



## BAB III

### METODE PENELITIAN

Bab ini akan membahas mengenai metode penelitian dalam penelitian yang dilakukan.

Dalam bab ini akan berfokus kepada rancangan penelitian secara menyeluruh. Pada bab ini akan membahas obyek penelitian, disain penelitian, populasi dan sampel, lokasi penelitian, variabel penelitian, teknik pengumpulan data serta pengolahan dan analisis data. Metode penelitian yang akan dilakukan serta dijelaskan dalam bab ini merupakan cara-cara yang akan dilakukan oleh peneliti untuk memperoleh data untuk dikaji menjadi hasil penelitian.

#### 3.1 Obyek Penelitian

Pada penelitian yang dilakukan, objek yang akan diteliti adalah PT. Baleno Kingdom Indonesia. Perusahaan retail yang beroperasi menjual pakaian yang telah berdiri sejak 1996 di Hong Kong lalu membuka outlet di Indonesia mulai tahun 2005 dan menutup outlet pada tahun 2017. Setelah menutup seluruh outlet, PT. Baleno Kingdom Indonesia membuka outlet retail pertama sejak menutup seluruh outletnya pada 2021. Saat ini sudah ada empat outlet yang tersebar di Jabodetabek

#### 3.2 Disain Penelitian

Menurut Schindler dan Cooper (2013:82) Disain penelitian adalah kerangka struktur kerja terperinci atau rancangan yang dirumuskan untuk memenuhi tujuan dan menjawab pertanyaan yang akan muncul dalam penelitian. Menurut Schindler (2022:78-86) disain penelitian memiliki 38 depend dimensi sebagai berikut :

- a. Tujuan Penelitian

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.



Penelitian yang dilakukan adalah penelitian dengan bentuk studi kausal prediktif.

Dimana dalam studi kausal prediktif berupaya mengetahui pengaruh hubungan antara variabel yang diteliti. Pada penelitian ini pengaruh hubungan antar variabel yaitu pengaruh *organization support* dan *deviant work behaviour* terhadap *employee performance* dengan *perceived organizational support* sebagai variabel moderator pada PT Baleno Kingdom Indonesia.

#### Kemampuan Peneliti dalam Memanipulasi Variabel

Pada penelitian ini digunakan desain penelitian *ex post facto* dimana peneliti tidak mempunyai kemampuan untuk memanipulasi variabel dalam penelitian ini. Peneliti hanya menyampaikan apa yang baru saja terjadi dan yang telah berlangsung.

#### Ruang Lingkup Topik

Pada penelitian yang dilakukan ruang lingkup topik termasuk dalam studi statistic. Dimana studi ini berfokus pada kedalaman, pengolahan data dilakukan secara kuantitatif .

#### d. Penekanan Pengukuran

Penelitian dilakukan dengan menggunakan pengukuran kuantitatif. Pengukuran kuantitatif berbasis pada studi statistic. Penelitian kuantitatif bergantung kepada kualitas dari instrument pengukuran yang digunakan pada penelitian seperti observasi, survey dan tes eksperimen.

#### e. Kompleksitas Disain

Terdapat dua kompleksitas disain yaitu disain metodologi tunggal yang digunakan dalam penelitian. Namun dalam penelitian bisnis yang kompleks akan menggunakan multi metodologi mencakup *survey*, *interview*, dan *focus group discussion*.



f. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data studi komunikasi dimana peneliti akan mengumpulkan data dari peserta melalui pemberian kuesioner yang memiliki pertanyaan mengenai variabel-variabel dalam penelitian.

Lingkungan Penelitian

Penelitian dilakukan dengan kondisi lapangan yang meliputi pengukuran yang terjadi secara factual dalam lingkungan nyata. Penelitian ini tergolong sebagai penelitian lapangan.

Dimensi Waktu

Penelitian ini menggunakan studi *cross-sectional*, maka penelitian dilakukan satu kali dengan mewakili kejadian dalam waktu tertentu.

