



PENGARUH *DEVIANT WORK BEHAVIOUR* DAN *ORGANIZATIONAL SUPPORT*

TERHADAP *EMPLOYEE PERFORMANCE* DENGAN *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT* SEBAGAI VARIABEL MODERATOR

(Studi pada Toko Retail Pt Baleno Kingdom Indonesia)

Oleh :

Nama : Selia Permatasari

NIM : 71200351

Karya Akhir

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk
Memperoleh gelar Sarjana Administrasi Bisnis**

Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis

Konsentrasi Bisnis Digital



INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA

FEBRUARI 2024

Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

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.

PENGESAHAN

**PENGARUH DEVIANT WORK BEHAVIOUR DAN ORGANIZATIONAL SUPPORT
TERHADAP EMPLOYEE PERFORMANCE DENGAN PERCEIVED
ORGANIZATIONAL SUPPORT SEBAGAI VARIABEL MODERATOR
(Studi pada Toko Retail Pt Baleno Kingdom Indonesia)**

Diajukan Oleh :

Nama : Selia Permatasari

NIM : 71200351

Jakarta, Februari 2024

Disetujui Oleh :

Pembimbing

(Rizqy Aziz Basuki, S.A.B., M.AB)

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

FEBRUARI 2024

i

© Hak Optmisk IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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.



ABSTRAK

Selia Permatasari / 71200351 / 2024 / Pengaruh *Deviant Work Behaviour* dan *Organizational Support* Terhadap *Employee Performance* Dengan *Perceived Organizational Support* Sebagai Variabel Moderator (Studi Pada Toko Retail PT Baleno Kingdom Indonesia) / Pembimbing : Rizqy Aziz Basuki, S.A.B., M.AB

Industri retail di Indonesia menduduki tingkat ke 4 seluruh dunia. Dalam menjalankan bisnis industri retail pelayanan yang diberikan oleh karyawan terhadap konsumen merupakan salah satu kunci inti bertahannya perusahaan. Maka dengan pengelolaan sumber daya manusia yang baik akan muncul kinerja karyawan yang berkualitas. Kinerja karyawan yang berkualitas akan menghasilkan keberlangsungan serta ketahanan perusahaan dalam bisnis. Kinerja karyawan yang berkualitas dihasilkan oleh berbagai dukungan. Kinerja karyawan dapat dipengaruhi oleh *deviant work behaviour* (penyimpangan kegiatan aktivitas kerja), *organizational support* (dukungan yang didapatkan karyawan) hingga *perceived organizational support* (persepsi karyawan bahwa perusahaan mendukung pegawainya). Pengelolaan SDM agar tidak melakukan penyimpangan memakan biaya yang sangat tinggi. Maka penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui apakah *deviant work behaviour* dan *organizational support* memiliki pengaruh terhadap *employee performance* dengan *perceived organizational support* yang diberikan perusahaan menjadi variabel moderator.

Penelitian ini memiliki batasan masalah untuk meneliti hubungan antara *deviant work behaviour* kerja dengan *employee performance*, hubungan *organizational support* terhadap *deviant work behaviour*, hubungan *organizational support* terhadap *employee performance* dan hubungan *perceived organizational support* sebagai moderator pada *deviant work behaviour* terhadap *employee performance*.

Kinerja karyawan dapat dipengaruhi oleh *deviant work behaviour* (penyimpangan kegiatan aktivitas kerja), *organizational support* (dukungan yang didapatkan karyawan) hingga *perceived organizational support* (persepsi karyawan bahwa perusahaan mendukung pegawainya). Pengelolaan SDM agar tidak melakukan penyimpangan memakan biaya yang sangat tinggi

Penelitian ini membuktikan bahwa *deviant work behaviour* serta *organizational support* memberikan pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Sedangkan *perceived organizational support* tidak memberikan pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. *perceived organizational support* juga tidak memberikan pengaruh signifikan sebagai mediator pada *deviant work behaviour* terhadap kinerja karyawan.

Kata Kunci : *Deviant Work Behaviour*, *Organizational Support*, *Perceived Organizational Support*, Kinerja Karyawan.



ABSTRACT

Selia Permatasari / 71200351 / 2024 / *The Influence of Deviant Work Behaviour and Organizational Support on Employee Performance with Perceived Organizational Support as a Moderator Variable (Case Study at PT Baleno Kingdom Indonesia Retail Stores)* / Supervisor: Rizqy Aziz Basuki, S.A.B., M.AB.

