





*Keywords: Deviant Work Behaviour, Organizational Support, Perceived Organizational support, Employee Performance*

## PENDAHULUAN

Indonesia merupakan negara yang memiliki tingkat sumber daya manusia yang tinggi. Pertumbuhan masyarakat Indonesia yang meningkat dengan pesat membuat Indonesia menjadi urutan nomor 4 sebagai negara dengan penduduk tertinggi. Indonesia menempati urutan ke 4 dengan total nilai GRDI (*Global Retail Development Index*) sebesar 53,0. SDM merupakan sumber dengan potensial tertinggi dengan kemampuan dan keahlian yang dimiliki dapat menjadi roda dari sebuah kegiatan bisnis. Perusahaan dapat memiliki nilai yang baik apabila perusahaan tersebut memiliki kualitas SDM yang baik. Kualitas SDM dapat menjadi nilai daya saing sebuah perusahaan dengan perusahaan lainnya.

Pemeliharaan SDM merupakan salah satu faktor yang harus dilakukan oleh perusahaan dalam meningkatkan kualitas dari perusahaan tersebut. Dengan pemeliharaan dan pengembangan SDM yang baik akan menghasilkan performa pekerjaan yang baik dan dapat menguntungkan baik untuk perusahaan atau terhadap SDM terkait. Dalam sektor usaha retail, sumber daya manusia menjadi kunci dalam kesuksesan perusahaan. Pemimpin, pemimpin area, meliputi pegawai yang bekerja dalam perusahaan retail dapat memiliki dampak terhadap perusahaan.

Karyawan yang berpikir bahwa mereka mendapatkan dukungan perusahaan pada saat perusahaan memberikan bentuk apresiasi seperti diperlakukan secara adil, karyawan mempunyai suara dalam perusahaan untuk menyuarakan pendapat dalam keputusan yang akan diambil dan karyawan dapat mendapatkan atasan atau *supervisor* yang mendukung mereka. (Robbins dan Judge, 2022:118). Pemberian dukungan perusahaan terdapat dua sisi, yaitu *Perceived Organizational Support* atau POS adalah tingkatan yang dipercaya oleh karyawan bahwa organisasi menghargai kontribusi karyawan dan peduli mengenai kesejahteraan mereka (Robbins dan Judge, 2022:113). POS melingkup dari sudut pandang karyawan mengenai perusahaan.

Setiap dari toko retail memiliki ciri khas yang membuat toko tersebut menjadi toko retail yang baik. Toko retail yang baik dapat memberikan atmosphere serta pelayanan yang baik kepada *customer*. Dengan melihat adanya pelanggaran disiplin yang dilakukan oleh para sales associate toko retail PT Baleno Kingdom Indonesia dimana hal tersebut termasuk dalam *deviant work behaviour*. Pelanggaran disiplin yang dilakukan dapat memiliki pengaruh terhadap kualitas performa yang diberikan oleh karyawan. Maka, untuk mengatasi hasil dari tindakan pelanggaran disiplin tersebut dilakukan pengelolaan sumber daya manusia yang baik serta manajemen sumber daya manusia sangat dibutuhkan demi keberlangsungan toko retail. Terdapat berbagai faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan.

Dengan adanya faktor yang dapat mempengaruhi *employee performance* serta Baleno merupakan salah satu toko retail yang berkembang secara pesat dalam dunia retail maka peneliti ingin melakukan penelitian mengenai apakah *deviant work behaviour* atau penyimpangan perilaku kerja dan *organizational support* dapat mempengaruhi *employee performance* dengan *perceived organizational behaviour* atau persepsi dukungan organisasi / perusahaan sebagai mediator pada toko retail PT Baleno Kingdom Indonesia.