Kesadaran Peserta Penelitian

Secara tidak langsung kesadaran peserta penelitian dapat mempengaruhi hasil dari penelitian. Dalam penelitian ini, subjek yang diterapkan pada penelitian ini peserta tidak merasakan adanya penyimpangan dalam menjalankan rutinitas kesehariannya.

### 3.3 Populasi dan Sampel

#### 3.1.1 Populasi

Menurut Soeharso (2023:87) populasi adalah kumpulan subjek yang dapat memperlihatkan ciri-ciri tertentu yang dapat digunakan untuk menarik sebuah kesimpulan. Lalu, menurut Indrianto dan Supomo (2018) dalam Soeharso (2023:87) populasi penelitian adalah sekelompok orang atau kejadian atau segala sesuatu yang mempunyai karakteristik tertentu. Dengan berdasarkan penyampaian populasi diatas, maka populasi dari penelitian ini adalah karyawan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



*sales associate* pada PT Baleno Kingdom Indonesia yang bekerja pada toko retail

© Baleno yang tersebar di Jabodetabek.

### 3.1.2 Sampel

Menurut Soeharso (2023:90) sampel adalah pemilihan beberapa unsur dari populasi untuk dapat menarik kesimpulan mengenai populasi. Sampling adalah kegiatan pengambilan sampel untuk memilih unit dari suatu populasi. Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel dengan jenis *non probability*, pengolahan sampel akan menggunakan metode *purposive sampling* yaitu metode penarikan serta penetapan sampel didasarkan oleh kriteria-kriteria tertentu yang telah ditetapkan (Radjab dan Jam'an, 2017:107). Berdasarkan Sugiyono (2013:87) sesuai dengan perhitungan jumlah sampel dari populasi dengan menggunakan taraf kesalahan dengan margin 1% pada populasi 65 responden, maka responden yang dapat diadikasikan sampel sejumlah 59 responden. Sampel yang dipilih dalam penelitian ini adalah 59 karyawan retail pada PT Baleno Kingdom Indonesia dalam area Jabodetabek yang memiliki kriteria sebagai berikut :

1. Memiliki usia kerja 17 – 35 tahun
2. Telah bekerja sebagai sales associate Baleno selama minimal 1 tahun
3. Memiliki tingkat 4Independen minimal SMA

### 3.4 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian akan dilakukan berfokus di toko retail PT Baleno Kingdom Indonesia yang berada di Jabodetabek. Toko retail Baleno *Mall* Kelapa Gading, Baleno Emporium Pluit, Baleno *Central Park*, Baleno *Super Mall* Karawaci dan Baleno Puri Indah *Mall*. Pemilihan lokasi tersebut karena peneliti bekerja di toko retail Baleno *Mall*

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Kelapa Gading dan PT Baleno Kingdom Indonesia mengizinkan peneliti untuk melakukan penelitian.

### 3.5 Variabel Penelitian

Menurut Mukhid (2021:61) variabel didefinisikan sebagai konsep yang mempunyai nilai yang bervariasi. Variabel dapat didefinisikan sebagai atribut atau obyek yang memiliki variasi dari nilai yang dituju. Dalam penelitian yang dilakukan memiliki dua variabel independent (variabel bebas), satu variabel dependen (variabel terikat), dan satu variabel moderator. Variabel independent yang ada dalam penelitian ini adalah *deviant work behaviour* dan *organization support*. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah *employee performance*, serta variabel moderator dalam penelitian ini adalah *perceived organizational support*.

#### 3.5.1 Variabel Independen

##### a. *Deviant Work Behaviour*

*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. Menurut Ashkanasy dalam buku Elias (2013) mengenai indikator *deviant work behaviour*, maka berikut pengukuran dari variabel *deviant work behaviour* :

**Tabel 3. 1 Pengukuran Variabel Deviant Work Behaviour**

Variabel	Indikator	Butir Pernyataan	Sumber
<i>Deviant Work Behaviour</i>	Berpengaruh terhadap diri sendiri dan orang lain	Saya selalu bekerja sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan tanpa mengurangi waktu kerja saya	Ashkanasy (2013)
		Saya bekerja dengan mengikuti SOP dan tidak memiliki intensi untuk melakukan pelanggaran	

