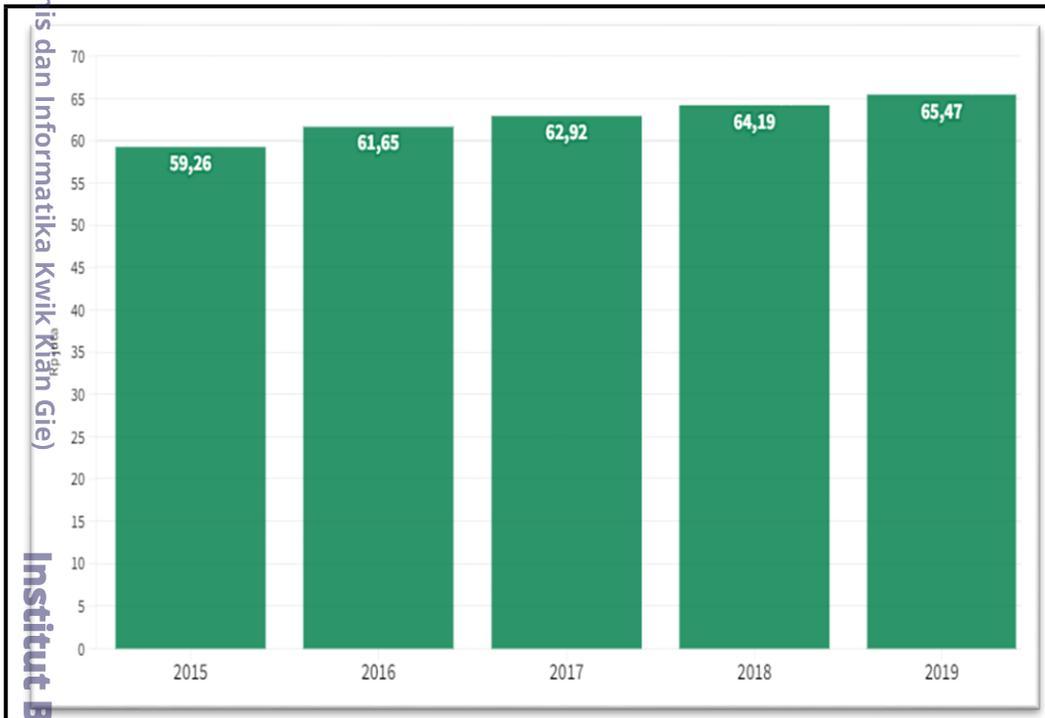
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



<https://katadata.co.id/desysetyowati/digital/62061b6c8b264/hampir-10-juta-umkm-ri-beralih-ke-digital-saat-pandemi-covid-19>

Kementerian Koperasi dan UKM juga mencatat, jumlah UMKM di Indonesia terus meningkat dari waktu ke waktu. Jumlahnya setara dengan 99,99% dari total usaha di Indonesia. Berikut ini Gambar 1.1 yang menjelaskan jumlah peningkatan UMKM di Indonesia.

**Gambar 1.1**  
**Jumlah Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) Indonesia (2015-2019)**



Sumber : <https://dataindonesia.id/sektor-riil/detail/berapa-jumlah-umkm-di-indonesia>

Berdasarkan Gambar 1.1 dapat diketahui bahwa terjadi peningkatan dari waktu ke waktu bagi pelaku UMKM. Menurut Kementerian Koperasi dan UKM mencatat, jumlah UMKM di Indonesia terus meningkat dari waktu ke waktu, jumlahnya mencapai 65,47 juta unit pada tahun 2019. Jumlah tersebut naik 1,98% jika

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.



dibandingkan pada tahun 2018 yang sebesar 64,19 juta unit. Dan jumlah paling rendah adalah pada tahun 2015 yaitu sebesar 59,26 juta unit yang kemudian setiap tahunnya mengalami peningkatan. Namun, pada pandemi Covid – 19 di bulan Juli 2020 terdapat 30 juta pelaku UMKM mengalami kebangkrutan. Padahal sebelum pandemi Covid – 19 kondisi UMKM dialami cukup baik oleh hampir seluruh pelaku usaha. Namun, saat terjadi pandemi ini jumlah pelaku UMKM menurun dan memberikan dampak yang buruk terhadap pelaku UMKM. Pada saat pandemi terdapat 56,8% pelaku UMKM berada dalam kondisi buruk, hanya 14,1% pelaku UMKM yang masih berada kondisi baik. Berikut ini didalam Gambar 1.2 menjelaskan dampak pandemi terhadap pelaku UMKM.