The retail industry in Indonesia is ranked 4th in the world. In running a retail industry business, the service provided by employees to consumers is one of the core keys to the company's survival. So, with good human resource management, quality employee performance will emerge. Quality employee performance will result in the company's sustainability and resilience in business. Quality employee performance is produced by various means. Employee performance can be influenced by deviant work behaviour (deviant work activities), organizational support (support received by employees), and perceived organizational support (employee perception that the company supports its employees). Managing human resources to avoid deviations is proven to be expensive. Thus this research aims to find out whether deviant work behaviour and organizational support have an influence on employee performance, with perceived organizational support provided by the company being the moderator variable.

This research has the problem limitation of examining the relationship between deviant work behaviour and employee performance, the relationship between organizational support and deviant work behaviour, the relationship between organizational support and employee performance, and the relationship between perceived organizational support as a moderator of deviant work behaviour on employee performance.

The object of this research is the PT Baleno Kingdom Indonesia retail store. Using the purposive sampling method, the sample in this study was sales associates who worked at the PT Baleno Kingdom retail store. Data collection was carried out by distributing questionnaires to 60 respondents and obtaining 65 respondents as samples. The data analysis technique uses PLS-SEM using SmartPLS 3.0 and SPSS 25.

This research proves that deviant work behaviour and organizational support have a significant influence on employee performance. Meanwhile, perceived organizational support does not have a significant influence on employee performance. Perceived organizational support also does not have a significant influence as a mediator of deviant work behaviour on employee performance.

Key Word : Deviant Work Behaviour, Organizational Support, Perceived Organizational Support, Employee Performance



KATA PENGANTAR

Puji serta syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah berkat serta rahmat dan mukjizat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan tepat waktu dengan judul skripsi “Pengaruh Deviant Work Behaviour dan Organizational Support terhadap Kinerja Karyawan dengan Perceived Organizational Support Sebagai Mediator Pada Store Retail PT. Baleno Kingdom Indonesia”. Skripsi ini ditulis sebagai pemenuhan syarat kelulusan dalam memperoleh gelar Program Sarjana (S1) Jurusan Administrasi Bisnis di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.

Selama melakukan penelitian, peneliti menyadari bahwa terdapat banyak pihak yang memberikan dukungan serta bantuan kepada peneliti. Maka dari itu, sudah selayaknya peneliti dengan penuh cinta kasih serta hormat mengucapkan terima kasih sebesar-besanya kepada setiap pihak yang sudah membimbing dan memberikan dukungan bagi penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini kepada :

1. Bapak Rizqy Aziz Basuki, S.AB., M.AB., yang berperan sebagai dosen pembimbing yang selalu memberikan arahan, support serta mengorbankan waktu untuk membantu menuntun peneliti dengan rendah hati selama bimbingan dalam penyusunan skripsi sehingga skripsi ini dapat selesai.
2. Seluruh dosen pada Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang tidak dapat disebutkan satu per satu, kepada Dosen yang telah memberikan penulis ilmu selama menjalankan proses perkuliahan.
3. Keluarga penulis yang telah memberikan dukungan, semangat serta doa. Terutama Ibu Nani Sumarni selaku Ibu dari peneliti, yang senantiasa mendoakan penulis agar skripsi dapat selesai dengan baik dan tepat waktu serta yang menguatkan dan mengusap air mata penulis dalam penyusunan skripsi.



4. Sales Associate pada toko retail PT Baleno Kingdom Indonesia yang telah meluangkan waktu dalam membantu peneliti untuk menyelesaikan skripsi selaku responden. Vivian Paramitha serta Anastasya Farah selaku general mangager dan store mangaer yang telah membantu penyusunan skripsi.
5. Sahabat saya yang selalu mendukung penulis dari jauh dan dekat, yang selalu memberikan penulis semangat dan kata-kata penenang, yang mendengarkan penulis mengenai keluh kesah. Vanessa Puteri, Yolla Amanda serta Yoga Djaunata. Penulis berterima kasih kepada kalian.
6. Kepada sahabat serta rekan di Kwik Kian Gie, Callista Evelia, Verren Ivandra, Gabrielle Deya, Marcelline Puteri, Maycell Clarista, Naca Bestarian serta kawan lainnya yang telah membantu serta mendukung penulis dalam menyelesaikan skripsi.
7. Kepada sahabat-sahabat penulis di Grup “BATU”, Michelle, Deya, Altof, Angel, Ardhy, Brayanto, Chenra, Tyar serta Vitra. Penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya atas dukungan yang diberikan serta semangat yang dilontarkan pada penulis setiap kali saat pengerjaan karya akhir.
8. Kepada setiap anggota dari Himpunan Mahasiswa Administrasi Bisnis (HIMABI) VI, VII, VIII, dan IX yang senantiasa memberikan dukungan bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi.
9. Kepada setiap keluarga besar Gereja Kristus Yesus Sunter Metro yang telah turut mendoakan, membantu dan memberikan support terhadap penulis selama menulis karya akhir.
10. Kepada Stolli dan Enzo sebagai peliharaan terbaik yang selalu memberikan dukungan emosional kepada penulis setiap penulis menangis atau merasa putus asa pada saat penulisan karya akhir.

