



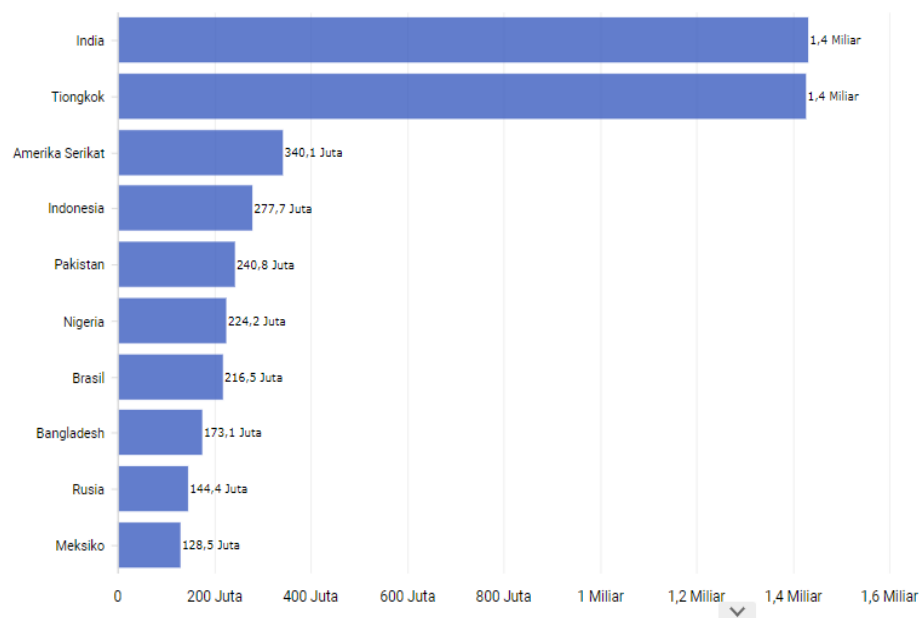
BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

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. Dengan pertumbuhan masyarakat Indonesia setiap harinya termasuk dengan kematian per hari yang mencapai 5 jiwa per menit. Indonesia tetap menjadi 5 besar negara dengan penduduk tertinggi. Berdasarkan oleh data yang diperoleh dari DataBoks seperti yang ditampilkan oleh gambar 1.1 Dibawah ini

Gambar 1. 1 10 Negara dengan Jumlah Penduduk Terbanyak di Dunia Pertengahan 2023



Sumber : Data Boks (www.databoks.katadata.co.id)

Terlihat dalam gambar 1. Indonesia menempati urutan 4 dalam negara yang memiliki penduduk terbanyak di dunia. Dengan memiliki 277,7 juta penduduk,



Indonesia memiliki sumber daya manusia yang tinggi. Populasi sumber daya manusia yang tinggi membuat Indonesia menjadi salah satu negara dengan sektor pasar yang beragam. InCrop Indonesia melansir bahwa Indonesia memiliki 8 sektor bisnis yang menjanjikan di Indonesia. Perdagangan dan sektor retail menjadi urutan ke 2 dalam laman tersebut. Data yang diambil dari Goodstats.id seperti yang ditampilkan oleh gambar 1.2 Dibawah ini

Gambar 1. 2 10 Negara dengan Indeks Pasar Ritel Terbesar



Sumber : Good Stats (www.goodstats.id)

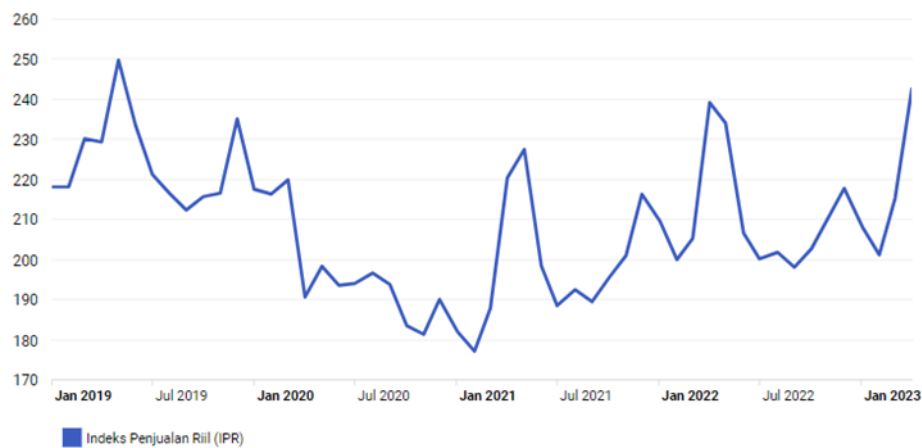
Terlihat pada data yang dilampirkan diatas yang diambil dari Good Stats, Indonesia masuk kedalam 10 negara dengan indeks pasar ritel terbesar di dunia. Indonesia menempati urutan ke 4 dengan total nilai GRDI (*Global Retail Development Index*) sebesar 53,0. Angka ini mengalami peningkatan bila dibandingkan dengan jumlah total GRDI Indonesia pada tahun 2019.