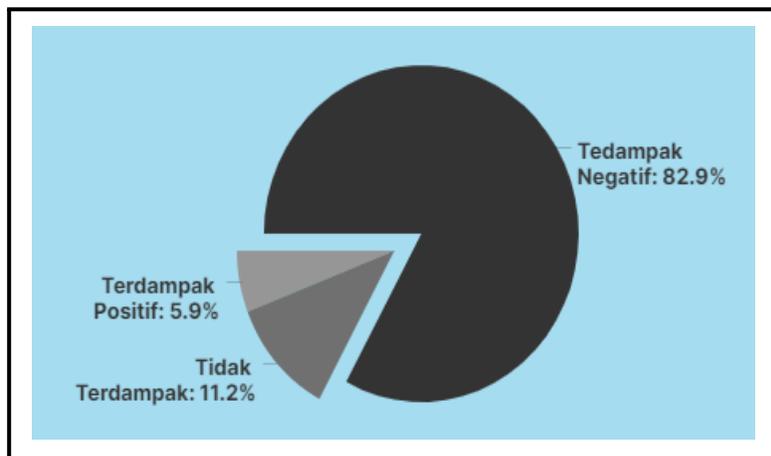
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Himpunan IBI IKIG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

**Gambar 1.2**

**Dampak Pandemi terhadap UMKM**



Sumber : <https://katadata.co.id/umkm>

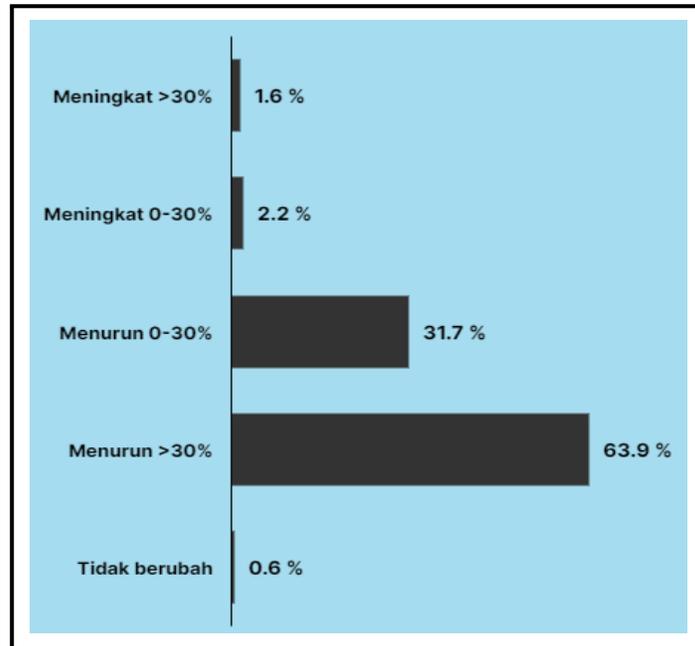
Menurut Gambar 1.2 menjelaskan mayoritas dari pelaku UMKM atau sebanyak 82,9% mengalami dampak negatif dari pandemi ini. Hanya sebagian kecil atau 5,9% dari pelaku yang justru mengalami dampak positif. Dan terdapat 11,2% yang tidak terdampak dari pandemi ini. Dampak pandemi Covid – 19 terhadap UMKM

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



sangat buruk karena akibat pandemi ini UMKM Indonesia terpukul cukup keras pada pandemi Covid – 19. Berbagai cara dilakukan oleh UMKM agar dapat bertahan. Salah satunya adalah mempercepat peralihan UMKM ke era digital. Pelaku UMKM telah mengukur dampak dari pandemi ini terhadap usaha mereka dan kesiapan mereka untuk beradaptasi. Selain memberikan dampak yang buruk terhadap UMKM, pandemi ini juga menyebabkan perubahan omzet UMKM. Lebih dari 30% pelaku UMKM mengalami penurunan omzet. Berikut ini adalah gambar 1.3 yang menjelaskan perubahan omzet dari pelaku UMKM.