Hak Cipta milik IBIKKG Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie  
Hak Cipta Disandang-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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Variabel	Indikator	Butir Pernyataan	Sumber
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)	Perbedaan Individu	Saya memahami bahwa cara bekerja masing-masing individu berbeda namun saya akan tetap bekerja dan memberikan performa maksimal	
		Saya mengerti bahwa akan terjadi perbedaan perilaku terhadap antar karyawan kepada saya	
	Antar-Pribadi	Saya keberatan bekerja dengan atasan yang menyalahgunakan wewenang pada saat bekerja	
		Saya memiliki prinsip untuk bersikap profesional walaupun saya memiliki permasalahan pribadi antar karyawan	
	Kelompok dan Tim	Saya akan berbicara sejujurnya mengenai performa kerabat kerja saya	
		Saya tidak akan menggunakan privilege yang saya punya untuk melakukan hal diluar kerjaan dalam waktu kerja	
	Organisasi	Saya tidak akan mengatakan kebohongan mengenai pekerjaan saya demi kepentingan pribadi	
		Saya tidak akan berbuat hal melanggar norma untuk kepentingan pribadi saya (mencuri uang di kasir, mengambil kembalian untuk diri sendiri)	

Sumber : Ashkanasy (2013)

### b. *Organization Support*

Menurut Eisenberger et al., dalam Chen et al., (2020) *Organization Support* adalah upaya yang diberikan serta dilakukan oleh perusahaan kepada karyawan dalam mendukung kesejahteraan karyawan selama karyawan bekerja dalam perusahaan. Berikut pengukuran dari dimensi dan indikator organization support sebagai berikut :

**Tabel 3. 2 Pengukuran Variabel Organizational Support**

Variabel	Dimensi	Indikator	Butir Pernyataan	Sumber
<b>Organizational Support</b>	<i>Reinforcing Organizational Support (ROS)</i>	Perlakuan Kerja	Saya diberikan beban kerja yang sesuai dengan posisi saya	Eisenberger (2020)
			Saya diberikan gaji yang sesuai dengan perjanjian	
			Saya diberikan hak kebebasan dalam menyuarakan pendapat saya	
			Saya diberi peraturan yang wajib untuk saya ikuti selama bekerja	
		Kepedulian Pemimpin	Saya merasa nyaman memiliki pimpinan yang peduli dengan saya.	
		Saya merasa diberikan dukungan terhadap pekerjaan saya oleh pimpinan saya		
		Saya merasa dihargai oleh pimpinan saya mengenai prinsip bekerja.		
		Kepedulian Perusahaan	Saya merasa perusahaan peduli mengenai kehidupan pribadi saya	
			Saya merasa perusahaan peduli dengan kesejahteraan pribadi saya.	
	<i>Inhibitive Organizational Support (IOS)</i>	Pemberian Hukuman	Saya setuju perusahaan memberikan saya peringatan verbal sebanyak tiga kali dalam pelanggaran saya.	

Hak Cipta Ditindungi 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.



Variabel	Dimensi	Indikator	Butir Pernyataan	Sumber
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)			Saya setuju perusahaan memberikan saya surat peringatan sebanyak tiga kali dalam pelanggaran saya	
			Saya setuju dengan hukuman level rendah terhadap kesalahan saya untuk bekerja lembur	
			Saya setuju dengan pemberian hukuman pemotongan gaji sebagai hukuman level medium	
			Saya setuju pemberhentian kerja sebagai hukuman level tinggi.	