Menurut Robinson dan Bennet (dalam Howladar *et al.*, 2018:152) *Deviant Work Behaviour* adalah penyimpangan perilaku disaat karyawan melewati batas dari pekerjaan mereka dan disaat perilaku yang dilanggar dianggap mencela atau tidak diterima oleh lingkungan masyarakat. Perilaku meyimpang yang termasuk dalam *deviant work behaviour* adalah sabotase, pencurian, pelecehan, ketidaksopanan serta kebiasaan yang dapat memperlambat pekerjaan dan merugikan



citra organisasi. Menurut Neal M Ashkanasy dalam buku Steven M. Elias (2013:21-39) *Deviant Work Behaviour* memiliki 5 level dalam pengaruh yang menjadi hasil dari *deviant work behaviour* yang dilakukan oleh karyawan dengan level kerusakan atau memiliki dampak berkaitan yaitu *Level 1 : Within-Person, Level 2 : Individual Differences, Level 3 : Interpersonal, Level 4 : Groups and Teams, Level 5 : The Organization*

Menurut Eisenberger et al., dalam Chen et al., (2020:4) *Organization Support* adalah upaya yang diberikan serta dilakukan oleh perusahaan kepada karyawan dalam mendukung kesejahteraan karyawan selama karyawan bekerja dalam Perusahaan. Eisenberger (1986) mengidentifikasi dua faktor umum dalam indikator *organizational support* yaitu *Reinforcing Organizational Support* yang mengandung sepuluh indikator termasuk perlakuan kerja, kepedulian pemimpin serta kepedulian perusahaan dan *Inhibitive Organizational Support* dengan tingkatan penghukuman perusahaan terhadap karyawan.

Menurut Robbins dan Judge (2013:113) *Perceived Organizational Support* adalah saat karyawan menyadari dan mempercayai bahwa perusahaan atau organisasi tempat mereka bekerja mendukung serta menghargai kontribusi pekerjaan mereka dan peduli terhadap kesehatan serta kesejahteraan karyawan pada perusahaan atau organisasi tersebut. Eisenberg dan Rhodes (2002:699-700) mengidentifikasi tiga faktor umum yang menjadi dimensi dari *perceived organizational support* yaitu *fairness, supervisor support* dan *organizational rewards and job conditions*.

Menurut Tiong (2023: 111), *employee performance* atau kinerja karyawan adalah capaian hasil pekerjaan yang telah dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas yang dipertanggung jawabkan kepadanya baik secara kualitas maupun kuantitas yang berdasarkan kecakapan hasil kerja serta proses saat pelaksanaan pekerjaan. Menurut Shaleh & Firman (2018:4) *employee performance* memiliki dimensi seperti pencapaian sasaran Perusahaan, inisiatif, Kerjasama, sumbangan kepada kemajuan karyawan atau kontribusi karyawan dan perilaku lainnya.

*Organizational support* memiliki pengaruh terhadap perilaku yang dihasilkan oleh para karyawan yang dimana perilaku tersebut memiliki klasifikasi menjadi dua, perilaku mematuhi aturan kerja dan perilaku membantah serta melanggar peraturan kerja (*deviant work behaviour*) dimana karyawan yang mendapatkan dukungan perusahaan yang tinggi memiliki sifat untuk lebih mematuhi persyaratan serta aturan kerja dibandingkan dengan karyawan yang mendapatkan dukungan perusahaan yang lebih rendah (Chen et al., 2023:16-23). Menurut Bolaji et al., (2021:245-246) *deviant work behaviour* mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan. Bila *deviant work behaviour* kerap dilakukan oleh karyawan maka kinerja karyawan akan mengalami perubahan penurunan kualitas kinerja karyawan. Menurut Xin Tian dan Ying Guo (2023:9), menunjukkan bahwa *perceived organizational support* memberikan pengaruh moderasi pada *deviant work behaviour* terhadap kinerja karyawan dimana setelah karyawan yang melakukan pelanggaran diberikan peringatan serta diberikan dukungan perusahaan, karyawan akan memiliki rasa malu serta terbebaskan untuk melakukan pelanggaran. Pelanggaran akan mengalami pengurangan apabila perusahaan dapat memberikan dukungan penuh kepada karyawan. Maka penelitian ini memiliki tiga hipotesis yaitu sebagai berikut :

H1 : *Deviant work behaviour* berpengaruh signifikan terhadap *employee performance*

H2 : *Organizational support* berpengaruh signifikan terhadap *employee performance*

H3 : *Perceived organizational behaviour* memiliki pengaruh mendukung moderasi hasil dari *deviant work behaviour* terhadap *employee performance*

---

## METODE PENELITIAN



Penelitian ini memiliki fokus kepada PT Baleno Kingdom Indonesia sebagai obyek sedangkan subyek yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah karyawan atau *sales associate* pada toko retail PT Baleno Kingdom Indonesia wilayah Jabodetabek. Penelitian ini memiliki variabel dependen *deviant work behaviour* (X1) dan *organizational support* (X2) variabel moderator yaitu *perceived organizational support* (Z) dan variabel dependen *employee performance* (Y). Metode pengumpulan sampel pada penelitian ini merupakan teknik *non probability* dengan pengolahan sampel menggunakan metode *purposive sampling*. Penelitian ini menetapkan *sales associate* toko retail baleno sebagai populasi dan *sales associate* toko retail baleno di Jabodetabek dengan minimal satu tahun. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif.