**Gambar 1.3**  
**Perubahan Omzet pelaku UMKM selama Covid – 19**



Sumber : <https://katadata.co.id/umkm>

Berdasarkan Gambar 1.3 menjelaskan selama pandemi Covid – 19 ini telah menyebabkan 63,9% dari UMKM yang terdampak mengalami penurunan omzet lebih dari 30%. Hanya dari 3,8% UMKM yang mengalami peningkatan omzet. Para pelaku UMKM melakukan sejumlah upaya untuk mempertahankan kondisi usahanya.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.



Mereka melakukan sejumlah langkah efisiensi seperti: menurunkan produksi barang/jasa, mengurangi jam kerja dan jumlah karyawan dan saluran penjualan/pemasaran. Meski begitu, ada juga UMKM yang mengambil langkah sebaliknya, menambah saluran pemasaran sebagai bagian strategi bertahan.

Setelah pandemi Covid – 19 mulai rendah Kementerian Koperasi dan UKM pada Februari 2022 telah mencatat sudah ada peningkatan sebesar 17,25 juta pelaku UMKM yang telah terhubung ke dalam ekosistem digital. Kendala yang sering dihadapi para pelaku usaha UMKM selama pandemi Covid – 19 seperti keterbatasan modal usaha, tidak adanya inovasi produk, dan kurang memahami pemasaran digital. Solusi pemerintah dalam menghadapi kendala UMKM akibat pandemi Covid – 19 adalah dengan memberikan beberapa program bantuan seperti subsidi bunga, insentif PPh Final UMKM yang ditanggung oleh pemerintah dan bantuan langsung tunai (BLT) untuk para pelaku usaha UMKM dan memberikan dukungan kepada para pelaku usaha UMKM agar dapat bertahan, berkembang dan bertumbuh di tengah pandemi ini dengan melalui Program Pemulihan Ekonomi Nasional (PEN). Salah satu UMKM yang terdampak dari virus Covid – 19 ini adalah usaha kedai kopi atau cafe yang pada awal pandemi mengalami penurunan pendapatan.

<https://www.ekon.go.id/publikasi/detail/2939/dukungan-pemerintah-bagi-umkm-agar-pilih-di-masa-pandemi>

Salah satu bisnis yang menghadapi persaingan ketat dimasa pandemi ini adalah bisnis cafe. Kehadiran cafe di sekitar daerah Koja, Jakarta Utara sudah menjadi pemandangan sehari-hari terutama di kalangan mahasiswa. Cafe adalah tempat untuk makan dan minum sajian cepat saji dan menyuguhkan suasana santai atau tidak resmi,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.



selain itu juga merupakan suatu tipe dari restoran yang biasanya menyediakan tempat duduk didalam dan diluar restoran. Pada pertengahan pandemi, cafe cukup sering dikunjungi oleh masyarakat, baik yang sekedar duduk santai menikmati suasana hingga bersosialisasi dan berkumpul bersama teman untuk makan dan minum. Meskipun masih dalam sistem protokol kesehatan, cafe jarang sepi pembeli. Peranan karyawan dalam bisnis cafe meliputi pelayanan, kelezatan menu makanan dan minuman sampai pada desain keunikan dari tempat cafe. Oleh karena itu, kinerja karyawan pada cafe sangat diperhatikan karena karyawan cafe harus mampu memenuhi keinginan konsumen. Agar cafe dapat menjadi salah satu cafe yang dijadikan tempat langganan bagi pengunjungnya maka harus meningkatkan pelayanannya, yaitu salah satunya dengan kinerja karyawan yang kompeten yang dapat membawa karyawan cafe ke arah yang lebih baik.