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.

Walaupun pada tahun 2020 Indonesia mengalami wabah *Covid-19* yang mengubah aktivitas warga Indonesia sehari-hari. Menghambat aktivitas bekerja, aktivitas belajar, hingga aktivitas berjualan. Aspek kehidupan serta *lifestyle* turut berdampak dalam masa ini. Dunia retail termasuk bidang bisnis yang menerima dampak buruk dari wabah *covid-19*. Pada gambar 1.3 dibawah ini terlihat indeks penjualan retail Indonesia dari Januari 2019 hingga April 2023.

Gambar 1. 3 Indeks Penjualan Riil (IPR) Indonesia



Berdasarkan dari Data Boks dalam Indeks Penjualan Riil (IPR) Indonesia yang

Sumber : Data Boks (www.databoks.katadata.co.id)

dipantau melalui penjualan retail meningkat dari periode Januari 2019 sampai April 2023 sektor bidang penjualan retail meningkat pada masa pemulihan covid-19 hingga saat ini. Retail sendiri berdasarkan Philip Kotler adalah prose menjual produk



secara eceran yang meliputi penjualan baik barang serta jasa kepada konsumen tingkatan akhir untuk digunakan sebagai keperluan pribadi konsumen. Dalam perusahaan retail, sosok sumber daya manusia merupakan sosok yang penting.

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.

Sebagai kunci dari kesuksesan perusahaan, pengelolaan SDM merupakan hal yang patut diperhatikan. Pencapaian kunci sukses perusahaan serta sistem manajerial terlihat pada pengelolaan sumber daya manusia yang baik. Bila sumber daya manusia perusahaan dapat memberikan hasil kinerja yang baik dengan dukungan dari pendidikan formal serta praktek kerja pada lapangan.

Pemanfaatan serta pengelolaan sumber daya manusia yang tertata secara sistematis membutuhkan tidak hanya sumber atau alat yang memadai namun sistem operasional yang disusun sedemikian untuk membantu menetapkan pengelolaan Sumber



Daya Manusia yang dapat terlaksanakan. Kinerja karyawan menjadi salah satu tolak ukur dalam melihat potensi pengelolaan sumber daya manusia yang dicapai oleh perusahaan.

Employee Performance atau Kinerja karyawan adalah ketersediaan seseorang atau sekelompok orang dalam melakukan dan meningkatkan aktivitas sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil yang diharapkan (Afandi, 2021:83-84). Karyawan akan melakukan tanggung jawabnya dengan tidak melakukan hal illegal, tidak melanggar peraturan yang tersedia, dan tidak melanggar baik etika dan moral dalam melakukan aktivitas pencapaian kinerja.

Employee Performance atau Kinerja karyawan menurut Kasmir (2018:182) adalah hasil dari pekerjaan dan perilaku pencapaian pekerjaan yang telah diraih dalam menyelesaikan tugas dan kewajiban yang diberikan dalam kurun waktu tertentu yang telah diberikan. Kinerja karyawan dinilai baik apabila karyawan dari perusahaan mempunyai wawasan, ilmu pengetahuan, mengerti sistematis dalam melakukan tugas dan pekerjaannya, mempunyai motivasi untuk mencapai suatu dampak bagi organisasi dan tidak melanggar peraturan atau melakukan pelanggaran aktivitas pekerjaan. Apabila kinerja karyawan tinggi maka, perusahaan dapat memiliki dampak positif dalam pemutusan dan pencapaian suatu tujuan.

Penelitian terdahulu dalam asosiasi dari dukungan perusahaan terhadap *employee performance* yang dilakukan oleh Rhoades dan Eisenberger pada tahun 2002, menunjukkan bahwa dengan mendapatkan dukungan yang dibutuhkan karyawan dari perusahaan, meningkatkan kinerja karyawan serta menumbuhkan inisiatif karyawan untuk melakukan pekerjaan dengan baik.

Dukungan perusahaan yang diberikan oleh perusahaan terhadap karyawan dapat menumbuhkan komitmen karyawan terhadap perusahaan dimana karyawan akan setia



terhadap fungsi, tujuan dan pekerjaan perusahaan sehingga karyawan tidak akan meninggalkan perusahaan (Robbins dan Judge, 2022:113).

Organization support menurut Einsenberger et al adalah upaya yang diberikan dan dilakukan oleh perusahaan kepada karyawan untuk mendukung kesejahteraan karyawan selama bekerja di perusahaan tersebut. Perusahaan mempunyai kewajiban dan peran dalam meningkatkan kesejahteraan karyawannya. *Organization support* yang dapat diadaptasi oleh perusahaan adalah pemberian peraturan bekerja termasuk Standar Operasional Prosedur (SOP) hingga pemberian surat kontrak kerja.