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner yang disebar dengan *google form* serta bentuk pertanyaan akan disajikan pertanyaan tertutup. Penyebaran *google form* dibagikan kepada *sales associate* Baleno Jabodetabek. Jenis data yang digunakan merupakan data primer dengan data sekunder jurnal, buku serta situs web yang memiliki keterkaitan dengan penelitian. Data dalam penelitian ini diolah menggunakan metode *Partial Least Square-Structural Equation Model* (PLS-SEM) dengan menggunakan perangkat analisis *Smart Partial Least Square 3* (SmartPLS 3) . PLS-SEM memiliki dua pengukuran yaitu model pengukuran *outer model* dan model struktural (*inner model*). Dalam pengujian validitas dan reliabilitas pada penelitian ini, data diolah menggunakan SPSS 25.

## HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Hasil uji validitas dengan menggunakan SPSS 25 Uji validitas bertumpu pada nilai r tabel dan nilai r hitung (pearson correlation). Dalam penelitian ini memiliki 65 responden. Maka untuk nilai tabel diperoleh 0,244. Berikut hasil uji validitas dalam penelitian.

Variabel	Pernyataan	Corrected Item – Total Correlation	Validitas
<i>Deviant Work Behaviour</i> (X1)	DWB1	0,733	Valid
	DWB2	0,476	Valid
	DWB3	0,727	Valid
	DWB4	0,565	Valid
	DWB5	0,464	Valid
	DWB6	0,693	Valid
	DWB7	0,618	Valid
	DWB8	0,719	Valid
	DWB9	0,65	Valid
	DWB10	0,612	Valid



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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

<i>Organizational Support (X2)</i>	OS1	0,596	Valid
	OS2	0,681	Valid
	OS3	0,68	Valid
	OS4	0,661	Valid
	OS5	0,622	Valid
	OS6	0,701	Valid
	OS7	0,741	Valid
	OS8	0,604	Valid
	OS9	0,732	Valid
	OS10	0,725	Valid
	OS11	0,72	Valid
	OS12	0,743	Valid
	OS13	0,586	Valid
	OS14	0,717	Valid
<i>Perceived Organizational Support (Z)</i>	POS1	0,552	Valid
	POS2	0,705	Valid
	POS3	0,699	Valid
	POS4	0,624	Valid
	POS5	0,735	Valid
	POS6	0,771	Valid
	POS7	0,804	Valid
	POS8	0,825	Valid
	POS9	0,828	Valid
	POS10	0,795	Valid
<i>Employee Performance (Y)</i>	KK1	0,471	Valid
	KK2	0,411	Valid
	KK3	0,78	Valid
	KK4	0,844	Valid
	KK5	0,808	Valid
	KK6	0,794	Valid
	KK7	0,794	Valid
	KK8	0,772	Valid
	KK9	0,816	Valid
	KK10	0,723	Valid

Sumber : Data diolah (2024)

Berdasarkan hasil tabel, maka dapat terlihat bahwa seluruh hasil r hitung memiliki nilai lebih besar dibandingkan dengan nilai r tabel dengan nilai 0,244. Maka butir-butir pernyataan dinyatakan dapat digunakan sebagai alat ukur.

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
----------	------------------	------------



<i>Deviant Work Behaviour</i>	0,878	Reliabel
<i>Organization Support</i>	0,927	Reliabel
<i>Perceived Organizational Support</i>	0,928	Reliabel
<i>Employee Performance</i>	0,917	Reliabel

Sumber : Data diolah (2024)

Berdasarkan tabel di atas maka dengan nilai Cronbach's Alpha yang memiliki rentang 0,878 hingga 0,928 dimana nilai tersebut lebih besar dari 0,70. Maka dapat disimpulkan bahwa instrument dari variabel reliabel.