Karyawan merupakan faktor yang harus diperhatikan dalam keberhasilan suatu perusahaan dan merupakan aset sebuah perusahaan saat ini dan di masa yang akan datang, sehingga merupakan faktor yang harus diperhatikan oleh perusahaan. Karyawan harus memiliki standar yang baik secara kualitas maupun kuantitas. Agar semua itu dapat tercapai, maka dibutuhkan kinerja dan prestasi yang baik dari karyawan. Salah satu cara untuk menilai kinerja dan prestasi karyawan adalah dengan melihat kinerja karyawan itu sendiri. *Jurnal Warta Edisi 51 (2017)*

Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dapat dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya, Mangkunegara (2016). Kinerja atau performa kerja karyawan yang baik dapat menjadi keistimewaan tersendiri bagi sebuah perusahaan. Pada dasarnya kinerja yang baik adalah kinerja yang mengikuti tata cara atau prosedur sesuai standar yang telah ditetapkan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.



Akan tetapi, didalam kinerja tersebut memiliki beberapa kriteria untuk meningkatkan produktivitas sehingga apa yang diharapkan perusahaan tersebut bisa berjalan sesuai dengan tujuan suatu perusahaan. Disinilah peran perusahaan diperlukan untuk mengawasi dan memberikan cara agar karyawan merasa terjamin sehingga karyawan bisa dengan mudah bekerja tanpa ada rasa terbebenani dan hubungan antara pihak manajemen dengan bawahan semakin kuat. Oleh karena itu, kinerja karyawan sangat penting dalam suatu perusahaan yang dapat menunjang tumbuh kembangnya perusahaan tersebut, sehingga karyawan dapat memberikan kinerja terbaiknya pada organisasi atau perusahaan.

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, beberapa diantaranya *Perceived Organizational Support* dan kepuasan kerja. *Perceived Organizational Support* atau biasa disebut dengan POS dalam Eisenberger (dalam Ariarni, Arianti, 2017:170) menjelaskan bahwa *Perceived Organizational Support* merupakan persepsi karyawan terhadap organisasi mengenai sejauh mana organisasi menghargai kontribusi dan peduli tentang kesejahteraan mereka. Organisasi umumnya memberikan bentuk-bentuk dukungan positif yang bermanfaat bagi karyawan. Dukungan yang diberikan tersebut mampu menimbulkan persepsi karyawan terhadap organisasi. Karyawan dengan tingkat POS yang tinggi lebih maksimal memberikan kinerjanya. Persepsi dari setiap karyawan mengenai dukungan yang telah diberikan oleh perusahaan atau organisasi tempatnya bekerja akan mempengaruhi bagaimana kinerja mereka terhadap perusahaan atau organisasi.

Pada umumnya, *perceived organizational support* yang diberikan dapat berupa pemberian gaji dan tunjangan yang layak, menciptakan hubungan baik antara atasan dan bawahan, pemberian fasilitas memadai sehingga tercipta kondisi kerja yang baik.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.



*Perceived organizational support* inilah yang akan menumbuhkan sikap positif karyawan bahwa organisasi telah memperhatikan kontribusinya dan peduli terhadap kinerja mereka. Ketika karyawan mendapatkan dukungan dari organisasinya dan merasa terpenuhi kebutuhannya maka dapat menumbuhkan rasa berhutang budi dan merasa bahwa dirinya mempunyai keharusan untuk membalasnya (Murniasih & Sudarma, 2016).

Selain *Perceived Organizational Support*, kepuasan kerja dari karyawan merupakan faktor penting yang diperhatikan para manajer yang efeknya cenderung akan mempengaruhi kinerja. Secara umum Kepuasan Kerja menurut Handoko dalam Irhamatul (2016:20) adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan bagi karyawan memandang pekerjaan mereka. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Ini tampak dalam sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerjanya. Beberapa aspek-aspek kepuasan kerja meliputi sifat pekerjaan tersebut, gaji, peluang promosi, dan hubungan dengan rekan kerja, (Robbins, 2017).