Sumber : Eisenberger (2020)

### 3.5.2 Variabel Moderator

#### a. Perceived Organizational Support

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. Pengukuran variabel *perceived organizational support* adalah sebagai berikut :

**Tabel 3. 3 Pengukuran Variabel Perceived Organizational Support**

Variabel	Dimensi	Indikator	Butir Pernyataan	Sumber
<i>Perceived Organizational Support</i>	<i>Fairness</i> (Keadilan)	Organisasi/ perusahaan peduli terhadap	Saya merasa bahwa perusahaan memberikan kepedulian terhadap	Eisenberger (2020)



Variabel	Dimensi	Indikator	Butir Pernyataan	Sumber	
<b>© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)</b>		kesejahteraan karyawan	kesejahteraan kehidupan saya		
		Organisasi/ perusahaan memberikan posisi terbaik untuk karyawan yang berkualifikasi	Saya merasa bahwa saya diberikan posisi pekerjaan yang sesuai dengan kemampuan saya oleh perusahaan		
		Organisasi/ perusahaan peduli terhadap pendapat karyawan	Saya merasa bahwa pendapat yang saya berikan didengar dan dijadikan salah satu pertimbangan dalam perusahaan menghasilkan solusi		
	<i>Supervisor Support (Dukungan Pemimpin)</i>	Organisasi / perusahaan dapat membantu karyawan	Pada saat saya membutuhkan bantuan support terhadap masalah yang saya alami, perusahaan dapat mengerti dan membantu saya		
	<b>Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie</b>		Organisasi/ perusahaan peduli terhadap kepuasan kerja karyawan	Saya senang bekerja dengan pemimpin yang peduli mengenai kepuasan kerja saya	
			Organisasi/ perusahaan rela untuk membantu karyawan melaksanakan pekerjaan agar dapat memberikan kinerja yang maksimal	Pada saat saya kesulitan menyelesaikan pekerjaan, pemimpin saya akan membantu saya dalam menyelesaikan pekerjaan	
		<i>Organizational Rewards and Job Conditions</i>	Organisasi/	Saya merasa bahwa perusahaan serta pimpinan saya	

Hak Cipta Ditindungi 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.



Variabel	Dimensi	Indikator	Butir Pernyataan	Sumber
<b>© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)</b> <b>Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie</b>	(Penghargaan Organisasi dan Kondisi Pekerja)	perusahaan menghargai kontribusi kerja karyawan terhadap kesejahteraan karyawan	menghargai kerja keras saya.	
		Organisasi/ perusahaan bangga terhadap pencapaian karyawan	Saya diberikan apresiasi yang layak oleh perusahaan	
		Organisasi/ perusahaan sangat mempertimbangkan tujuan dan nilai karyawan	Perusahaan menghargai tujuan dan nilai saya dalam bekerja	
		Organisasi/ perusahaan akan memaafkan kesalahan yang tidak disengaja oleh karyawan	Pada saat saya melakukan kesalahan, yang tidak disengaja, perusahaan membantu dan memaafkan saya	

Sumber : Eisenberger (2020)

### 3.5.3 Variabel Dependen

#### a. *Employee Performance*

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

- Hak Cipta Ditindungi 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.



secara kualitas maupun kuantitas yang berdasarkan kecakapan hasil kerja serta proses saat pelaksanaan pekerjaan. Menurut Shaleh & Firman (2018) kinerja karyawan memiliki lima indikator agar dapat memahami dan menilai kinerja karyawan. Berikut adalah pengukuran kinerja karyawan :

**Tabel 3. 4 Pengukuran Variabel Employee Performance**

Variabel	Indikator	Butir Pernyataan	Sumber
<b>Employee Performance</b>	Pencapaian sasaran perusahaan	Saya sebagai sales associate Baleno telah mencapai target yang diberikan oleh Baleno kepada saya	Shaleh & Firman (2018)
		Saya telah mencapai setidaknya 2x target yang diberikan oleh Baleno	
	Inisiatif	Saya akan membantu dan berusaha dalam bekerja sama dengan tim dan menyelesaikan masalah pekerjaan	
		Saya memiliki inisiatif yang tinggi untuk bekerja dan tidak harus disuruh	
	Kerjasama	Saya mampu melakukan kerjasama selama bekerja pada Baleno	
		Saya mengetahui bahwa tujuan dan goals hanya dapat diraih dengan melakukan kerjasama	
	Sumbangan Kemajuan Karyawan	Saya sebagai karyawan Baleno memiliki keinginan untuk mengembangkan kemampuan saya dalam bekerja untuk mencapai pengembangan diri saya dalam bekerja	
		Saya percaya bahwa menambah skill dapat memberikan pengembangan terhadap kinerja saya	