### Validitas Konvergen (*Outer Loadings*)

Selanjutnya akan dilakukan pengujian validitas konvergen uji outer loadings menilai pengukuran-pengukuran dari suatu variabel dengan konstruk yang memiliki korelasi tinggi. Suatu indikator dapat dinyatakan valid apabila memiliki korelasi lebih dari 0,70 (Ghozali 2020:74).

Variabel	Item Pernyataan	Outer Loadings	Ket
<i>Deviant Work Behaviour (X1)</i>	DWB1	0.797	Valid
	DWB3	0.833	Valid
	DWB6	0.794	Valid
	DWB7	0.757	Valid
	DWB8	0.784	Valid
	DWB9	0.772	Valid
<i>Organizational Support (X2)</i>	OS2	0.769	Valid
	OS3	0.761	Valid
	OS4	0.774	Valid
	OS5	0.719	Valid
	OS6	0.812	Valid
	OS7	0.763	Valid
	OS10	0.779	Valid
	OS11	0.712	Valid
	OS12	0.814	Valid
OS14	0.836	Valid	
<i>Perceived Organizational Support (Z)</i>	POS2	0.859	Valid
	POS3	0.799	Valid
	POS5	0.714	Valid
	POS6	0.822	Valid
	POS7	0.844	Valid

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.



Variabel	Item Pernyataan	Outer Loadings	Ket
	POS8	0.856	Valid
	POS9	0.869	Valid
	POS10	0.874	Valid
Kinerja Karyawan (Y)	KK3	0.817	Valid
	KK4	0.843	Valid
	KK5	0.911	Valid
	KK6	0.892	Valid
	KK7	0.849	Valid
	KK8	0.883	Valid
	KK9	0.848	Valid
	KK10	0.882	Valid

Sumber : Data diolah (2024)

Setelah dilakukan pengujian ketiga, terdapat 31 pernyataan yang memiliki nilai di atas 0,70. Terdapat 6 pernyataan *deviant work behaviour*, 10 pernyataan *organizational support*, 8 pernyataan *perceived organizational support* dan 8 pernyataan *employee performance*.

#### Validitas Diskriminan (*Cross loadings*)

Pengujian validitas diskriminan dengan uji *cross loadings*. Pengujian validitas *discriminant* dilihat dari nilai *cross loading* pada setiap variabel. Nilai *cross loading* dari sebuah variabel harus lebih dari 0,70 (Ghozali, 2020:74)

	DWB	KK	OS	POS
X1.1	<b>0.797</b>	0.654	0.561	0.446
X1.3	<b>0.833</b>	0.579	0.474	0.536
X1.6	<b>0.794</b>	0.624	0.586	0.665
X1.7	<b>0.757</b>	0.553	0.630	0.603
X1.8	<b>0.784</b>	0.593	0.578	0.505
X1.9	<b>0.772</b>	0.636	0.524	0.397
X2.10	0.485	0.556	<b>0.769</b>	0.683
X2.11	0.490	0.604	<b>0.761</b>	0.653
X2.12	0.491	0.573	<b>0.774</b>	0.610
X2.14	0.449	0.520	<b>0.719</b>	0.708
X2.2	0.519	0.617	<b>0.812</b>	0.592
X2.3	0.587	0.636	<b>0.763</b>	0.647
X2.4	0.691	0.671	<b>0.779</b>	0.655
X2.5	0.495	0.596	<b>0.712</b>	0.544
X2.6	0.638	0.598	<b>0.814</b>	0.685
X2.7	0.602	0.635	<b>0.836</b>	0.753
Y1.10	0.729	<b>0.817</b>	0.649	0.570
Y1.3	0.675	<b>0.843</b>	0.685	0.688
Y1.4	0.678	<b>0.911</b>	0.717	0.662
Y1.5	0.717	<b>0.892</b>	0.689	0.529
Y1.6	0.613	<b>0.849</b>	0.601	0.524

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.