Ketidakpuasan karyawan dapat terjadi apabila pekerjaan yang dilakukan tidak sesuai dengan apa yang diperoleh dari perusahaan. Ketidakpuasan para karyawan ini menimbulkan hal-hal yang tidak diinginkan dan dapat merugikan perusahaan yang bersangkutan. Oleh sebab itu, kepuasan kerja karyawan harus selalu diperhatikan agar membawa dampak positif bagi perusahaan yang tercermin pada pencapaian tujuan perusahaan. Karyawan yang merasa puas dengan pekerjaan yang telah dilakukan akan termotivasi untuk meningkatkan kinerja sehingga akan berdampak pada meningkatnya kinerjanya, yang pada akhirnya mempengaruhi kinerja perusahaan secara keseluruhan. Kualitas sumber daya manusia akan terpenuhi apabila kepuasan kerja sebagai unsur yang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta dilindungi Undang-Undang © 2016 IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



berpengaruh terhadap kinerja dapat tercipta dengan sempurna, sehingga peran dari organisasi atau perusahaan diperlukan untuk meningkatkan kepuasan tersebut. Adanya *perceived organizational support* dan kepuasan kerja dari karyawan diharapkan dapat menciptakan kinerja karyawan yang baik.

Cafe adalah suatu bisnis yang bergerak dibidang kuliner yang tidak pernah habis peminatnya. Antusiasme anak muda terhadap cafe atau kedai kopi sangat tinggi, terlihat sekali di sosial media manapun. Kebanyakan anak muda mengikuti gaya hidup sesuai *trend* yang berjalan (Febi Widianingrum, 2022). Di Jakarta sendiri, usaha cafe telah berkembang dengan pesat khususnya di daerah Koja, Jakarta Utara. Berikut ini adalah data cafe dan jumlah karyawan cafe yang berada di wilayah Koja, Jakarta Utara :

**Tabel 1.1**  
**Sekumpulan Cafe di Wilayah Koja, Jakarta Utara**

No.	Nama Cafe	Jumlah Karyawan
1.	Bube Koja – Boba Cafe	2
2.	Dapoer Kite Cafe Ala KQ – 5 Lagoa Koja	5
3.	Dapoer Kite Cafe Ala KQ – 5 Kramat Jaya Koja	6
4.	Warkop 2 lantai Muncang	6
5.	Ollongcoffee_space Muncang	3
6.	Warkop zee Muncang	3
7.	My Coffee Indonesia	4
8.	Kembang Pitoe Cafe	5
9.	Twogood Coffee	2
10.	Abnolicious Kedai & Coffee	4

Sumber : data diolah, 2022

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta Milik IBI KIS (Institusi Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Pada observasi awal peneliti melalui wawancara di beberapa cafe menemukan bahwa masih terdapat banyak karyawan yang belum memiliki pengalaman dalam bekerja di cafe. Beberapa kasus yang pernah terjadi yaitu karyawan pernah membuat pesanan yang tidak sesuai dengan pesanan konsumen yang disebabkan komunikasi yang kurang baik antar karyawan, karyawan lambat dalam membuat pesanan, beberapa karyawan tidak tepat waktu saat datang bekerja. Kemudian berdasarkan hasil dari wawancara kepada salah satu karyawan cafe, bahwa masih kurangnya *perceived organizational support* yang ditandai dengan karyawan merasa bahwa penghargaan yang diberikan organisasi terhadap usaha yang telah dilakukan karyawan berupa perhatian, gaji, promosi dan akses informasi atau bentuk lainnya tidak sesuai dengan apa yang dibutuhkan karyawan, sehingga mengakibatkan menurunnya kinerja karyawan.