Hak Cipta Ditanggung Undang-Undang

© Hak cipta milik IBI KKG 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Variabel	Indikator	Butir Pernyataan	Sumber
C Hak cipta milik IBI Kwik Kian Gie (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)	Perilaku Lain	Saya bekerja sesuai dengan etika dan norma yang berlaku pada Baleno	
		Saya selalu memberikan perilaku dan service terbaik terhadap customer sebagai sales associate	

Sumber : Shaleh & Firman (2018)

### 3.6 Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan data dengan dua sumber, data primer serta data sekunder. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari responden dengan mengisi kuesioner yang diberikan. Maka, responden akan memberikan informasi pada kuesioner sehingga dapat dijadikan data primer bagi peneliti. Data sekunder diperoleh dari buku, jurnal-jurnal, dokumen instansi serta situs dan jejaring sosial yang memiliki keterkaitan terhadap penelitian. Kuesioner akan disebarakan menggunakan *google forms* secara daring melalui *social media* seperti *Whatsapp* dan *Instagram* kepada karyawan retail PT Baleno Kingdom Indonesia di *Mall Kelapa Gading*, *Mall Central Park*, *Mall Emporium Pluit*, *Supermall Karawaci* dan *Baleno Puri Indah Mall*. Pertanyaan pada kuesioner merupakan jenis pertanyaan tertutup, pertanyaan tersusun dengan alternatif jawaban yang telah ditetapkan oleh peneliti.

Variabel yang digunakan dalam penelitian diukur menggunakan skala likert. Skala likert adalah model skala yang kerap digunakan oleh peneliti untuk mengukur sikap, pendapat, persepsi hingga fenomena sosial lainnya (Riyanto dan Putera, 2022:29). Pengukuran skala likert ditetapkan sebagai berikut :



**Tabel 3. 5 Tabel Skala Likert**

Skala	Skor
Tidak Setuju	1
Kurang Setuju	2
Cukup Setuju	3
Setuju	4
Sangat Setuju	5

Sumber : Riyanto & Putra (2022)

### 3.7 Pengolahan Data

#### 3.7.1 Uji Validitas (SPSS)

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui kemampuan variabel untuk dijadikan pengukuran serta apakah variabel dapat melakukan fungsi sebagai variabel pengukur yang ingin diukur (Schindler, 2022:245). Uji validitas bertumpu pada nilai r tabel dan nilai r hitung (pearson correlation). Uji validitas dapat menjadi tumpuan apakah pertanyaan yang disajikan dalam penelitian valid dan dapat digunakan sebagai alat ukur. Uji validitas pada penelitian ini melibatkan 30 responden untuk uji validitas dan menggunakan SPSS sebagai perangkat lunak. Nilai r tabel dapat diperoleh dari nilai *degree of freedom* (df), dimana df diperoleh dari jumlah data responden – dua. Maka dalam penelitian ini, sampel berjumlah 30 dan derajat kebebasan =28. (Riyanto dan Harmawan, 2020:64)

- 1) Bila nilai r hitung < (lebih kecil) r tabel maka item tidak valid
- 2) Bila nilai r hitung > (lebih besar) r tabel maka item valid



### 3.7.2 Uji Reliabilitas (SPSS)

Uji reliabilitas dilakukan untuk memperlihatkan akurasi dalam menjadikan suatu konsep sebagai alat pengukuran sehingga konsep dapat akurat. Uji reliabilitas bertumpu pada nilai *cronbach's alpha* lebih besar dari 0,7. (Riyanto dan Harmawan, 2020:75)