	DWB	KK	OS	POS
Y1.7	0.646	<b>0.883</b>	0.670	0.569
Y1.8	0.606	<b>0.848</b>	0.744	0.671
Y1.9	0.647	<b>0.882</b>	0.628	0.566
Z1.10	0.681	0.597	0.722	<b>0.859</b>
Z1.2	0.584	0.606	0.760	<b>0.799</b>
Z1.3	0.399	0.339	0.502	<b>0.714</b>
Z1.5	0.560	0.717	0.719	<b>0.822</b>
Z1.6	0.526	0.639	0.767	<b>0.844</b>
Z1.7	0.470	0.507	0.705	<b>0.856</b>
Z1.8	0.579	0.532	0.716	<b>0.869</b>
Z1.9	0.602	0.562	0.657	<b>0.874</b>

Sumber : Data diolah (2024)

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa korelasi konstruk *deviant work behaviour* dengan indikatornya lebih besar daripada korelasi indikator dengan konstruk lainnya. Hal ini juga berlaku pada korelasi konstruk *organizational support* dengan indikator lainnya lebih tinggi begitu juga dengan *perceived organizational support* dan *employee performance*.

### Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan dengan menguji dua kriteria yaitu *cronbach's alpha* dan *composite reliability*. Sebuah instrument dikatakan reliabel bila nilai *cronbach's alpha* dan *composite reliability* lebih besar dari 0.7 (Ghozali, 2020:75)

Variabel	Cronbach's Alpha	Composite Reliability
<i>Deviant Work Behaviour (X1)</i>	0,879	0,909
<i>Organizational Support (X2)</i>	0,926	0,96
<i>Perceived Organizational Support (Z)</i>	0,936	0,947
<i>Employee Performance (Y)</i>	0,952	0,96

Sumber : Data diolah (2024)

Hasil dari pengujian *cronbach's alpha* dan *composite reliability* dari masing-masing variabel memiliki nilai diatas 0,7 maka dapat disimpulkan bahwa setiap variabel layak dan reliabel untuk digunakan dalam mengukur variabel karena memiliki konstruk reliabilitas yang baik.

### Evaluasi Model Struktural

### Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

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.

Pengujian koefisien determinasi atau uji r determinan dilakukan agar dapat menjelaskan pengaruh suatu variabel laten eksogen tertentu terhadap apakah variabel laten endogen mempunyai pengaruh yang signifikan. Terdapat nilai *R-squares* dalam uji r determinan. Nilai 0,75 disimpulkan kuat, nilai 0,50 disimpulkan moderate dan nilai 0,25 disimpulkan lemah (Ghozali, 2020:78)

Variabel	Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> adj)
<i>Deviant Work Behaviour (X)</i>	0,498
<i>Employee Performance (Y)</i>	0,688
<i>Perceived Organizational Support (Z)</i>	0,443

Sumber : Data diolah (2024)

Variabel *deviant work behaviour* memiliki nilai koefisien determinasi (R<sup>2</sup>adj) sebesar 0,498 atau 49,8% maka artinya kekuatan prediksi terhadap *model structural* dinilai sedang untuk memprediksi *deviant work behaviour*. Lalu, pada variabel kinerja karyawan memiliki nilai koefisien determinasi (R<sup>2</sup>adj) sebesar 0,688 atau 68,8% maka artinya kekuatan prediksi terhadap *model structural* dinilai sedang untuk memprediksi kinerja karyawan. Variabel *perceived organizational support* memiliki nilai koefisien determinasi (R<sup>2</sup>adj) sebesar 0,443 atau 44,3% maka artinya kekuatan prediksi terhadap *model structural* dinilai sedang untuk memprediksi *perceived organizational support*.

**Uji Hipotesis**  
**Koefisien Jalur (*Path Coefficient*)**

Uji hipotesis dilakukan untuk mengetahui nilai signifikansi yang dihasilkan oleh antar variabel untuk menunjukkan pengaruh terhadap hubungan variable (Ghozali, 2020:250-251). Dalam uji hipotesis nilai *T-statistics* akan menjadi tumpuan mengenai signifikansi hubungan antar variabel. Bila hasil uji hipotesis menunjukkan nilai *T-statistics* lebih dari 1,9 (>1,9) dengan tingkat signifikansi 5% maka hubungan dikatakan signifikan. Apabila nilai *T-statistics* kurang dari 1,9 (<1,9) dengan tingkat signifikansi kurang dari 5% maka hubungan dikatakan tidak signifikan. Lalu dalam uji hipotesis dapat menilai dari nilai p atau *p-value*. Apabila nilai p lebih kecil dibandingkan tingkat signifikan maka dapat dinyatakan bahwa hubungan signifikan. Maka apabila nilai p dibawah 0,05 (5%) hubungan menjadi signifikan.