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.



Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini terdapat banyak kesalahan serta kekurangan. Maka dari itu, penulis ingin mengucapkan permohonan maaf apabila terdapat kesalahan serta kekurangan yang dapat menjadi perbaikan dan penyempurnaan skripsi.

Penulis berharap skripsi mampu memberikan manfaat kepada berbagai pihak.

Jakarta, Februari 2024

Selia Permatasari

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.



DAFTAR ISI

PENGESAHAN.....	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	9
1.3 Batasan Masalah.....	10
1.4 Batasan Penelitian	11
1.5 Rumusan Masalah	11
1.6 Tujuan Penelitian.....	11
1.7 Manfaat Penelitian.....	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	13
2.1 Landasan Teoritis	13
2.1.1 Deviant Work Behaviour	13
2.1.2 Organization Support	16
2.1.3 Perceived Organizational Support	19
2.1.4 <i>Employee Performance</i>	27
2.2 Penelitian Terdahulu	31
2.3 Kerangka Pemikiran.....	33
2.3.1 Hubungan Organizational Support Terhadap Deviant Work Behaviour	33
2.3.2 Hubungan Deviant Work Behaviour Terhadap <i>Employee Performance</i>	34
2.3.3 Perceived Organizational Support Memoderasi Pengaruh Deviant Work Behaviour Terhadap <i>employee Performance</i>	35
2.4 Hipotesis Penelitian.....	36
BAB III METODE PENELITIAN.....	38
3.1 Obyek Penelitian	38
3.2 Disain Penelitian	38
3.3 Populasi dan Sampel	40



3.1.1	Populasi.....	40
3.1.2	Sampel.....	41
3.4	Lokasi Penelitian	41
3.5	Variabel Penelitian	42
3.5.1	Variabel Independen	42
3.5.2	Variabel Moderator	45
3.5.3	Variabel Dependen.....	47
3.6	Teknik Pengumpulan Data	49
3.7	Pengolahan Data.....	50
3.7.1	Uji Validitas (SPSS)	50
3.7.2	Uji Reliabilitas (SPSS).....	51
3.8	Teknik Analisis Data	51
3.8.1	Analisis Deskriptif	51
3.8.2	Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>) (Ghozali 2019:74).....	52
3.8.3	Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>) (Ghozali 2019:78)	53
BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN		55
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	55
4.2	Uji Validitas dan Reliabilitas	57
4.2.1	Uji Validitas	57
4.2.2	Uji Reliabilitas	62
4.3	Analisis Deskriptif.....	64
4.3.1	Gambaran Umum Responden	64
4.3.2	Analisis Statistik Deskriptif Variabel	67
4.4	Hasil Penelitian	80
4.4.1	Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	80
4.4.2	Evaluasi Model Struktural	88
4.5	Pembahasan.....	91
BAB V		96
KESIMPULAN DAN SARAN		96
5.1	Kesimpulan.....	96
5.2	Saran.....	97
DAFTAR PUSTAKA.....		99
LAMPIRAN.....		103