Terdapat beberapa fenomena yang ada didalam penelitian ini adalah adanya kinerja karyawan yang rendah tersebut ditandai dengan masih ada beberapa karyawan yang melakukan pekerjaan dengan setengah hati dikarenakan merasa keberatan dengan pekerjaan yang diberikan sehingga menyebabkan karyawan dalam upaya menyelesaikan target pekerjaan tidak berjalan dengan baik. Selain itu, kurang telitinya karyawan dalam melakukan pekerjaan berdampak pada kerugian perusahaan mengenai biaya dan waktu karena hasil produksi tidak sesuai dengan ketentuan perusahaan. Dalam hal kepuasan, beberapa karyawan masih merasa belum puas bekerja di cafe, seperti belum puas terhadap gaji dan kondisi kerja. Bekerja di cafe juga tidak seperti perusahaan lain, perusahaan lain terdapat jenjang karir sedangkan di cafe pada umumnya tidak terdapat jenjang karir.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.



Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis tertarik melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh *Perceived Organizational Support* Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Cafe Di Wilayah Koja, Jakarta Utara.”**

## B. Identifikasi Masalah

Dari beberapa uraian yang dikemukakan pada latar belakang, maka dapat diidentifikasi masalah-masalah sebagai berikut :

1. Pengaruh *Perceived Organizational Support* terhadap kinerja karyawan cafe di wilayah Koja, Jakarta Utara.
2. Pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan cafe di wilayah Koja, Jakarta Utara.

## C. Batasan Masalah

Berdasarkan uraian identifikasi masalah yang terdapat dalam penelitian, maka dibuatnya batasan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah *Perceived Organizational Support* berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan cafe di wilayah Koja, Jakarta Utara?
2. Apakah Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan cafe di wilayah Koja, Jakarta Utara?

## D. Batasan Penelitian

Batasan penelitian adalah kriteria atau kebijakan kuantitatif yang digunakan untuk merealisasikan penelitian. Berikut ini batasan dalam penelitian yaitu sebagai berikut :

1. Variabel (objek yang diteliti) yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu variabel dependen; Kinerja Karyawan, variabel independen, yaitu; *Perceived Organizational Support* dan Kepuasan Kerja.



2. Subjek penelitian adalah karyawan cafe di wilayah Koja, Jakarta Utara.
3. Tempat dilakukan penelitian adalah cafe di wilayah Koja, Jakarta Utara.
4. Penelitian ini dilakukan pada bulan Mei 2022 – Agustus 2022.

#### **E. Rumusan Masalah**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah “Pengaruh *perceived organizational support* dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan cafe di wilayah Koja, Jakarta Utara”

#### **F. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang ada, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *Perceived Organizational Support* terhadap Kinerja Karyawan pada Cafe di wilayah Koja, Jakarta Utara.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Cafe di wilayah Koja, Jakarta Utara..
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *Perceived Organizational Support* dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Cafe di wilayah Koja, Jakarta Utara.

#### **G. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini yang diharapkan dapat digunakan sebagai langkah awal bagi peneliti, yaitu :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.





## 1. Manfaat Teoritis

- © Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat berupa tambahan pengetahuan tentang pengaruh *Perceived Organizational Support*, kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan.

## 2. Manfaat Praktik

### a. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi mahasiswa atau pihak yang berwenang yang berminat melakukan penelitian yang berkaitan dengan *perceived organizational support* dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini juga diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan penulis.

### b. Bagi Perusahaan

Hasil dari penelitian ini diharapkan memberikan sumbangan pikiran maupun tuntutan praktis yang bermanfaat bagi perusahaan dalam mengevaluasi *perceived organizational support* dan kepuasan kerja khususnya pada cafe di wilayah Koja, Jakarta Utara dalam meningkatkan kinerja karyawan.

### c. Bagi Pihak Lain

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi dan bahan pengembangan bagi penelitian-penelitian selanjutnya, mampu memperbaiki kelemahan dalam penelitian ini dan dapat memberikan pengalaman guna memperluas wawasan dan pengetahuan mengenai masalah-masalah yang dihadapi oleh perusahaan atau organisasi dalam mengelola sumber daya manusia, khususnya tentang upaya meningkatkan kinerja karyawan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.