Hipotesis	Jalur	Koefisien Jalur	P Value
H1	DWB→KK	2,932	0,004
H2	OS→KK	3,366	0,001
H4	DWB→POS	7,055	0,000
	POS→KK	0,337	0,736

Sumber : Data diolah (2024)

Jalur	Koefisien Jalur	P Value
OS→DWB→KK	2,774	0,006

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



DWB→POS→KK	0,319	0,75
OS→DWB→POS→KK	0,311	0,756
OS→DWB→POS	4,67	0

Sumber : Data diolah (2024)

**(1) Uji Hipotesis 1 : *Deviant work behaviour* berpengaruh signifikan terhadap *employee performance* Baleno Indonesia**

Berdasarkan dari tabel diatas, variabel *deviant work behaviour* mempunyai nilai koefisien jalur senilai 2,932 dengan nilai p atau p value senilai 0,004 yang menunjukkan bahwa nilai koefisien jalur lebih besar dari 1,96 dan nilai p kurang dari 0,05. Maka dapat dikatakan bahwa *deviant work behaviour* berpengaruh secara signifikan terhadap *employee performance*. Terbukti bahwa hipotesis 1 diterima.

**(2) Uji Hipotesis 2 : *Organizational support* berpengaruh signifikan terhadap *employee performance* Baleno Indonesia**

Berdasarkan dari diatas, variabel *organizational support* mempunyai nilai koefisien jalur senilai 3,336 dengan nilai p atau p value senilai 0,001 yang menunjukkan bahwa nilai koefisien jalur lebih besar dari 1,96 dan nilai p kurang dari 0,05. Maka dapat dikatakan bahwa *organizational support* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *employee performance*. Terbukti bahwa hipotesis 2 diterima.

**(3) Uji Hipotesis 3 : *Perceived organizational behaviour* memiliki pengaruh mendukung moderasi hasil dari *deviant work behaviour* terhadap *employee performance* Baleno Indonesia**

Berdasarkan Tabel 4.25, variabel *perceived organizational behaviour* mempunyai nilai koefisien jalur sebesar 0,337 dengan nilai p atau p value senilai 0,736 yang menunjukkan bahwa nilai koefisien jalur lebih kecil dari 1,96 dan nilai p lebih dari 0,05. Maka dapat dikatakan bahwa *perceived organizational support* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap moderasi hasil *deviant work behaviour* terhadap *employee performance*. terbukti bahwa hipotesis 3 ditolak.

**PEMBAHASAN**

**(1) *Deviant work behaviour*** memiliki nilai koefisien jalur 2,934 dan nilai p sebesar 0,004 yang artinya bahwa *deviant work behaviour* memiliki pengaruh signifikan terhadap *employee performance*. Lalu *deviant work behaviour* juga memiliki pengaruh yang sangat signifikan terhadap *perceived organizational behaviour* dengan nilai p value 0,000. Hasil dalam pengaruh tidak langsung menunjukkan bahwa *deviant work behaviour* tidak memiliki pengaruh signifikansi terhadap *employee performance* yang dimoderasi oleh *perceived organizational support* dengan nilai p 0,750.

Berdasarkan dari hasil penelitian ini terbukti bahwa penelitian ini sesuai dengan penelitian yang telah lebih dahulu dilakukan oleh Bolaji et al., (2021) bahwa *deviant work behaviour* memiliki pengaruh signifikan terhadap *employee performance*. Uddin et al., (2014) menyatakan bahwa dalam hasil penelitian *deviant work behaviour* memiliki pengaruh signifikan serta memberikan dampak yang tidak baik terhadap *employee performance*. Maka sesuai dengan hasil penelitian, terbukti bahwa *deviant work behaviour* atau penyimpangan perilaku kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap *employee performance* Baleno Indonesia.