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

### 3.8 Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan setelah mengumpulkan data yang diperoleh dari pengisian kuesioner. Pengolahan data akan menggunakan metode *Partial Least Square-Structural Equation Model (PLS-SEM)* dengan menggunakan alat analisis *Smart Partial Least Square 3 (SmartPLS 3)*. Analisis PLS-SEM memiliki dua sub model pengukuran, yaitu model pengukuran atau disebut dengan *outer model*, dan model struktural atau disebut dengan *inner model*. (Ghozali, 2020:7)

#### 3.8.1 Analisis Deskriptif

Menurut Radjab dan Jam'an (2017:127-128) Analisis Deskriptif adalah teknik menganalisis data dengan menjelaskan atau menggambarkan data yang dikumpulkan untuk membuat sebuah kesimpulan secara umum atau generalisasi. Analisis deskriptif memiliki tujuan untuk menarik kesimpulan generalisasi serta mengetahui ramalan penyebaran data sampel dengan populasi. Dalam analisis deksriptif akan mengandung penjelasan mengenai data primer yang telah diolah. Analisis deskriptif pada penelitian ini akan diolah menggunakan program *SmartPLS 3.0*.

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.



### 3.8.2 Evaluasi Model Pengukuran (*Outer Model*) (Ghozali 2019:74)

Model pengukuran atau disebut sebagai *outer model*, dapat menjelaskan hubungan setiap dari blok indikator dengan variabel laten dalam penelitian (Ghozali, 2020:9). Dalam evaluasi model pengukuran, model dievaluasi agar dapat dinilai validitas serta reliabilitasnya.

#### a. Validitas *Convergent*

*Validitas Convergent* menilai pengukuran-pengukuran dari suatu variabel dengan konstruk yang memiliki korelasi tinggi. Suatu indikator dapat dinyatakan valid apabila memiliki korelasi lebih dari 0,70 lalu mempunyai nilai *average variance extracted* yang lebih besar dari 0,5. Bila suatu konstruk memiliki nilai tersebut maka konstruk memiliki konvergensi yang cukup. (Ghozali 2020:74)

#### b. Validitas *Discriminant*

*Validitas Discriminant* menilai hubungan antar variabel dengan prinsip bahwa variabel memiliki konstruk yang berbeda dan tidak berkorelasi tinggi. 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)

#### c. Reliabilitas

Ghozali mengatakan bahwa uji reliabilitas dilaksanakan untuk menunjukkan akurasi dan ketepatan *instrument* dalam pengukuran konsep. Terdapat dua metode dalam pengukuran reliabilitas yaitu menggunakan

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



*Cronbach's alpha* dan *composite reliability*. Metode ini menunjukkan akurasi serta seberapa baik *instrument* dalam pengukuran konsep. Sebuah instrument dikatakan reliabel bila nilai *cronbach's alpha* dan *composite reliability* lebih besar dari 0.7 (Ghozali, 2020:75)

**3.8.3 Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

**Evaluasi Model Struktural (*Inner Model*) (Ghozali 2019:78)**

Evaluasi model struktural atau *inner model* dilakukan untuk melihat hubungan antar variabel laten. Model ini dilihat oleh besar nilai *R-square* dengan hasil yang diperoleh dari resampling dengan prosedur bootstrapping (Ghozali, 2020:73)

**a. Koefisien Determinasi**

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)

**b. Analisis Jalur**

Menurut Ghozali (2020:243) analisis jalur atau *path analysis* mempermudah dalam melihat hubungan langsung dan hubungan tidak langsung antar variabel dalam model. Signifikansi hubungan antar variabel dikatakan signifikan apabila nilai signifikansi atau *t statistics* lebih besar dari 1,96 ( $> 1,96$ ) (Ghozali, 2020:188,250)

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.



### c. Uji Hipotesis

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.

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



H2	OS→DWB	10,746	0,000
H3	OS→KK	3,366	0,001
H4	DWB→POS	7,055	0,000
	POS→KK	0,337	0,736

Sumber : Lampiran 27

Tabel Pengaruh Tidak Langsung

Jalur	Koefisien Jalur	P Value
OS→DWB→KK	2,774	0,006
DWB→POS→KK	0,319	0,750
OS→DWB→POS→KK	0,311	0,756
OS→DWB→POS	4,670	0,000

Sumber : Lampiran 28

**a. Uji Hipotesis 1 : *Deviant work behaviour* berpengaruh signifikan terhadap *employee performance* Baleno Indonesia**

Berdasarkan dari Tabel 4.25, 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.

**b. Uji Hipotesis 2 : *Organizational support* berpengaruh signifikan terhadap *employee performance* Baleno Indonesia**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.



Berdasarkan dari Tabel 4.25, 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 3 diterima.

**c. 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 4 ditolak.

## 4.5 Pembahasan

### 1 Pengaruh *deviant work behaviour* terhadap *employee performance*

*Deviant work behaviour* memiliki enam item pernyataan yang terbukti valid setelah dilakukan uji validitas. Pernyataan yang valid terhadap *deviant work behaviour* terdiri atas saya selalu bekerja sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan tanpa mengurangi waktu kerja saya, Saya memahami bahwa cara bekerja masing-masing individu berbeda namun saya akan tetap bekerja dan memberikan performa maksimal, Saya memiliki prinsip untuk bersikap profesional walaupun saya memiliki permasalahan pribadi antar karyawan, Saya akan berbicara sejujurnya mengenai performa kerabat kerja saya, Saya tidak akan menggunakan *privilege*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KKG (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.



yang saya punya untuk melakukan hal diluar kerjaan dalam waktu kerja, Saya tidak akan mengatakan kebohongan mengenai pekerjaan saya demi kepentingan pribadi.

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Pada Tabel 4.25, *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. Pengaruh *organizational support* terhadap *employee performance*

*Organizational support* memiliki sepuluh item pernyataan yang valid. Pernyataan yang valid adalah pernyataan yang dapat dijadikan indikator. Bulir pernyataan yang valid yaitu Saya diberikan waktu kerja yang sesuai dengan perjanjian, Saya diberikan gaji yang sesuai dengan perjanjian, Saya diberikan hak kebebasan dalam menyuarakan pendapat saya, Saya diberi peraturan yang wajib

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.



untuk saya ikuti selama bekerja, Saya merasa nyaman memiliki pimpinan yang peduli dengan saya, Saya merasa diberikan dukungan terhadap pekerjaan saya oleh pimpinan saya, Saya setuju perusahaan memberikan saya peringatan verbal sebanyak tiga kali dalam pelanggaran saya, Saya setuju perusahaan memberikan saya surat peringatan sebanyak tiga kali dalam pelanggaran saya, Saya setuju dengan hukuman level rendah terhadap kesalahan saya untuk bekerja lembur, Saya setuju dengan pemberian hukuman pemotongan gaji sebagai hukuman level medium, Saya setuju pemberhentian kerja sebagai hukuman level tinggi.

Pada Tabel 4.25 *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.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.



### 3. Pengaruh *perceived organizational support* sebagai moderasi terhadap *deviant*

#### **C** *work behaviour* pada *employee performance*

*Perceived organizational support* memiliki delapan item pernyataan yang valid dan dapat dijadikan pengukuran yaitu Saya merasa bahwa saya diberikan posisi pekerjaan yang sesuai dengan kemampuan saya oleh perusahaan, Saya merasa bahwa pendapat yang saya berikan didengar dan dijadikan salah satu pertimbangan dalam perusahaan menghasilkan solusi, Saya senang bekerja dengan pemimpin yang peduli mengenai kepuasan kerja saya, Pada saat saya kesulitan menyelesaikan pekerjaan, pemimpin saya akan membantu saya dalam menyelesaikan pekerjaan, Saya merasa bahwa perusahaan serta pimpinan saya menghargai kerja keras saya., Saya diberikan apresiasi yang layak oleh perusahaan, Perusahaan menghargai tujuan dan nilai saya dalam bekerja, dan pada saat saya melakukan kesalahan, yang tidak disengaja, perusahaan membantu dan memaafkan saya.

Pada Tabel 4.25, *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*.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



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.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.