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.

Karyawan yang memiliki dan mendapat dukungan dari perusahaan akan meningkatkan kinerja serta komitmen karyawan terhadap perusahaan yang akan membantu perusahaan menjadi sebuah perusahaan yang dapat bersaing dengan perusahaan lainnya dan dipandang sebagai perusahaan yang sehat dengan memiliki SDM yang baik.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Ridwan *et al.*, (2020:842-847) terbukti bahwa dukungan perusahaan memiliki dampak yang positif terhadap kinerja karyawan. Dalam hasil penelitian tersebut terbukti bahwa karyawan yang mendapatkan



dukungan dari perusahaan akan memiliki tingkat komitmen yang tinggi terhadap perusahaan dan memberikan kinerja yang baik terhadap perusahaan.

Employee Performance tidak hanya dipengaruhi oleh dukungan perusahaan dan persepsi dukungan perusahaan terhadap karyawan namun juga perilaku yang mengataskan moral serta etika dalam melakukan pekerjaan. Pelanggaran moral serta etika dalam pekerjaan atau *Deviant Work Behavior (DWB)* oleh Robinson dan Bennet dalam Baharom *et al.* (2017:1) merupakan salah satu perilaku aktivitas atau yang dilakukan oleh karyawan yang berada dalam satu perusahaan atau organisasi yang melanggar sistem operasional dan bertentangan dengan norma-norma organisasi dan merupakan perilaku yang dianggap sebagai ancaman terhadap kesejahteraan perusahaan atau anggotanya.

Pengelolaan sumber daya manusia merupakan hal yang sulit untuk dilakukan. Pengelolaan membutuhkan baik biaya serta usaha yang harus dilakukan oleh setiap anggota perusahaan. *Deviant work behaviour* menjadi urgensi dalam permasalahan yang timbul. Penyimpangan aktivitas kerja membutuhkan biaya tinggi akibat dari penyimpangan yang dilakukan. Semakin buruk tingkat penyimpangan yang dilakukan seperti pencurian barang, korupsi uang, bahkan kekerasan yang dilakukan oleh pegawai. Dimana hasil perbuatan tersebut akan memberikan dampak kepada perusahaan. Hal ini berbanding lurus dengan teori yang dikemukakan oleh Bennet & Robinson “*Tidak mengherankan jika maraknya penyimpangan di tempat kerja menimbulkan ancaman ekonomi yang serius bagi organisasi.*” (Bennet & Robinson, 2000).

Perusahaan harus mempersiapkan diri untuk menghadapi pegawai, maka dari itu pengelolaan sumber daya manusia dilakukan agar dapat mengurangi dampak dari penyimpangan serta mengurangi kegiatan penyimpangan yang akan dilakukan oleh karyawan. Penyimpangan yang dilakukan dapat menimbulkan kerusakan atau



terganggunya sistem operasional baik secara interpersonal atau mengganggu struktur organisasi dan perusahaan. Oleh karena itu, penyimpangan memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan pada suatu organisasi atau perusahaan.

Deviant Work Behavior atau *DWB* adalah satu perilaku yang dijadikan menjadi bidang penelitian yang mempengaruhi kebutuhan dari manajemen bisnis. Dalam hakikatnya, mempelajari mengenai dampak dari *Deviant Work Behavior* dapat membantu perusahaan dalam mengerti emosi, perilaku kontribusi dari karyawan terhadap perusahaan sehingga perusahaan dapat mengetahui kebutuhan dari karyawan dan potensi dampak kerugian yang diakibatkan oleh perilaku menyimpang yang dilakukan karyawan terhadap perusahaan.

Penilaian *employee performance* atau kinerja karyawan merupakan salah satu hal penting dalam industri sektor pelayanan. Sektor pelayanan yang memiliki cangkupan luas di Indonesia adalah sektor retail. Indonesia yang termasuk dalam indeks negara pasar ritel terbesar dunia memiliki beberapa contoh bisnis retail yang terkemuka seperti Indomaret dan Alfamart. Pada bidang *department store* seperti Matahari, Sogo, *The Executive* serta lain sebagainya. Dalam perusahaan retail yang banyak di Indonesia, PT Baleno Kingdom yang memiliki *brand* sebagai Baleno yang bergerak dalam bidang *fashion clothing*. Baleno adalah merek baju yang menjual kaos, kaos berkerah, jaket, hingga pakaian dalam baik untuk wanita, pria hingga anak anak.