(2) *Organizational support* memiliki nilai jalur 3,366 dengan nilai p senilai 0,001 maka terbukti bahwa *organizational support* memiliki pengaruh signifikan terhadap *employee performance*. Dalam penelitian ini ditemukan hubungan tidak langsung yaitu bahwa ternyata *organizational support* mempengaruhi *employee performance* dengan *deviant work behaviour* sebagai moderasi dengan nilai p 0,006. Serta hubungan tidak langsung dimana *organizational support* mempengaruhi *employee performance* melalui *deviant work behaviour* dan *perceived organizational support* sebagai moderator namun hubungan ini tidak memiliki terbukti dengan nilai p 0,756.

*Organizational support* memberikan pengaruh signifikan terhadap *employee performance* sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Susita et al., (2021) dimana *organizational support* memberikan pengaruh positif terhadap kinerja serta keterlibatan karyawan. Umrani et al., (2019) menyatakan bahwa pemberian dukungan dari organisasi memberikan efek yang baik pada kinerja karyawan, dengan memberikan dukungan maka performa kinerja karyawan akan meningkat karena karyawan merasa bahwa organisasi mendukung mereka.

(3) *Perceived organizational support* memiliki nilai jalur 0,337 dengan nilai p 0,736 maka terbukti bahwa *perceived organizational support* tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap *employee performance*. *perceived organizational support* juga tidak terbukti memiliki pengaruh signifikan sebagai *moderator deviant work behaviour* terhadap *employee performance* dengan nilai koefisien jalur lebih kecil dari 1,96 yaitu 0,319 dengan nilai p 0,750. Dalam penelitian ini juga menemukan hasil bahwa dari hubungan jalur *organizational support* dengan *deviant work behaviour* dan *perceived organizational support* sebagai moderator terhadap kinerja karyawan tidak memiliki pengaruh signifikansi dengan nilai p value 0,756. Dapat ditarik kesimpulan bahwa *perceived organizational behaviour* tidak memiliki pengaruh signifikansi terhadap hubungan *deviant work behaviour* terhadap *employee performance*.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Riza et al., (2020) yang menyatakan bahwa *perceived organizational support* tidak memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan. Chiang dan Hsieh (2012) menyatakan dari hasil penelitian bahwa *perceived organizational support* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *employee performance*. *Perceived organizational support* namun dibutuhkan oleh karyawan retail Baleno dan merupakan salah satu hal yang dapat diberikan oleh perusahaan untuk menunjukkan bahwa perusahaan menyayangi serta menghargai individu yang bekerja pada toko retail Baleno.

## PENUTUP

Berdasarkan pengujian hipotesis serta hasil analisis yang telah dilakukan oleh peneliti mengenai pengaruh *deviant work behaviour* dan *organizational support* terhadap *employee performance* dan *perceived organizational support* sebagai variabel moderator yang dilakukan studi pada toko retail PT Baleno Kingdom Indonesia Jabodetabek maka dapat ditarik kesimpulan bahwa *deviant work behaviour* berpengaruh signifikan terhadap *employee performance* pada toko retail Baleno Jabodetabek. Maka dari hasil ini menunjukkan bahwa semakin dilakukan penyimpangan maka akan memiliki pengaruh yang signifikan dan terpampang terhadap *employee performance*. *Organizational support* berpengaruh signifikan terhadap *employee performance* pada toko retail Baleno Jabodetabek. Maka, dengan diberikan *organizational support* maka *employee performance* akan memiliki pengaruh signifikan. *Perceived organizational support* sebagai moderator dari *deviant work behaviour* terhadap *employee performance* tidak berpengaruh signifikan. Maka, *perceived organizational support* tidak dapat memoderasi dampak dari *deviant work behaviour* terhadap *employee performance*. Saran yang dapat diberikan oleh peneliti terhadap PT Baleno Kingdom Indonesia adalah untuk dapat memberikan dukungan terhadap