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu 1	30
Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu 2	31
Tabel 2. 3 Penelitian Terdahulu 3	32
Tabel 2. 4 Penelitian Terdahulu 4	32
Tabel 3. 1 Pengukuran Variabel Deviant Work Behaviour	42
Tabel 3. 2 Pengukuran Variabel Organizational Support	44
Tabel 3. 3 Pengukuran Variabel Perceived Organizational Support	45
Tabel 3. 4 Pengukuran Variabel Kinerja Karyawan	48
Tabel 3. 5 Tabel Skala Likert.....	50
Tabel 4. 1 Uji Validitas Variabel Deviant Work Behaviour.....	57
Tabel 4. 2 Uji Validitas Variabel Organization Support.....	58
Tabel 4. 3 Uji Validitas Variabel Perceived Organizational Support.....	59
Tabel 4. 4 Uji Validitas Variabel Kinerja Karyawan.....	60
Tabel 4. 5 Uji Validitas Variabel Deviant Work Behaviour, Organizational Support, Perceived Organizational Support dan Kinerja Karyawan	60
Tabel 4. 6 Uji Variabel Deviant Work Behaviour, Organizational Support, Perceived Organizational Support dan Kinerja Karyawan.....	63
Tabel 4. 7 Uji Variabel Deviant Work Behaviour, Organizational Support, Perceived Organizational Support dan Kinerja Karyawan.....	63
Tabel 4. 8 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	64
Tabel 4. 9 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	65
Tabel 4. 10 Deskripsi Responden Berdasarkan Penempatan Toko	65
Tabel 4. 11 Deskripsi Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	66
Tabel 4. 12 Deskripsi Responden Berdasarkan Posisi.....	66
Tabel 4. 13 Tabel Kategori Nilai Rata-Rata	67
Tabel 4. 14 Analisis Statistik Deskriptif Deviant Work Behaviour.....	67
Tabel 4. 15 Analisis Statistik Deskriptif Organizational Support.....	70
Tabel 4. 16 Analisis Statistik Deskriptif Perceived Organizational Support.....	74
Tabel 4. 17 Analisis Statistik Deskriptif Kinerja Karyawan.....	77
Tabel 4. 18 Uji Validitas Konvergen Pertama	80
Tabel 4. 19 Uji Validitas Konvergen Kedua.....	82
Tabel 4. 20 Uji Validitas Konvergen Ketiga	83
Tabel 4. 21 Hasil Nilai Average Variance Extracted (AVE).....	85
Tabel 4. 22 Nilai Cross Loadings	86
Tabel 4. 23 Hasil Nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability	87
Tabel 4. 24 Tabel Nilai Koefisien Determinasi (R ²).....	89
Tabel 4. 25 Tabel Uji Koefisien Jalur dan Hipotesis	89



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	10 Negara dengan Jumlah Penduduk Terbanyak di Dunia Pertengahan 2023	1
Gambar 1	2 10 Negara dengan Indeks Pasar Ritel Terbesar	2
Gambar 1	3 Indeks Penjualan Riil (IPR) Indonesia.....	3
Gambar 2	1 Diagram Kerangka Pemikiran.....	36
Gambar 4	1 Logo Baleno	55



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	103
Lampiran 2. Sampel 30 Responden.....	107
Lampiran 3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Deviant Work Behaviour (X1) .	111
Lampiran 4. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Organizational Support (X2)	111
Lampiran 5. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Perceived Organizational Support (Z).....	112
Lampiran 6. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kinerja Karyawan (Y).....	112
Lampiran 7. Sampel 65 responden	113
Lampiran 8. Hasil Uji Validitas & Reliabilitas 65 Responden Deviant Work Behaviour....	119
Lampiran 9. Hasil Uji Validitas & Reliabilitas 65 Responden Organizational Behaviour...	119
Lampiran 10. Hasil Uji Validitas & Reliabilitas 65 Responden Perceived Organizational Behaviour.....	120
Lampiran 11. Hasil Uji Validitas & Reliabilitas 65 Responden Kinerja Karyawan	120
Lampiran 12. Jenis Kelamin Responden	121
Lampiran 13. Usia Responden	121
Lampiran 14. Penempatan Toko Responden	121
Lampiran 15. Lama Bekerja Responden	122
Lampiran 16. Posisi Responden	122
Lampiran 17. Hasil Analisis Statistik Deskriptif Variabel Deviant Work Behaviour	122
Lampiran 18. Hasil Analisis Statistik Deskriptif Variabel Organizational Support.....	124
Lampiran 19. Hasil Analisis Statistik Deskriptif Variabel Perceived Organizational Support	127
Lampiran 20. Hasil Analisis Statistik Deskriptif Variabel Kinerja Karyawan.....	129
Lampiran 21. Hasil Outer Loadings Pengujian Pertama.....	131
Lampiran 22. Hasil Outer Loadings Pengujian Kedua	132
Lampiran 23. Hasil Outer Loadings Pengujian Ketiga	133
Lampiran 24. Hasil Crossloading	133
Lampiran 25. Hasil AVE, Cronbach's Alpha, Composite Reliability	135
Lampiran 26. Hasil Nilai R Square	135
Lampiran 27. Hasil Path Coefficient	135
Lampiran 28. Hasil Indirect Effects	136
Lampiran 29. Hasil Pengujian.....	136
Lampiran 30. R Tabel	137

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