Baleno merupakan merek produk retail yang berasal dari Hong Kong. Dimana sebelumnya Baleno sudah pernah hadir di Indonesia pada tahun 2010 – 2016 namun gerai retail tersebut menutup seluruh gerainya. Pada tahun 2021 PT Baleno Kingdom Indonesia mulai membuka kembali toko retail pertama nya pada *Mall Kelapa Gading 2* Jakarta Utara.



Dengan kurun waktu 2 tahun, PT Baleno Kingdom Indonesia telah dapat membuka 10 toko retail yang tersebar di Jakarta, Bandung, Makassar, Jogjakarta, Surabaya, dan Medan.

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.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan oleh latar belakang masalah yang telah dilampirkan diatas, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah :

- 1) Apakah *deviant work behaviour* yang dilakukan oleh karyawan mempengaruhi *employee performance* pada toko retail PT Baleno Kingdom Indonesia?



- 2) Apakah *organizational support* yang diberikan oleh perusahaan berpengaruh terhadap *employee performance* pada toko retail PT Baleno Kingdom Indonesia?
- 3) Apakah *deviant work behaviour* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *organizational support* yang diterima oleh karyawan pada toko retail PT Baleno Kingdom Indonesia?
- 4) Apakah persepsi dukungan perusahaan yang dimiliki oleh karyawan retail PT Baleno Kingdom Indonesia memiliki efek moderasi dari hasil *deviant work behaviour* terhadap *employee performance*?

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang ada diatas maka, peneliti akan membatasi masalah yang akan diteliti sebagai berikut :

- 1) Apakah *deviant work behaviour* yang dilakukan oleh karyawan mempengaruhi *employee performance* pada toko retail PT Baleno Kingdom Indonesia?
- 2) Apakah *organizational support* yang diberikan oleh perusahaan berpengaruh terhadap *employee performance* pada toko retail PT Baleno Kingdom Indonesia?
- 3) Apakah *deviant work behaviour* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *organizational support* yang diterima oleh karyawan pada toko retail PT Baleno Kingdom Indonesia?
- 4) Apakah persepsi dukungan perusahaan yang dimiliki oleh karyawan retail PT Baleno Kingdom Indonesia memiliki efek moderasi dari hasil *deviant work behaviour* terhadap kinerja karyawan?



1.4 Batasan Penelitian

Penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti memiliki batasan-batasan sebagai berikut :

- 1) Subjek penelitian ini adalah karyawan pada toko retail PT Baleno Kingdom Indonesia
- 2) Objek penelitian ini adalah toko retail PT Baleno Kingdom Indonesia
- 3) Pengambilan data pada penelitian ini akan menggunakan kuesioner
- 4) Periode penelitian akan dilakukan dari bulan November 2023 hingga Januari tahun 2024

1.5 Rumusan Masalah

Berdasarkan dengan latar belakang serta identifikasi masalah yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah yang ditentukan pada penelitian ini adalah “Apakah *Deviant Work Behaviour* dan *Organizational Support* berpengaruh terhadap *employee performance* dengan *Perceived Organizational Support* sebagai variabel moderator (Studi kasus pada toko retail PT Baleno Kingdom Indonesia)”.

1.6 Tujuan Penelitian

Suatu penelitian memiliki beberapa tujuan. Maka, tujuan dalam penelitian yang dilakukan ini adalah :

- 1) Untuk mengetahui pengaruh *deviant work behaviour* terhadap kinerja karyawan pada toko retail PT Baleno Kingdom Indonesia;
- 2) Untuk mengetahui pengaruh *organizational support* terhadap kinerja karyawan pada toko retail PT Baleno Kingdom Indonesia



- 3) Untuk mengetahui pengaruh *deviant work behaviour* terhadap *organizational support* yang diterima oleh karyawan pada toko retail PT Baleno Kingdom Indonesia
- 4) Untuk mengetahui pengaruh *perceived organizational support* sebagai moderasi terhadap hasil dari *deviant work behaviour* terhadap kinerja karyawan

1.7 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian yang dilakukan ini diharapkan dapat memberi manfaat kepada pihak-pihak yang terkait dengan penelitian ini, diantaranya yaitu :

1) Bagi Perusahaan

Penelitian yang diteliti ini diharapkan dapat memberikan manfaat serta kontribusi kepada perusahaan agar perusahaan dapat meningkatkan kualitas SDM yang dimiliki sehingga perusahaan dapat mengerti kebutuhan dan keinginan karyawan yang bekerja untuk toko retail PT Baleno Kingdom Indonesia

2) Bagi Penelitian Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan penelitian ini dapat menjadi referensi bagi penelitian yang memiliki variabel serta topik yang sama.

3) Bagi Pembaca

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan wawasan serta menjadi ilmu referensi bagi para pembaca dalam memahami pengaruh *deviant work behaviour*, *organizational support* serta *perceived organizational support* terhadap kinerja karyawan.