karyawan agar dapat menjaga kinerja karyawan dengan kualitas tinggi. Pemberian dukungan yang didapat oleh karyawan dari perusahaan dapat menghasilkan kualitas kinerja karyawan sehingga perusahaan dapat merasakan efek yang baik dari kualitas kinerja yang baik dan dengan memberikan dukungan yang terlihat dan dapat dirasakan oleh karyawan, maka karyawan akan meminimalisir kegiatan *deviant work behaviour* dan memberikan kinerja dengan kualitas yang tinggi. Serta bagi peneliti selanjutnya Penelitian yang telah dilakukan memiliki keterbatasan, baik dari lingkup objek penelitian hingga variabel yang digunakan dalam penelitian ini. Maka untuk peneliti selanjutnya, peneliti berharap penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi, perbandingan baik pertimbangan bagi para peneliti selanjutnya. Peneliti selanjutnya juga dapat menggunakan variabel lain dengan efek baik moderasi atau intervening dalam mengembangkan lebih jauh model serta konsep penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Robbins, S., & Judge, T. (2022). *Organizational Behaviour Updated Eighteenth Edition*. England: Pearson.
- Tiong, F. (2023). *Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) Teori Dan Praktik*. Deepublish.
- Shaleh, M., & Firman. (2018). *Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai*. Penerbit Aksara Timur.
- Ghozali, I., & Latan, H., (2020) *Partial Least Squares Konsep, Teknik Dan Aplikasi menggunakan Program SMARTPLS 3.0 Edisi 2*. Badan Penerbit : Universitas Diponegoro
- Elias, S. M. (Ed.). (2013). *Deviant and criminal behavior in the workplace*. NYU Press.
- Chen, L., Hao, S., Ding, K., Feng, X., Li, G., & Liang, X. (2020). The impact of organizational support on employee performance. *Employee Relations: The International Journal*, 42(1), 166-179.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied psychology*, 71(3), 500.
- Howladar, M. H. R., Rahman, S., & Jewel, M. A. (2018). Deviant workplace behavior and job performance: The moderating effect of transformational leadership. *Howladar, MHR Rahman, MS, & Uddin, MA, (2018). Deviant Workplace Behavior and Job Performance: The Moderating Effect of Transformational Leadership, Iranian Journal of Management Studies*, 11(1), 147-183.
- Kalemci, R. A., Kalemci-Tuzun, I., & Ozkan-Canbolat, E. (2019). Employee deviant behavior: role of culture and organizational relevant support. *European Journal of Management and Business Economics*, 28(2), 126-141.
- Tian, X., & Guo, Y. (2023). The effect of deviant workplace behavior on Job performance: The mediating role of organizational shame and moderating role of perceived organizational support. *Behavioral Sciences*, 13(7), 561
- Tuzun, I. K., Cetin, F., & Basim, H. N. (2017). Deviant employee behavior in the eyes of colleagues: the role of organizational support and self-efficacy. *Eurasian Business Review*, 7, 389-405.



Uddin, M. A., Rahman, M. S., & Howlader, M. H. R. (2014). Exploring the relationships among transformational leadership, deviant workplace behavior, and job performance: An empirical study. *ABAC Journal*, 34(1), 1-12

Umran, W. A., Afsar, B., Khan, M., & Ahmed, U. (2019). Addressing the issue of job performance among hospital physicians in Pakistan: The role of job security, organizational support, and job satisfaction. *Journal of Applied Biobehavioral Research*, 24(3), e12169.

Chiang, C. F., & Hsieh, T. S. (2012). The impacts of perceived organizational support and psychological empowerment on job performance: The mediating effects of organizational citizenship behavior. *International journal of hospitality management*, 31(1), 180-190.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta milik IBIKKG (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.

# PERSETUJUAN RESUME KARYA AKHIR MAHASISWA

Telah terima dari

Nama Mahasiswa / I :

Selia Permatahari

NIM :

71200351

Tanggal Sidang : 7 Maret 2024

Judul Karya Akhir :

Pengaruh Deviant Work Behaviour dan Organizational Support Terhadap Employee Performance Dengan Perceived Organizational Support Sebagai Variabel Moderasi (Studi pada Toko Ritel PT Batara Kingdom Indonesia)

Jakarta

19

/

03

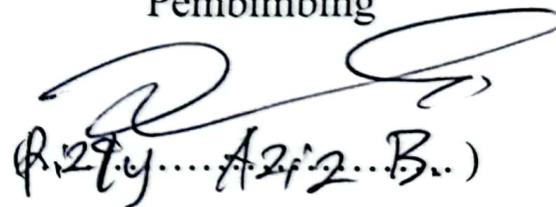
20 24

Mahasiswa/I



(Selia permatahari)

Pembimbing



(Rizky Aziz B.)

© HAK CIPTA MILIK IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis