

**PENGARUH PERSEPSI DUKUNGAN ORGANISASI DAN KEADILAN
ORGANISASI TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP
BEHAVIOR* DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL
MEDIASI (STUDI PADA KARYAWAN BANK SYARIAH DI WILAYAH
KABUPATEN KLATEN, JAWA TENGAH)**



SKRIPSI

**DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
SEBAGAI SALAH SATU SYARAT MEMPEROLEH GELAR STRATA
SATU DALAM ILMU EKONOMI ISLAM**

OLEH:

RIZKY KURNIASARI

NIM. 22108020021

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

2026

PENGARUH PERSEPSI DUKUNGAN ORGANISASI DAN KEADILAN ORGANISASI TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL MEDIASI (STUDI PADA KARYAWAN BANK SYARIAH DI WILAYAH KABUPATEN KLATEN, JAWA TENGAH)



SKRIPSI

DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA SEBAGAI SALAH SATU SYARAT MEMPEROLEH GELAR STRATA SATU DALAM ILMU EKONOMI ISLAM

OLEH:

RIZKY KURNIASARI

NIM. 22108020021

DOSEN PEMBIMBING:

DRS. AKHMAD YUSUF KHOIRUDDIN, S.E., M.S.i.

NIP. 19661119 199203 1 002

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

2026

HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 550821, 512474 Fax. (0274) 586117 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-742/Un.02/DEB/PP.00.9/06/2026

Tugas Akhir dengan judul : PENGARUH PERSEPSI DUKUNGAN ORGANISASI DAN KEADILAN ORGANISASI TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL MEDIASI (STUDI PADA KARYAWAN BANK SYARIAH DI WILAYAH KABUPATEN KLATEN, JAWA TENGAH)

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : RIZKY KURNIASARI
Nomor Induk Mahasiswa : 22108020021
Telah diujikan pada : Kamis, 04 Juni 2026
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang
Drs. Akhmad Yusuf Khoiruddin, S.E., M.Si.
SIGNED

Valid ID: 6a34adc27913b



Penguji I
SYAYYIDAH MAFTUHATUL JANNAH,
S.E., M.Sc.
SIGNED

Valid ID: 6a295c32cale



Penguji II
Defi Insani Saibil, S.E.I., M.E.K
SIGNED

Valid ID: 6a2a81b7e490e



Yogyakarta, 04 Juni 2026
UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Prof. Dr. Misnen Ardiansyah, S.E., M.Si., Ak., CA., ACPA.
SIGNED

Valid ID: 6a389feacc62

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

SURAT PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI

Judul : Skripsi oleh Rizky Kurniasari

Kepada
**Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Sunan Kalijaga
Di-Yogyakarta**

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Setelah melakukan pengoreksian, pemeriksaan, memberikan arahan, serta melakukan perbaikan yang diperlukan, dengan demikian, saya sebagai Pembimbing menyatakan bahwa skripsi yang diajukan oleh mahasiswa berikut ini:

Nama : Rizky Kurniasari
NIM : 22108020021
Judul Skripsi : **Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi Dan Keadilan Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Karyawan Bank Syariah Di Wilayah Kabupaten Klaten, Jawa Tengah)**

Skripsi ini telah layak untuk diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Program Studi Perbankan Syariah, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Ekonomi Islam.

Dengan ini, kami berharap skripsi ini dapat segera diujikan. Terima kasih atas perhatian dan pertimbangannya.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Yogyakarta, 26 Mei 2026
Pembimbing,


Drs. Akhmad Yusuf Khoiruddin, S.E., M.Si.
NIP. 19661119 199203 1 002

HALAMAN KEASLIAN SKRIPSI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rizky Kurniasari
NIM : 22108020021
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi saya yang berjudul **“Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi dan Keadilan Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* dengan Kepuasan Kerja sebaga Variabel Mediasi (Studi Pada Karyawan Bank Syariah di Wilayah Kabupaten Klaten)”** adalah benar-benar hasil karya asli saya sendiri dan bukan merupakan plagiarisme pencurian hasil karya milik orang lain hasil kerja orang lain untuk kepentingan saya karena hubungan material maupun non-material ataupun segala kemungkinan lain yang pada hakekatnya bukan merupakan karya tulis skripsi saya secara orisinal dan otentik.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan kesadaran sendiri dan tidak atas tekanan ataupun paksaan dari pihak manapun demi menegakan integritas akademik di institusi.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Yogyakarta, 26 Mei 2026
Penulis,



Rizky Kurniasari
NIM. 22108020021

PERSETUJUAN PUBLIKASI

PERSETUJUAN PUBLIKASI

Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Sebagai civitas akademika Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rizky Kurniasari
NIM : 22108020021
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*non-exclusive royalty free right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul

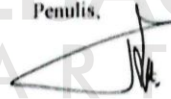
“Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi dan Keadilan Organisasi terhadap Organizational Citizenship Behavior dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Karyawan Bank Syariah di Wilayah Kabupaten Klaten, Jawa Tengah)”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta berhal menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola, dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan kesadaran sendiri dan tidak atas tekanan ataupun paksaan dari pihak manapun demi menegakan integritas akademik di institusi.

Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Yogyakarta, 26 Mei 2026
Penulis,



Rizky Kurniasari
NIM. 22108020021

HALAMAN MOTTO

”Walau tak terdengar masuk akal, bagi mereka yang tak percaya.
Tapi kita punya kita, yang akan melawan dunia”

-Nadin Amizah



HALAMAN PERSEMBAHAN

Segala puji bagi Allah SWT, Tuhan semesta alam, atas limpahan rahmat, kasih sayang, serta pertolongan-Nya yang tidak pernah terputus dalam setiap langkah perjalanan hidup penulis. Atas izin-Nya, rangkaian proses panjang yang penuh perjuangan, pembelajaran, dan pengorbanan ini akhirnya dapat sampai pada titik penyelesaian. Shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, suri teladan terbaik yang membawa cahaya ilmu dan keberkahan bagi seluruh umat manusia.

Di antara seluruh halaman yang tersusun dalam karya ini, halaman persembahan menjadi bagian yang paling sarat makna. Halaman ini menjadi ruang bagi penulis untuk menyampaikan rasa syukur, cinta, dan terima kasih yang tulus kepada mereka yang telah hadir sebagai alasan untuk terus bertahan, berjuang, dan melangkah hingga titik ini. Dengan penuh kerendahan hati, karya sederhana ini penulis persembahkan kepada:

Kedua orang tua tercinta Bapak Heri dan Ibu Tatik, terima kasih atas cinta yang tak pernah mengenal batas, atas doa-doa yang selalu mengiringi setiap langkah, serta atas segala pengorbanan yang tidak akan pernah mampu penulis balas dengan apa pun. Jika perjalanan menempuh pendidikan ini adalah sebuah panggung, maka Bapak dan Ibu adalah penonton paling setia yang selalu hadir di setiap babaknyanya. Bapak dan Ibu mungkin tidak berdiri di bawah sorot lampu panggung itu, tidak menerima tepuk tangan, dan tidak disebut namanya dalam setiap pencapaian yang diraih. Namun, Bapak dan Ibu lah yang memastikan lampu itu tetap menyala, yang dengan tulus mengorbankan waktu, tenaga, pikiran, dan

harapan agar penulis dapat berdiri di atas panggung tersebut hingga akhir. Skripsi ini bukan hanya tentang pencapaian akademik, melainkan juga tentang wujud kecil dari bakti dan rasa terima kasih penulis kepada Bapak dan Ibu yang telah mengorbankan begitu banyak hal demi masa depan anaknya.

Kepada adik penulis, Dinda. Karya ini turut penulis persembahkan sebagai wujud kasih sayang, harapan, dan doa yang senantiasa menyertai setiap langkahnya. Di balik setiap proses yang telah dilalui hingga sampai pada titik ini, tersimpan harapan agar perjalanan yang ditempuh penulis hari ini dapat menjadi jejak yang menerangi langkah-langkah adiknya di masa mendatang, sehingga ia tidak perlu berjalan sendiri dalam keraguan atau meraba-raba bagaimana masa depan harus dijalani. Semoga setiap pencapaian yang diraih penulis dapat menjadi pengingat bahwa tidak ada mimpi yang terlalu tinggi untuk diperjuangkan dan tidak ada jalan yang terlalu panjang untuk dilalui dengan kesungguhan.

Kepada seluruh Bapak dan Ibu dosen yang telah membagikan ilmu pengetahuan, wawasan, serta pengalaman berharga kepada penulis selama masa perkuliahan. Secara khusus, penulis menyampaikan terima kasih kepada Bapak Akhmad Yusuf Khoiruddin yang dengan penuh kesabaran telah membimbing, mengarahkan, dan memberikan dukungan hingga penulis mampu menyelesaikan tugas akhir ini.

Terakhir, kepada almamater tercinta UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah menjadi ruang bagi penulis untuk bertumbuh, berproses, serta mengukir berbagai kenangan dan pembelajaran berharga selama masa studi.

TRANSLITERASI ARAB LATIN

Transliterasi kata-kata Arab yang dipakai dalam penyusunan skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 158/1987 dan 0543b/U/1987.

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	bā'	b	be
ت	tā'	t	te
ث	ṣā'	ṣ	es (dengan titik di atas)
ج	jim	j	je
ح	ḥā'	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	khā'	kh	ka and ha
د	dāl	d	de
ذ	ẓāl	ẓ	zet (dengan titik diatas)
ر	rā'	r	er
ز	zāi	z	zet
س	sīn	s	es
ش	syīn	sy	es and ye
ص	ṣād	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	ḍād	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭā'	ṭ	te (dengan titik di bawah)

ظ	zā'	z	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	'	koma terbalik di atas
غ	gain	g	ge
ف	fā'	f	ef
ق	qāf	q	qi
ك	kāf	k	ka
ل	lām	l	el
م	mīm	m	em
ن	nūn	n	en
و	wāwu	w	w
ه	hā'	h	ha
-	hamza h	,	apostrof
ي	yā'	Y	ye

B. Konsonan Rangkap karena Syaddah ditulis Rangkap

ممتددة	ditulis	<i>muta'addidah</i>
عدة	ditulis	<i>'iddah</i>

C. Tā' Marbutāh pada Akhir Kalimat

a. Ditulis dengan *h* jika dibaca *Sukun*

حكمة	ditulis	<i>ḥikmah</i>
جزية	ditulis	<i>jizyah</i>

(Ketentuan ini tidak berlaku untuk kata-kata Arab yang telah diserap ke dalam bahasa Indonesia, misalnya zakat, kecuali bila dikehendaki kata

aslinya)

- b. Bila diikuti dengan kata sandang ‘al’ serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka ditulis dengan *h*.

كرامة الولياء	ditulis	<i>karāmah al-aulyā'</i>
---------------	---------	--------------------------

- c. Bila *Tā'marbutāh* hidup dengan *fathāh*, *kasrah*, or *dāmah* dengan demikian dituliskan *ny t* or *h*.

زكاة الفطرة	ditulis	<i>zakatā al-fitrāh</i>
-------------	---------	-------------------------

D. Vokal Pendek dan Penerapannya

Semua *tā'marbutāh* ditulis dengan *h*, baik berada pada akhir kata tunggal ataupun berada di tengah penggabungan kata (kata yang diikuti oleh kata sandang “al”). Ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti shalat, zakat, dan sebagainya kecuali dikehendaki kata aslinya.

----- [َ]	fathah	ditulis s	a
----- _ِ	kasrah	ditulis s	i
----- [ُ]	ḍammah	ditulis s	u

فَعَلَ	fathah	ditulis s	<i>fa'ala</i>
ذَكَرَ	kasrah	ditulis s	<i>zākira</i>
يَذْهَبُ	ḍammah	ditulis s	<i>yazhabu</i>

E. Vokal Panjang

1	fathah + alif جاهلية	ditulis ditulis	ā jāhiliyah
2	fathah + yā'mati تنسى	ditulis ditulis	ā tans ā
3	kasrah + yā'mati كريم	ditulis ditulis	i karim
4	ḍammah + wāwu mati فروض	ditulis ditulis	ū furūd

F. Vokal Rangkap

1	fathah + yā'mati بينكم	ditulis ditulis	ai bainakum
2	fathah + wāwu mati قول	ditulis ditulis	au qaul

G. Vokal Pendek yang berurutan dalam Satu Kata Dipisahkan dengan Apostrof

أَنْتُمْ	ditulis	a'antum
أَعَدَّتْ	ditulis	u'iddat
لَنْ شَكَرْتُمْ	ditulis	la'in syakartum

H. Kata Sandang alif + Lam

- a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah* maka ditulis dengan menggunakan huruf

awal “al”

القرآن	ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
القياس	ditulis	<i>al-Qiyās</i>

b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis sesuai dengan huruf pertama *Syamsiyyah* tersebut

السماء	ditulis	<i>al-Samā'</i>
الشمس	ditulis	<i>al-Syams</i>

I. Penulisan Kata-kata dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut penulisannya

ذوى الفروض	ditulis	<i>ẓawī al-furūd</i>
أهل السنّة	ditulis	<i>ahl as-sunnah</i>

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

ARABIC TRANSLITERATION

The system of Arabic transliteration used in this thesis is based on Joint Circulating Letter of Minister of Religious Affairs and Minister of Education and Cultural Affairs of The Republic of Indonesia No. 158/1987 and 0543b/U/1987.

J. Single Consonant

Arabic Letter	Name	Letter of Latin	Assertions
ا	alif	not symbolized	not symbolized
ب	bā'	b	be
ت	tā'	t	te
ث	šā'	š	es (with point on top)
ج	jim	j	je
ح	ḥā'	ḥ	ha (with point below)
خ	khā'	kh	ka and ha
د	dāl	d	de
ذ	žāl	ž	zet (with point on top)
ر	rā'	r	er
ز	zāi	z	zet
س	sīn	s	es
ش	syīn	sy	es and way
ص	šād	š	es (with point below)
ض	ḍād	ḍ	de (with point below)
ط	ṭā'	ṭ	te (with point below)
ظ	zā'	z	zet (with point below)
ع	'ain	‘	comma reversed from above

غ	gain	g	ge
ف	fā'	f	ef
ق	qāf	q	qi
ك	kāf	k	ka
ل	lām	l	el
م	mīm	m	em
ن	nūn	n	En
و	wāwu	w	W
ه	hā'	h	ha
ء	hamza h	'	apostrophe
ي	yā'	Y	Ye

K. Double Consonant Caused by *Syaddah* Written in Double

ممتددة	written	<i>muta'addidah</i>
عدة	written	<i>'iddah</i>

L. *Tā' Marbutāh* on The End of Word

d. Written by *h* if Read in *Sukun*

ح كم ة	written	<i>ḥikmah</i>
ح ز ية	written	<i>jizyah</i>

(This stipulation is not required on Arabic words that has been assimilated into English Language e.g. zakah etc, except if the original word is wished)

- e. When followed by article ‘al’ and the second word is separated thus it is written by *h*.

كرامة الولياء	written	<i>karāmah al-aulyā'</i>
---------------	---------	--------------------------

- f. If Tā' *marbutāh* lives by *fathāh*, *kasrah*, or *dāmah* thus it is written by *t* or *h*.

زكاة الفطرة	written	<i>zakatā al-fitrāh</i>
-------------	---------	-------------------------

M. Short Vowels

-----	fathah	written	a
-----	kasrah	written	i
-----	ḍammah	written	u

N. Long Vowels

1	fathah + alif جاهلية	written written	ā <i>jāhiliyah</i>
2	fathah + yā' dead تنسى	written written	ā <i>tans ā</i>
3	kasrah + yā' dead كريم	written written	i> <i>kari>m</i>
4	ḍammah + wāwu dead فروض	written written	ū <i>furūd</i>

O. Double Vowels

1	fathah + yā' dead بينكم	written written	ai <i>bainakum</i>
2	fathah + wāwu dead قول	written written	au <i>qaul</i>

P. Consecutive Short Vowels in a Word Separated by Apostrophe

أنتم	written	<i>a'antum</i>
اعدت	written	<i>u'iddat</i>
إلن شكرتم	written	<i>la'in syakartum</i>

Q. If Article *alif lam* is Followed by Letter of *Qomariyyah* or *Syamsiyyah*, Thus it is written by '*al*'

القرآن	written	<i>al-qur'ān</i>
القياس	written	<i>al-qiyās</i>
السماء	written	<i>al-samā'</i>
الشمس	written	<i>al-syams</i>

R. Writing Words in Sentence

ذوى الفروض	written	<i>ẓawi al-furūd</i>
اهل السنّة	written	<i>ahl as-sunnah</i>

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, atas limpahan rahmat, nikmat, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi. Skripsi ini berjudul **“Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi dan Keadilan Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Mediasi (Studi pada Karyawan Bank Syariah di Wilayah Kabupaten Klaten, Jawa Tengah)”** dan dapat disusun serta diselesaikan dengan baik. Penyusunan Tugas Akhir Skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, serta kerja sama berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Noorhaidi Hasan, S.Ag., M.A., M.Phil., Ph.D selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Bapak Prof. Dr. Misnen Ardiansyah, S.E., M.Si., K.CA., ACPA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Bapak Dr. Jeihan Ali Azhar, S.Si., M.E.I selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah.
4. Bapak Drs. Akhmad Yusuf Khoiruddin, S.E., M.S.i. selaku Dosen Penasihat Akademik sekaligus Dosen Pembimbing Skripsi bagi penulis, yang telah mengarahkan, membimbing, serta memotivasi penulis selama penulis menempuh pendidikan strata satu di UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga, khususnya pada Program Studi Perbankan Syariah, dengan penuh dedikasi dan profesionalisme memberikan bimbingan, pengajaran, serta transfer ilmu pengetahuan, sehingga penulis memperoleh pemahaman, wawasan, dan bekal akademik selama menempuh pendidikan.
6. Seluruh Karyawan dan Staff Tata Usaha yang telah memberikan bantuan selama menempuh pendidikan.

7. Terima kasih teruntuk Ibu dan Bapak yang telah mengupayakan segalanya agar penulis tetap hidup dan bertumbuh.
8. Terima kasih teruntuk adik penulis, Dinda yang telah mengalah dan mengerti dalam banyak keadaan penulis.
9. Terima kasih penulis sampaikan kepada seluruh teman juga sahabat penulis untuk waktu juga rezeki, untuk telinga yang siap mendengarkan, untuk peluk yang siap menenangkan dan untuk banyak hal baik lain yang telah dibagikan kepada penulis.
10. Terima kasih untuk seluruh saudara penulis yang menyimpan banyak harap dan doa baik untuk penulis dapat menyelesaikan studi ini.
11. Terima kasih kepada seluruh pihak bank syariah beserta responden, yang telah berkenan membantu penelitian ini.
12. Terima kasih kepada seluruh pihak yang membantu kerampungan tugas akhir ini.
13. Terakhir, terima kasih untuk diri penulis sendiri. Terima kasih tetap bertahan dengan segala remehan, sumpah serapah dan makian yang menghujani.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Yogyakarta, 28 Mei 2026

Peneliti,

(Rizky Kurniasari)

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR	ii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
HALAMAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
TRANSLITERASI ARAB LATIN	ix
ARABIC TRANSLITERATION.....	xiv
KATA PENGANTAR.....	xviii
DAFTAR ISI.....	xx
DAFTAR TABEL	xxiii
DAFTAR GAMBAR.....	xxiv
ABSTRAK	xxv
ABSTRACT	xxvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	12
C. Tujuan Penelitian	13
D. Manfaat Penelitian	14
E. Sistematika Penulisan	16
BAB II LANDASAN TEORI	19
A. Landasan Teori.....	19
1. Social Exchange Theory.....	19
2. Organizational Citizenship Behavior	23
3. Persepsi Dukungan Organisasi.....	28
4. Keadilan Organisasi	32
5. Kepuasan Kerja	38
6. Perbankan Syariah.....	40
B. Penelitian Terdahulu	43
C. Pengembangan Hipotesis	47
D. Kerangka Penelitian	60

BAB III METODE PENELITIAN	61
A. Desain Penelitian.....	61
B. Populasi dan Sampel	61
C. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	63
D. Definisi Operasional Variabel.....	64
E. Metode Analisis Data	66
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	71
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	71
B. Profil Responden Penelitian.....	72
C. Analisis Statistik Deskriptif	78
D. Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	80
1. Uji Validitas Konvergen (Convergent Validity).....	81
2. Uji Validitas Diskriminan (Discriminant Validity).....	83
3. Uji Realibilitas.....	85
E. Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	86
1. R-square	87
2. Effect Size (F Square)	88
3. Model Fit.....	90
4. Pengujian Hipotesis.....	91
F. Pembahasan.....	97
1. Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi terhadap perilaku Organizational Citizenship Behavior pada Karyawan Bank Syariah di Kabupaten Klaten.....	97
2. Pengaruh Keadilan Organisasi terhadap perilaku Organizational Citizenship Behavior pada Karyawan Bank Syariah di Kabupaten Klaten	100
3. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap perilaku Organizational Citizenship Behavior pada Karyawan Bank Syariah di Kabupaten Klaten	103
4. Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Bank Syariah di Kabupaten Klaten.....	105
5. Pengaruh Keadilan Organisasi terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Bank Syariah di Kabupaten Klaten	108
6. Peran Kepuasan Kerja dalam Memediasi Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi terhadap perilaku Organizational Citizenship Behavior pada Karyawan Bank Syariah di Kabupaten Klaten.....	111

7. Peran Kepuasan Kerja dalam Memediasi Pengaruh Keadilan Organisasi terhadap perilaku Organizational Citizenship Behavior pada Karyawan Bank Syariah di Kabupaten Klaten	113
BAB V PENUTUP.....	117
A. Kesimpulan	117
B. Keterbatasan Penelitian.....	118
C. Saran.....	119
DAFTAR PUSTAKA.....	122
LAMPIRAN.....	132



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Kajian Pustaka.....	43
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	73
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden berdasarkan Usia.....	74
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan	74
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden berdasarkan Lama Kerja	75
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden berdasarkan Status Kepegawaian	76
Tabel 4. 6 Karakteristik Responden berdasarkan Divisi/ Jabatan	76
Tabel 4. 7 Karakteristik Responden berdasarkan Instansi Tempat Kerja.....	77
Tabel 4. 8 Analisis Statistik Deskriptif.....	79
Tabel 4. 9 Pengujian Validitas	81
Tabel 4. 10 Pengujian Diskriminan.....	84
Tabel 4. 11 Pengujian Realibilitas	85
Tabel 4. 12 Pengujian R-square	87
Tabel 4. 13 Pengujian Effect Size	89
Tabel 4. 14 Pengujian Model Fit.....	90
Tabel 4. 15 Pengujian Hipotesis Langsung	92
Tabel 4. 16 Ringkasan Hipotesis Langsung	94
Tabel 4. 17 Pengujian Hipotesis Tidak Langsung.....	95
Tabel 4. 18 Ringkasan Hasil Uji Hipotesis tidak Langsung.....	96

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Persentase Penduduk Bekerja Berdasar Gender & Lapangan Usaha	10
Gambar 2. 1 Model Pertukaran Sosial	21
Gambar 2. 2 Kerangka Penelitian	60
Gambar 3. 1 Skala Likert	64
Gambar 3. 2 Definisi Operasional Variabel	65
Gambar 4. 1 Pengujian Outer Model	80
Gambar 4. 2 Pengujian Inner Model.....	87

ABSTRAK

Di tengah pertumbuhan sektor perbankan syariah di Indonesia, tantangan lain seperti kualitas layanan, inovasi produk, juga kemampuan sumber daya manusia yang kompeten timbul seiring dengan pertumbuhan tersebut. Dengan demikian, penting bagi perusahaan menyadari bahwa dalam hal ini sumber daya manusia memegang peranan yang penting, guna mencapai efektivitas tujuan organisasi. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh persepsi dukungan organisasi dan keadilan organisasi terhadap Organizational Citizenship Behavior melalui kepuasan kerja pada karyawan bank syariah di Kabupaten Klaten. Pengujian dilakukan pada 45 responden sesuai kriteria menggunakan SEM-PLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi dukungan organisasi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja dan OCB. Sedangkan Keadilan Organisasi hanya berpengaruh positif signifikan terhadap OCB melalui Kepuasan Kerja. Kepuasan kerja juga berpengaruh positif terhadap OCB serta mampu memediasi kedua variabel eksogen terhadap OCB.

Kata kunci: persepsi dukungan organisasi, keadilan organisasi, kepuasan kerja, OCB.



ABSTRACT

Amidst the growth of the Islamic banking sector in Indonesia, other challenges such as service quality, product innovation, and competent human resource capabilities arise along with this growth. Thus, it is important for companies to realize that in this case, human resources play a crucial role in achieving the effectiveness of organizational goals. This study aims to analyze the influence of perceived organizational support and organizational justice on Organizational Citizenship Behavior through job satisfaction among Islamic bank employees in Klaten Regency. Testing was conducted on 45 respondents according to the criteria using SEM-PLS. The results showed that perceived organizational support had a significant positive effect on job satisfaction and OCB. Meanwhile, Organizational Justice only had a significant positive effect on OCB through Job Satisfaction. Job satisfaction also had a positive effect on OCB and was able to mediate both exogenous variables on OCB.

Keywords: *Perceived Organization Support, Organizational Justice, Job Satisfaction, Organizational Citizenship Behavior*



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bank syariah memegang peranan yang signifikan dalam perekonomian Indonesia melalui pembiayaan sektor riil dan perluasan inklusi keuangan. Berdasarkan siaran pers oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK), per Juni 2025 aset sektor perbankan syariah nasional meningkat 7,83% *yoy* menjadi Rp967,33 triliun. Pertumbuhan ini menunjukkan peningkatan yang lebih tinggi dibandingkan dengan aset perbankan nasional dan konvensional yang tumbuh masing-masing sebesar 6,40% dan 6,29%. Begitu pula dengan pangsa pasar perbankan syariah terhadap perbankan nasional yang telah mencapai 7,41% (Otoritas Jasa Keuangan, 2025). Kepala Eksekutif Pengawas Perbankan OJK juga menyampaikan bahwa pertumbuhan yang ada tersebut terjadi di tengah ketidakpastian global, pertumbuhan ini menunjukkan bahwa sektor perbankan syariah mampu membuka peluang besar bagi perbankan syariah untuk mendukung perekonomian domestik (Otoritas Jasa Keuangan, 2025).

Seiring dengan pertumbuhan yang dialami sektor perbankan syariah saat ini, juga menimbulkan tantangan baru, baik dari sisi peningkatan kualitas layanan, inovasi produk, maupun kemampuan sumber daya manusia dalam menjaga kinerja dan kepercayaan publik terhadap sistem perbankan syariah. Bagi perbankan syariah, semakin inovatif perbankan syariah dalam produk dan layanan, maka semakin cepat pula pertumbuhan

pasar juga perkembangan perbankan syariah tersebut (Pertiwi et al., 2024). Selain itu, Pusat Ekonomi dan Bisnis Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Indonesia (PEBS FEB UI) mencatat bahwa dengan 242,7 juta jiwa penduduk Indonesia, pangsa pasar perbankan syariah Indonesia per desember 2025 masih menyentuh angka 7,3%. Persentase tersebut tercatat lebih rendah dibandingkan perkembangan pasar Arab Saudi dengan 73,5% dari 31,5 juta jiwa penduduk dan Malaysia dengan 33,2% dari 20 juta penduduk (Tempo, 2025).

Meninjau adanya perkembangan dan tantangan pada sektor perbankan syariah, pemerintah Indonesia melalui OJK dalam rangka memperkuat daya saing dan ketahanan industri, menerbitkan Roadmap Pengembangan dan Penguatan Perbankan Syariah Indonesia (RP3SI) 2023–2027 sebagai arah kebijakan strategis pengembangan sektor keuangan syariah nasional. RP3SI membawa visi menghadirkan perbankan syariah yang sehat, efisien, berdaya saing, dan berkontribusi signifikan bagi perekonomian nasional maupun daerah. Agar RP3SI berjalan optimal diperlukan aspek-aspek pendukung, baik dari pihak internal maupun eksternal. Jika semua aspek dan elemen RP3SI dilaksanakan secara holistik dan kolaboratif, perbankan syariah nasional akan terus berkembang, hingga memberikan manfaat yang besar bagi kesejahteraan seluruh rakyat Indonesia (Otoritas Jasa Keuangan, 2023).

Sejalan dengan arah pengembangan perbankan syariah dalam RP3SI, perusahaan perlu menyadari bahwa sumber daya manusia

merupakan salah satu penggerak utama organisasi, di mana setiap individu berperan sebagai perencana strategi sekaligus pelaksana dalam berbagai kegiatan operasional perusahaan. Oleh karena itu, organisasi harus meningkatkan kualitas sumber daya manusia untuk membangun keunggulan kompetitif yang efektif. Untuk meningkatkan efektivitas perusahaan, organisasi membutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas tinggi dan produktif, yang mampu memberikan kontribusi optimal. Akibatnya diperlukan perhatian yang cermat dari perusahaan terhadap berbagai faktor yang akan meningkatkan tindakan karyawan agar berdampak positif pada perusahaan dalam mencapai tujuan atau sasaran perusahaan (Yuniawan et al., 2021).

Dalam konteks organisasi, perilaku positif karyawan yang meningkatkan efektivitas dan mendukung pencapaian tujuan perusahaan adalah kesediaan karyawan untuk berkontribusi di luar kewajiban kerja yang telah ditentukan. Perilaku ini disebut sebagai *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), yang dicirikan oleh tindakan sukarela individu yang dilakukan di luar tanggung jawab formal untuk membantu perusahaan mencapai tujuannya. Menurut Barnard, yang pertama kali menulis tentang OCB pada tahun 1938, kemauan karyawan untuk bekerja sama (*willingness to cooperative*) merupakan hal yang penting untuk efektivitas dan realisasi tujuan organisasi (Hamsani et al., 2017).

Perilaku OCB, dalam konteks perbankan syariah ini menjadi penting, karena jika tingkat OCB meningkat, maka efektivitas dan kinerja

organisasi secara keseluruhan juga akan meningkat. Organisasi dengan tingkat OCB yang lebih tinggi umumnya memiliki pelanggan yang lebih puas dibandingkan organisasi yang dengan tingkat OCB yang lebih rendah. OCB juga dapat meningkatkan produktivitas unit kerja, memperkuat retensi pelanggan, serta mengurangi tingkat ketidakhadiran dan *turnover* karyawan (Podsakoff et al., 2009). OCB memiliki tujuan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi organisasi melalui perilaku-perilaku positif yang dilakukan oleh karyawan secara sukarela dan tidak terikat pada tugas formal mereka (Zen Ersianti et al., 2025). OCB membantu menciptakan lingkungan kerja yang kooperatif, memperkuat hubungan antar karyawan, serta mendukung proses kerja agar berjalan lebih lancar dan produktif.

Organizational Citizenship Behavior juga relevan dengan nilai-nilai yang diterapkan dalam perbankan syariah. Konsep OCB dari sudut pandang Islam didasarkan pada ajaran-ajaran Islam, misalnya dalam Al-Qur'an surat Al-Maidah ayat 2,

وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

Dalam ayat tersebut diperintahkan bagi umat Islam untuk saling membantu dalam berbuat kebaikan dan bertakwa, serta dilarang untuk saling membantu dalam melakukan dosa dan melanggar hukum. Kemudian tindakan sukarela individu yang mencirikan OCB ini juga sesuai dengan syariat Islam dan hanya mengharapkan pahala atau keridhaan Allah (Kamil et al., 2014). OCB dari perspektif hukum sunnah Islam berarti bahwa jika tidak dilakukan, tidak akan dihukum atau dianggap berdosa, dan akan diberi

pahala jika dilakukan. Hal ini berarti karyawan akan mendapatkan pahala atas kepedulian dan empatinya terhadap orang lain. Selain itu, konsep OCB dari perspektif Islam mengarah pada konsep persaudaraan (ukhuwah) dalam Islam yang terdiri dari: *Ta'aruf*, *tafaham*, *ta'awun*, dan *tafakul* (Dwi et al., 2016).

Dengan memahami bahwa tujuan OCB bukan hanya untuk mendukung pencapaian target jangka pendek tetapi juga untuk memperkuat pondasi budaya kerja yang positif dan berkelanjutan dalam jangka panjang, serta relevansinya dengan prinsip-prinsip Islam, organisasi dapat mengembangkan strategi yang lebih efektif untuk mempromosikan perilaku ini. Namun, OCB bukan sekadar kebiasaan yang muncul secara alami atau kebetulan, melainkan terbentuk melalui interaksi antara karakteristik individu dan lingkungan organisasi. Oleh karena itu, penting bagi manajemen untuk menciptakan lingkungan yang memfasilitasi peningkatan OCB (Zen Ersianti et al., 2025). Cropanzano et al. (2017) melalui teori pertukaran sosial yang dikembangkannya, memaparkan bahwa tindakan positif pemicu untuk OCB dapat berupa persepsi dukungan organisasi dan keadilan organisasi. Menurut Organ & Ryan (1995) OCB juga didorong oleh investasi emosional karyawan terhadap organisasi, yang tercermin dalam kepuasan kerja, keadilan organisasi, komitmen organisasi dan kepercayaan terhadap kepemimpinan. Dengan demikian, berdasarkan uraian teoritis dan empiris tersebut, dalam penelitian ini dipilih persepsi

dukungan organisasi, keadilan organisasi, dan kepuasan kerja sebagai variabel yang dinilai mampu mendorong perilaku OCB

Pertama, **Persepsi Dukungan Organisasi** dipilih karena merupakan salah satu faktor organisasional yang langsung mencerminkan hubungan timbal balik antara karyawan dan organisasi. Rhoades & Eisenberger (2002) menjelaskan POS sebagai persepsi karyawan mengenai sejauh mana organisasi menghargai kontribusi mereka dan peduli terhadap kesejahteraan mereka. Ketika persepsi dukungan organisasi meningkat, karyawan merasa dihargai dan aman sehingga kepuasan serta motivasi kerjanya meningkat, yang pada gilirannya mendorong munculnya perilaku ekstra-rol atau *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sebagai bentuk timbal balik positif terhadap organisasi (Aswin & Rahyuda, 2017).

Kedua, **Keadilan Organisasi** dipilih karena signifikansinya sebagai prediktor perilaku OCB. Keadilan organisasi mengacu pada persepsi karyawan akan perlakuan yang adil di tempat kerja Robbins & Judge (2017, dalam Hartini et al., 2021), yang mencakup keadilan distributif (keadilan hasil), keadilan prosedural (keadilan proses pengambilan keputusan), dan keadilan interaksional (keadilan interaksi antarindividu). Moorman et al. (1993) secara eksplisit menggambarkan bahwa kecenderungan untuk berpartisipasi dalam perilaku OCB muncul dari prinsip keadilan, karyawan yang memandang adanya perlakuan adil lebih cenderung untuk meningkatkan kontribusinya.

Ketiga, mengingat bahwa OCB didorong oleh investasi emosional karyawan salah satunya dengan **Kepuasan Kerja**, maka kepuasan kerja ditetapkan sebagai variabel mediasi Organ & Ryan (1995). Sehingga OCB merupakan tindakan sukarela yang secara signifikan dipengaruhi oleh kondisi afektif karyawan, bukan hanya oleh pengaruh eksternal. Hasil penelitian Abdullah & Al-Abrow (2023) menunjukkan bahwa dukungan organisasi dan keadilan organisasi yang dirasakan memengaruhi kepuasan kerja, yang pada gilirannya memengaruhi OCB. Selain itu, kepuasan kerja berfungsi sebagai mediator positif dan signifikan dalam hubungan antara persepsi dukungan organisasi dan keadilan organisasi terhadap OCB. Akibatnya, kepuasan kerja melampaui perannya sebagai sekadar variabel perantara secara statistik dan secara konseptual berfungsi sebagai mekanisme psikologis yang menjelaskan alasan dan proses di mana persepsi dukungan organisasi dan keadilan organisasi mendorong perkembangan perilaku OCB di kalangan karyawan.

Aswin dan Rahyuda (2017) melaporkan bahwa persepsi dukungan organisasi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap OCB dan kepuasan kerja, serta kepuasan kerja memiliki pengaruh yang positif terhadap OCB. Penelitian tersebut juga mengungkapkan bahwa kepuasan kerja berperan sebagai variabel mediasi dalam pengaruh persepsi dukungan organisasi terhadap OCB. Disisi lain, hasil penelitian Abdullah & Al-Abrow (2023) menunjukkan bahwa persepsi dukungan organisasi tidak berpengaruh signifikan secara langsung terhadap OCB, melainkan melalui

kepuasan kerja. Kemudian, Riyanto & Winarsih (2020) menunjukkan adanya pengaruh keadilan organisasi terhadap OCB bersifat positif dan signifikan. Namun, kesimpulan lain dilaporkan oleh Indahyati dan Sintaasih (2019) yang menunjukkan bahwa hubungan positif antara keadilan distributif, prosedural, dan interaksional dengan OCB tidak signifikan. Selain itu, penelitian yang dilakukan Fadlilah & Surjanti (2019) menunjukkan bahwa kepuasan kerja tidak memberikan berfungsi sebagai variabel intervening dalam pengaruh persepsi dukungan organisasi dan keadilan organisasi terhadap OCB.

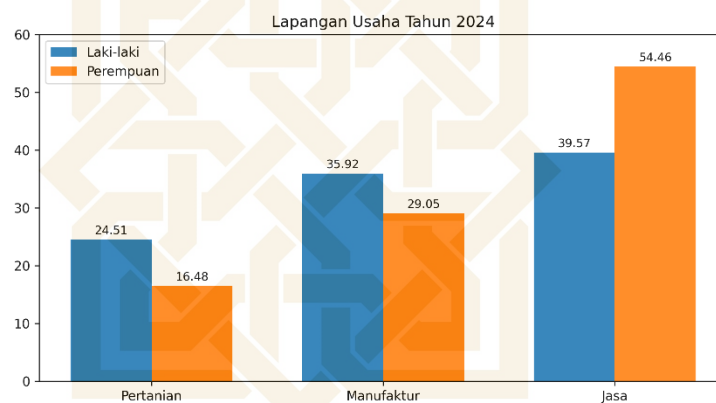
Berdasarkan berbagai temuan pada studi terdahulu, menunjukkan masih adanya inkonsistensi hasil temuan terkait pengaruh persepsi dukungan organisasi, keadilan organisasi, dan kepuasan kerja terhadap OCB. Inkonsistensi temuan-temuan tersebut mengindikasikan bahwa pengaruh antar variabel ini bersifat kontekstual sangat bergantung pada karakteristik sampel, sektor industri, dan budaya organisasi tempat penelitian dilakukan, sehingga dibutuhkan pengujian ulang dalam konteks yang berbeda. Selain itu, penelitian terdahulu dengan topik tersebut masih didominasi pada sektor manufaktur seperti penelitian oleh Sutra et al. (2026), pada sektor rumah sakit seperti penelitian oleh Sari et al. (2024) dan pada perusahaan non-syariah seperti penelitian oleh Putri (2017), akibatnya penelitian pada sektor perbankan syariah masih sangat terbatas. Padahal sektor perbankan syariah justru menerapkan orientasi kerja etika Islami

yang nilai-nilai tersebut memiliki relevansi dengan perilaku OCB, sehingga menarik untuk diteliti.

Kesenjangan kontekstual ini menunjukkan perlunya replikasi dan pengujian ulang model penelitian pada sektor dan wilayah yang berbeda untuk mendapatkan pemahaman yang lebih komprehensif. Dalam hal ini, sektor perbankan syariah dipandang sebagai konteks yang relevan sekaligus *distingtif*, mengingat organisasi berbasis syariah tidak semata berorientasi pada aspek finansial, melainkan turut menginternalisasi nilai-nilai Islam dalam sistem tata kelola dan manajemen sumber daya manusianya termasuk nilai *ta'awun*, keadilan, dan kejujuran. Nilai-nilai ini memiliki relevansi substantif dengan variabel yang diteliti dalam penelitian ini. Hal tersebut menjadikan sektor perbankan syariah sebagai objek yang secara teoritis dan empiris berbeda dari sektor-sektor yang selama ini mendominasi penelitian OCB.

Selain konteks sektor industri, karakteristik wilayah penelitian juga perlu dipertimbangkan karena kondisi sumber daya manusia dan lingkungan organisasi dapat memengaruhi terbentuknya OCB. Dinamika ketenagakerjaan yang aktif, letak geografis yang strategis, serta komitmen pemerintah wilayah setempat yang mendukung pada tujuan dan relevansi penelitian, menjadi faktor yang kemudian digunakan dalam menentukan letak wilayah dalam penelitian ini. Kabupaten Klaten merupakan salah satu wilayah di Jawa Tengah yang memiliki dinamika ketenagakerjaan yang cukup aktif dan relevan dengan pemilihan sektor perbankan syariah atau

sektor jasa yang menjadi konteks penelitian. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (2025), penduduk Kabupaten Klaten baik laki-laki maupun penduduk perempuan paling banyak bekerja pada sektor jasa dengan presentase total mencapai 45,99% penduduk yang bekerja di sektor jasa, seperti yang tergambarkan pada gambar 1.1.



Gambar 1.1 Persentase Penduduk Bekerja Berdasar Gender & Lapangan Usaha

Sumber : BPS Kabupaten Klaten (2025)

Badan Pusat Statistik Kabupaten Klaten juga menyoroti adanya fenomena mismatch antara pendidikan dan kebutuhan tenaga kerja yang menunjukkan bahwa tantangan pengelolaan sumber daya manusia masih menjadi isu penting di daerah tersebut (BPS Kabupaten Klaten, 2024). Kondisi ini mengindikasikan bahwa organisasi di Kabupaten Klaten dituntut untuk mampu mengelola sumber daya manusianya secara efektif agar dapat menghasilkan kinerja yang optimal dan mendukung pencapaian tujuan organisasi. Relevansi penelitian mengenai perilaku kerja karyawan di Kabupaten Klaten juga didukung oleh penelitian Monica & Partina (2024) pada pegawai Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber

Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Klaten. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa kepuasan kerja dan OCB merupakan variabel yang penting dalam konteks organisasi di Kabupaten Klaten. Namun demikian, hasil penelitian tersebut menemukan bahwa kepuasan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap OCB, serta tidak mampu memediasi pengaruh *servant leadership* terhadap OCB. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa mekanisme terbentuknya OCB masih dapat berbeda pada setiap organisasi dan sangat dipengaruhi oleh karakteristik lingkungan kerja serta faktor-faktor organisasional yang melatarbelakanginya.

Faktor lain yang menentukan pemilihan lokasi wilayah penelitian ialah pada lokasi geografisnya yang strategis, Kabupaten Klaten berada di antara dua kota besar, yakni Yogyakarta dan Surakarta, sehingga berdampak terhadap pertumbuhan positif Kabupaten Klaten terutama pada sisi ekonominya yang relevan pada penelitian ini Ancok & Nurhadi (2018).

Selain itu, kerja sama antara OJK Solo dan Tim Percepatan Akses Keuangan Daerah (TPAKD) Kabupaten Klaten menunjukkan komitmen dalam membangun ekosistem keuangan di Kabupaten Klaten. Pada Agustus 2025, mereka memprakarsai Program Ekosistem Keuangan Inklusif (EKI), sebagai rencana untuk meningkatkan ketersediaan layanan keuangan formal di daerah pedesaan, termasuk produk-produk perbankan syariah seperti Tabungan Haji (Kantor Otoritas Jasa Keuangan Solo, 2025). Dengan perkembangan ekosistem keuangan yang aktif ini pada gilirannya menuntut

peningkatan kualitas SDM di lembaga-lembaga perbankan syariah di daerah ini, termasuk dalam hal perilaku OCB karyawan yang berkontribusi langsung pada kualitas layanan dan kepercayaan publik (Harsono et al., 2020).

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini dilakukan untuk mengisi kesenjangan empiris yang disebabkan oleh inkonsistensi hasil penelitian sebelumnya, serta untuk mengisi kesenjangan kontekstual yang disebabkan oleh terbatasnya penelitian di sektor perbankan syariah, khususnya di wilayah Kabupaten Klaten. Oleh karena itu, dilakukan penelitian dengan mengusung judul yaitu, “Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi dan Keadilan Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Mediasi (Studi pada Karyawan Bank Syariah di Wilayah Kabupaten Klaten, Jawa Tengah)”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut maka dalam penelitian ini diperoleh rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah persepsi dukungan organisasi berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan bank syariah di Kabupaten Klaten?
2. Apakah keadilan organisasi berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan bank syariah di Kabupaten Klaten?
3. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan bank syariah di Kabupaten Klaten?

4. Apakah persepsi dukungan organisasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada karyawan bank syariah di Kabupaten Klaten?
5. Apakah keadilan organisasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada karyawan bank syariah di Kabupaten Klaten?
6. Apakah kepuasan kerja berperan memediasi dalam pengaruh persepsi dukungan organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan bank syariah di Kabupaten Klaten?
7. Apakah kepuasan kerja berperan memediasi dalam pengaruh keadilan organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan bank syariah di Kabupaten Klaten?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan kepada rumusan masalah yang sudah diuraikan diatas, maka arah penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk menjelaskan pengaruh persepsi dukungan organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan bank syariah di Kabupaten Klaten.
2. Untuk menjelaskan pengaruh keadilan organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan bank syariah di Kabupaten Klaten.
3. Untuk menjelaskan pengaruh kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan bank syariah di Kabupaten Klaten.
4. Untuk menjelaskan pengaruh persepsi dukungan organisasi terhadap kepuasan kerja pada karyawan bank syariah di Kabupaten Klaten.

5. Untuk menjelaskan pengaruh keadilan organisasi terhadap kepuasan kerja pada karyawan bank syariah di Kabupaten Klaten.
6. Untuk menganalisis peran kepuasan kerja sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara persepsi dukungan organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan bank syariah di Kabupaten Klaten.
7. Untuk menganalisis peran kepuasan kerja sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara keadilan organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan bank syariah di Kabupaten Klaten.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan atas arah riset yang telah dipaparkan, mak adapun penelitian ini diharapkan memberikan manfaat antara lain sebagai berikut:

1. Bagi peneliti, penelitian ini bertujuan untuk memberikan sumbangsih dalam pemahaman yang lebih baik mengenai faktor-faktor internal dalam organisasi, seperti dukungan dari organisasi dan keadilan organisasi. Selain itu, penelitian ini juga akan menunjukkan bagaimana faktor-faktor tersebut mempengaruhi perilaku *extra-role* (OCB), dengan kepuasan kerja sebagai faktor yang memediasi. Di samping itu, penelitian ini bisa menjadi pelatihan bagi para peneliti dalam menerapkan metode ilmiah kuantitatif, menghubungkan teori dengan praktik, serta meningkatkan kemampuan analisis data mereka untuk menyelesaikan tantangan yang dihadapi di lingkungan kerja.

2. Bagi akademisi, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi akademis untuk mengembangkan studi tentang manajemen sumber daya manusia di sektor keuangan syariah, terutama yang berkaitan dengan pemahaman mengenai pentingnya dukungan organisasi dan keadilan organisasi dalam membentuk perilaku OCB.
3. Bagi perusahaan dan atau praktisi, penelitian ini memiliki tujuan untuk memperbaiki efisiensi kinerja karyawan dengan lebih mengenali faktor-faktor yang berpengaruh terhadap timbulnya OCB. Dengan mengidentifikasi fungsi kepuasan kerja sebagai penghubung, perusahaan berpotensi merumuskan kebijakan internal yang lebih fokus dalam pengembangan karyawan, perencanaan pelatihan, dan dukungan dari organisasi. Bagi para praktisi, seperti manajer sumber daya manusia atau eksekutif lembaga keuangan syariah, hasil penelitian ini dapat menjadi acuan dalam merancang strategi untuk meningkatkan kinerja dengan cara memperkuat dukungan organisasi serta mengembangkan kompetensi.
4. Bagi Kampus (Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga), penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan akademis di lingkungan kampus, khususnya yang berfokus pada konsentrasi manajemen sumber daya manusia dalam konteks keuangan syariah. Temuan penelitian ini juga dapat menjadi dasar atau referensi untuk mengembangkan kurikulum, meningkatkan keterampilan lulusan, dan membantu tujuan kampus untuk melakukan penelitian yang relevan dengan kebutuhan

masyarakat dan sektor ketenagakerjaan. Selain itu, universitas memperoleh keuntungan dari semakin banyaknya karya ilmiah yang dihasilkan oleh mahasiswa, yang secara signifikan memengaruhi pertumbuhan sektor ekonomi syariah.

5. Bagi pembaca, penelitian ini dapat meningkatkan pemahaman dan wawasan mengenai signifikansi faktor psikologis serta kompetensi di lingkungan kerja. Dalam konteks ini, pembaca akan dapat mengerti bahwa kepuasan kerja dan dukungan dari organisasi memiliki pengaruh besar terhadap kesetiaan serta kontribusi sukarela karyawan kepada organisasi, serta bagaimana hubungan ini penting dalam situasi lembaga berbasis Syariah.

E. Sistematika Penulisan

Struktur penelitian ini ditulis dalam lima bab yang saling berhubungan yang memberikan gambaran umum dan rincian penelitian. Adapun sistematika penulisan dalam penelitian ini, yaitu:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini diuraikan mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian. Adapun pembahasan ini dimuat dalam bab pendahuluan dikarenakan pembahasan ini berkaitan dengan adanya argumentasi peneliti dalam mengangkat judul.

BAB II : LANDASAN TEORI

Dalam bab ini terdapat telaah pustaka yang merupakan hasil dari penelitian-penelitian sebelumnya yang menjadi permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian kali ini.

Pengembangan hipotesis membahas tentang penyusunan hipotesis yang akan diterapkan dalam penelitian ini. Selanjutnya, kerangka teoritis disusun yang membahas konsep-konsep yang akan digunakan oleh penulis, konsep yang dianggap penting dan tentunya berkaitan dengan penelitian ini akan berfungsi sebagai acuan penulis dalam melakukan analisis dan kemudian menarik kesimpulan.

Kerangka penelitian yang akan diuji disajikan dalam bentuk persamaan yang berupa gambar.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini menguraikan terkait proses, rencana, dan prosedur yang akan digunakan peneliti dalam rangka menjawab hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini.

Pembahasan yang akan dipaparkan mulai dari jenis penelitian, jenis sumber data, populasi, sampel dan teknik penentuan sampel, teknik pengumpulan data, dan metode analisis data

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini terdapat pembahasan yang berisi hasil analisis peneliti dari pengolahan data yang telah dilakukan. Dipaparkan pula pembahasan secara deskriptif maupun pembahasan terkait hasil pengujian hipotesis yang diajukan pada penelitian ini.

BAB V : PENUTUP

Penutup pada penelitian ini disajikan pada bab lima ini, dimana bab ini akan memaparkan kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan. Kemudian dilanjutkan dengan kontribusi peneliti kepada pihak pemangku kepentingan, penjelasan terkait keterbatasan penelitian, dan masukan bagi peneliti selanjutnya.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian ini berhasil mengkaji bahwa Persepsi Dukungan Organisasi (POS) dan Keadilan Organisasi (KO) secara positif dan signifikan meningkatkan Kepuasan Kerja (KK), yang selanjutnya berdampak signifikan pula terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karyawan Bank Syariah di Kabupaten Klaten. Hasil ini sekaligus mengonfirmasi keabsahan Teori Pertukaran Sosial dalam konteks perbankan syariah. Kemudian, POS mampu memicu OCB baik secara langsung maupun tidak langsung melalui mediasi parsial KK. Sebaliknya, KO tidak berpengaruh langsung terhadap OCB, melainkan harus dimediasi secara penuh oleh KK. Realitas ini menunjukkan bahwa perlakuan adil di lapangan tidak akan serta-merta melahirkan tindakan sukarela secara spontan sebelum diproses menjadi rasa puas emosional dalam bekerja.

Sebagai rekomendasi kebijakan, manajemen bank syariah disarankan memprioritaskan penyalarsan beban tugas dengan kompensasi finansial (gaji dan insentif) karena aspek materiil ini merupakan titik kepuasan paling rendah karyawan. Selain itu, pihak bank perlu mempertahankan konsistensi pemberian tunjangan dan fasilitas yang sudah dinilai baik, meningkatkan penghargaan non-material atas prestasi, serta menjaga etika kesopanan atasan untuk mengonversi keadilan menjadi kepuasan kerja yang efektif menggerakkan OCB.

B. Keterbatasan Penelitian

Studi ini secara efektif menjawab semua tujuan dan hipotesis penelitian yang telah ditentukan; namun, keterbatasan tertentu harus diakui dan dipertimbangkan ketika menafsirkan hasilnya.

1. Ukuran sampel sangat terbatas, dengan 45 responden. Meskipun jumlah ini memenuhi kriteria ukuran sampel minimum untuk penelitian kuantitatif dan analisis PLS-SEM, ukuran sampel yang terbatas membatasi kekuatan statistik model dalam mengidentifikasi efek lemah hingga sedang, sebagaimana dibuktikan oleh hasil uji H2, yang menunjukkan koefisien positif ($\beta = 0,176$) tetapi tidak signifikan secara statistik. Dampak signifikan mungkin terlewatkan karena ukuran sampel yang terbatas.
2. Akses data dan perizinan yang terbatas dari lembaga perbankan syariah di Kabupaten Klaten menghambat peneliti untuk secara tepat memastikan seluruh populasi karyawan yang dituju untuk penelitian ini. Hal ini menghambat peneliti untuk secara tepat menentukan proporsi sampel relatif terhadap populasi, sehingga menghalangi validasi statistik dari keterwakilan sampel.
3. Penelitian ini menggunakan desain *cross-sectional*, yang menunjukkan bahwa pengumpulan data terjadi pada satu kerangka waktu. Metode ini menghalangi peneliti untuk memantau perubahan temporal dalam pandangan, sikap, dan perilaku karyawan, sehingga mengharuskan

hubungan sebab-akibat antar variabel disimpulkan secara teoritis daripada diturunkan dari pengamatan *longitudinal* yang lebih kuat.

4. Lingkup penelitian terbatas pada personel bank syariah di Kabupaten Klaten, yang mencakup sejumlah kecil lembaga dengan berbagai tingkat heterogenitas di antara mereka. Hal ini membatasi penerapan temuan penelitian pada konteks perbankan syariah yang lebih luas, baik secara regional di Jawa Tengah maupun secara nasional.

C. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, kesimpulan, dan keterbatasan, para pemangku kepentingan harus mempertimbangkan hal-hal berikut.

1. Bagi Manajemen Bank Syariah Kabupaten Klaten

Manajemen bank syariah harus memprioritaskan peningkatan dukungan organisasi karena merupakan prediktor terkuat kepuasan kerja ($\beta=0,486$) dan memiliki pengaruh terbesar pada OCB (0,488). Program mentoring terstruktur, sistem pengakuan dan penghargaan kinerja yang transparan, kebijakan kesejahteraan karyawan yang komprehensif, dan fasilitas yang mendukung kebutuhan spiritual karyawan.

Kedua, karena Kepuasan Kerja merupakan mediator sentral dalam model ini, yang sebagian memediasi POS dan sepenuhnya memediasi keadilan organisasi, manajemen harus memastikan bahwa semua kebijakan organisasi adil secara prosedural dan dirasakan serta dihargai oleh karyawan untuk menumbuhkan kepuasan kerja yang nyata. Keadilan yang tidak tersampaikan dengan benar tidak akan memuaskan,

dan tanpa kepuasan, tidak akan ada OCB. Dengan demikian, transparansi komunikasi, konsistensi kebijakan, dan partisipasi karyawan dalam pengambilan keputusan harus ditingkatkan.

Ketiga, karena keadilan organisasi tidak secara langsung meningkatkan OCB (H4 ditolak), manajemen harus menyadari bahwa pendekatan keadilan saja tidak cukup—manajemen juga harus secara aktif mempromosikan kepuasan kerja sebagai keadaan emosional perantara. Kebijakan SDM yang komprehensif yang mengintegrasikan keadilan organisasi dan program peningkatan kepuasan kerja adalah yang terbaik.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Pertama, penelitian selanjutnya dapat memperluas cakupan objek penelitian, misalnya mencakup bank syariah di Jawa Tengah atau secara nasional untuk meningkatkan kekuatan statistik dan generalisasi. Kedua, studi *longitudinal* tentang sikap karyawan, kepuasan kerja, dan perilaku OCB dapat membantu peneliti menarik temuan kausal yang lebih kuat dari lebih banyak data empiris. Ketiga, menambahkan variabel moderasi seperti kepemimpinan transformasional, budaya organisasi Islami, atau komitmen organisasi dapat memperkuat atau melemahkan hubungan antar variabel dalam penelitian ini.

Kemudian, karena skor NFI penelitian ini sebesar 0,516 menunjukkan kesesuaian model yang kurang memuaskan, penelitian selanjutnya harus memperluas model dengan menambahkan indikator

atau variabel untuk meningkatkan kesesuaian. Untuk lebih memahami hubungan antara persepsi dukungan organisasi, keadilan organisasi, kepuasan kerja, dan OCB dalam perbankan syariah, penelitian lebih lanjut dapat menggunakan metode campuran (*mixed methods*) untuk meneliti bagaimana nilai-nilai Islam memengaruhi pertukaran sosial karyawan-organisasi.



DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, H. O., & Al-Abrow, H. (2023). Impact of perceived organisational justice, support and identity on workplace behaviour through job attitudes: verification in the role of LOC. *International Journal of Organizational Analysis*, 31(6), 2645–2664. <https://doi.org/10.1108/IJOA-01-2022-3099>
- Abid, G., Shaikh, S., & Asif, M. F. (2021). Influence Of Perceived Organizational Support On Job Satisfaction: Role Of Proactive Personality And Thriving. *International Journal of Entrepreneurship*, 25(1).
- Adams, J. S. (1965). *Inequity In Social Exchange* (pp. 267–299). [https://doi.org/10.1016/S0065-2601\(08\)60108-2](https://doi.org/10.1016/S0065-2601(08)60108-2)
- Ahmad, R., Nawaz, M. R., Ishaq, M. I., Khan, M. M., & Ashraf, H. A. (2023). Social exchange theory: Systematic review and future directions. In *Frontiers in Psychology* (Vol. 13). Frontiers Media S.A. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.1015921>
- Ajlouni, W. M. E., Kaur, G., & Al-Gharaibeh, S. (2018). Organizational Justice and its Relationship with Organizational Citizenship Behavior of Non-Academic Staff Members at Government Universities in North of Jordan. *Academy of Strategic Management Journal*.
- Alshaabani, A., Naz, F., Magda, R., & Rudnák, I. (2021). Impact of Perceived Organizational Support on OCB in the Time of COVID-19 Pandemic in Hungary: Employee Engagement and Affective Commitment as Mediators. *Sustainability*, 13(14), 7800. <https://doi.org/10.3390/su13147800>
- Amalia, N. A., & Arthur, R. (2023). *Penyusunan Instrumen Penelitian: Konsep, Teknik, Uji Validitas, Uji Reliabilitas, dan Contoh Instrumen Penelitian*. NEM.
- Ancok, Z. W., & Nurhadi. (2018). *Geomedia Majalah Ilmiah dan Informasi Kegeografian Kajian pengembangan pusat pertumbuhan wilayah di Kabupaten Klaten* (Vol. 16, Number 1). <https://journal.uny.ac.id/index.php/geomedia/index>
- Andriyanti, N. P. V., & Supartha, I. W. G. (2021). Effect of perceived organizational support on organizational citizenship behavior with job satisfaction as mediating variables. In *American Journal of Humanities and Social Sciences Research* (Number 5). www.ajhssr.com
- Aodton, P., Wareewanich, T., & Chankoson, T. (2021). The Mediation Of Work Engagement Between Job Satisfaction And Organizational Citizenship

- Behavior: A Study Of Healthcare Sector. *International Journal of Entrepreneurship*, 25, 1939–4675.
- Artatanaya, I. G. L. S., & Widhari, C. I. S. (2023). Organizational justice and motivation on Organizational Citizenship Behavior (OCB). *World Journal of Advanced Research and Reviews*, 20(2), 1093–1097. <https://doi.org/10.30574/wjarr.2023.20.2.2391>
- Aswin, A. E., & Rahyuda, A. G. (2017). Pengaruh Perceived Organizational Support Terhadap Organizational Citizenship Behavior Dengan Variabel Kepuasan Kerja Sebagai Mediasi. *E- Jurnal Management Universitas Udayana*, 6(5), 2729–2755.
- Ayalew, B. M., & Walia, N. (2024). Does job satisfaction mediate the nexus between perceived organizational justice and organizational citizenship behavior? Empirical evidence from Ethiopian Public Higher Education Institutions. *Cogent Business & Management*, 11(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2023.2297801>
- Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). The Moderator-Mediator Variable Distinction in Social Psychological Research: Conceptual, Strategic, and Statistical Considerations. In *Journal of Personality and Social Psychology* (Vol. 51, Number 6).
- Blau, P. M. (1964). *Exchange and Power in Social Life*. https://ia801700.us.archive.org/6/items/in.ernet.dli.2015.118920/2015.118920.Exchange-And-Power-In-Social-Life_text.pdf
- BPK. (2008). *Undang-undang (UU) No. 21 Tahun 2008: Perbankan Syariah*. <https://Peraturan.Bpk.Go.Id/Details/39655/Uu-No-21-Tahun-2008>.
- BPS Kabupaten Klaten. (2024, October 21). *FGD Ketenagakerjaan: Mismatch Pendidikan dan Tenaga Kerja di Kabupaten Klaten*. <https://Klatenkab.Bps.Go.Id/Id/News/2024/10/21/233/Fgd-Ketenagakerjaan-Mismatch-Pendidikan-Dan-Tenaga-Kerja-Di-Kabupaten-Klaten.Html>.
- BPS Kabupaten Klaten. (2025). *Statistik Ketenagakerjaan Kabupaten Klaten 2024*. <https://klatenkab.bps.go.id/id/publication/2025/12/30/cb33fdf072b489fa12f837d8/statistik-ketenagakerjaan-kabupaten-klaten-2024.html>
- Cohen, Jacob. (2009/1988). *Statistical power analysis for the behavioral sciences*. Psychology Press, Taylor & Francis Group.
- Colquitt, J. A. (2001). On the dimensionality of organizational justice: A construct validation of a measure. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 386–400. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.86.3.386>

- Cropanzano, R., Anthony, E. L., Daniels, S. R., & Hall, A. V. (2017). Social exchange theory: A critical review with theoretical remedies. In *Academy of Management Annals* (Vol. 11, Number 1, pp. 479–516). Routledge. <https://doi.org/10.5465/annals.2015.0099>
- Cropanzano, R., Bowen, D. E., & Gilliland, S. W. (2007). The Management of Organizational Justice. *Academy of Management Perspectives*, 21(4), 34–48. <https://doi.org/10.5465/amp.2007.27895338>
- Cropanzano, R., & Mitchell, M. S. (2005a). Social exchange theory: An Interdisciplinary review. In *Journal of Management* (Vol. 31, Number 6, pp. 874–900). <https://doi.org/10.1177/0149206305279602>
- Cropanzano, R., & Mitchell, M. S. (2005b). Social exchange theory: An Interdisciplinary review. In *Journal of Management* (Vol. 31, Number 6, pp. 874–900). <https://doi.org/10.1177/0149206305279602>
- Devi, N. M. B. S., Noer, B. A., & Rahmawati, Y. (2017). Analisis Perbandingan Pegawai tetap dan Pegawai Outsourcing Ditinjau dari Pemberdayaan, Kepuasan Kerja, dan Komitmen Organisasional. *JURNAL SAINS DAN SENI ITS*.
- Dwi, U., Wibowo, A., & Dewi, S. E. (2016). *Indonesia Ugung Dwi Ario Wibowo dan Dinar Sari Eka Dewi, The Role Of Religiosity On Organization Citizenship Behavior Of Employee Of Islamic Banking*. <http://www.ojk.go.id/>
- Eisenberger, R., Cummings, J., Armeli, S., & Lynch, P. (1997). Perceived organizational support, discretionary treatment, and job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 82(5), 812–820. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.82.5.812>
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived Organizational Support. In *Journal of Applied Psychology* (Vol. 71, Number 3).
- Eisenberger, R., & Stinglhamber, F. (2011). *Perceived organizational support: Fostering enthusiastic and productive employees*. American Psychological Association. <https://doi.org/10.1037/12318-000>
- Fadlilah, C. A., & Surjanti, J. (2019). Nomor 2-Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya. In *Jurnal Ilmu Manajemen* (Vol. 7).
- Faizah, O. A., Suparti, S., & Hoyyi, A. (2022). Analisis Technology Acceptance Model Pada Aplikasi Platform Shopee Dengan Pendekatan Partial Least Square (Studi Kasus Pada Mahasiswa Universitas Diponegoro). *Jurnal Gaussian*, 10(4), 532–543. <https://doi.org/10.14710/j.gauss.v10i4.33100>

- Ghazzawi, I. (2008). *Job Satisfaction Antecedents And Consequences: A New Conceptual Framework And Research Agenda* (Vol. 13, Number 1). Ghazzawi.
- Greenberg, J. (1987). A Taxonomy of Organizational Justice Theories. *Academy of Management Review*, 12(1), 9–22. <https://doi.org/10.5465/amr.1987.4306437>
- Gunarto, M., Harahap, D. A., Purwanto, P., Amanah, D., & Umam, K. (2020). Membangun Organizational Citizenship Behavior pada Karyawan Perbankan Syariah di Indonesia. *Jurnal Manajemen*, 11(2), 179. <https://doi.org/10.32832/jm-uika.v11i2.3484>
- Hair, J. F., Risher, J. J., Sarstedt, M., & Ringle, C. M. (2019). When to use and how to report the results of PLS-SEM. In *European Business Review* (Vol. 31, Number 1, pp. 2–24). Emerald Group Publishing Ltd. <https://doi.org/10.1108/EBR-11-2018-0203>
- Hamsani, Sule, E. T., Hilmiana, & Kaltum, U. (2017). Islamic Perspective On Competence To Increasing Organizational Citizenship Behavior (OCB) With Knowledge Sharing Behavior As A Moderation Variable Of Sharia Bank Employees In The Bangka Belitung Islands Province. In *Academy of Strategic Management Journal* (Vol. 16).
- Harsono, D. S., Si, M., Prawitowati, T., Drs, P., Ec, H., Widyantoro, M., Si, B., Rachmat, S. E., & Perbankan, D. (2020). *Mengelola Kualitas Layanan di Era Milenial Service Organizational Citizenship Behavior (S-OCB)*. www.mitrawacanamedia.com
- Hartini, Ramaditya, M., Irwansyah, R., Putri, D. E., Ramadhani, I., Wijiharta, Barizki, A., Firmandani, F., Febriyanti, Suandi, Julius, Pangarso, Setiawan, D. G., & Indiyanti. (2021). *Perilaku Organisasi* (Esther Kembauw, Ed.). Widhina Bhakti Persada Bandung.
- Husnawati, H., Tentama, F., & Situmorang, N. Z. (2019). Pengujian validitas dan reliabilitas konstruk hope. *Jurnal Psikologi Terapan Dan Pendidikan*, 1(2), 128. <https://doi.org/10.26555/jptp.v1i2.15136>
- Iba, Z., & Wardhana, A. (2023). *Metode Penelitian* (M. Pradana, Ed.). CV.Eureka Media Aksara.
- Indahyati, N., & Sintaasih, D. K. (2019). The relationship between organizational justice with job satisfaction and organizational citizenship behavior. *International Research Journal of Management, IT and Social Sciences*, 6(2), 63–71. <https://doi.org/10.21744/irjmis.v6n2.611>
- Jufrizen, Hasibuan, J. S., Farisi, S., & Muslih. (2025). Determinants Of Employee Engagement And Organizational Citizenship Behavior Of Nurses In Public

- Hospitals In Indonesia. *Problems and Perspectives in Management*, 23(1), 584–596. [https://doi.org/10.21511/ppm.23\(1\).2025.44](https://doi.org/10.21511/ppm.23(1).2025.44)
- Kamil, N. M., Sulaiman, M., Osman-Gani, A. M., & Ahmad, K. (2014). Investigating The Dimensionality Of Organisational Citizenship Behaviour From Islamic Perspective (OCBIP): Empirical Analysis Of Business Organisations In Southeast Asia. In *Asian Academy of Management Journal* (Vol. 19, Number 1). <http://ssrn.com/abstract=2542079><https://ssrn.com/abstract=2542079>Electroni ccopyavailableat:<http://ssrn.com/abstract=2542079>
- Kantor Otoritas Jasa Keuangan Solo. (2025, August 22). *Siaran Pers KOJK Solo: OJK Solo dan TPAKD Kabupaten Klaten Dorong Inklusi Keuangan Masyarakat Desa*. <https://ojk.go.id/id/publikasi/ojk-daerah/siaran-pers-daerah/pages/siaran-pers-kojk-perkuat-inklusi-dan-literasi,-ojk-dan-tpakd-boyolali-gelar-hari-indonesia-menabung-dan-bulan-literasi.aspx>
- Kao, J. C., Cho, C. C., & Kao, R. H. (2023). Perceived organizational support and organizational citizenship behavior—A study of the moderating effect of volunteer participation motivation, and cross-level effect of transformational leadership and organizational climate. *Frontiers in Psychology*, 14. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2023.1082130>
- Karim, D. N., & Hossain, Md. M. (2025). Triggering extra-role customer service behaviour of bankers in a developing country: the role of perceived organisational support and workplace happiness. *Management Matters*, 22(2), 125–141. <https://doi.org/10.1108/MANM-11-2024-0060>
- Kottke, J. L., & Sharafinski, C. E. (1988). Measuring Perceived Supervisory and Organizational Support. *Educational and Psychological Measurement*, 48(4), 1075–1079. <https://doi.org/10.1177/0013164488484024>
- Kurniawan, I. S., & Farisca, W. (2021). Pengaruh Perceived Organizational Support Terhadap Kepuasan Kerja Melalui Leader-Member Exchange di BPJS Ketenagakerjaan Yogyakarta. *JPEKA: Jurnal Pendidikan Ekonomi, Manajemen Dan Keuangan*, 5(2), 71–80. <https://doi.org/10.26740/jpeka.v5n2.p71-80>
- Kurtessis, J. N., Eisenberger, R., Ford, M. T., Buffardi, L. C., Stewart, K. A., & Adis, C. S. (2017). Perceived Organizational Support: A Meta-Analytic Evaluation of Organizational Support Theory. *Journal of Management*, 43(6), 1854–1884. <https://doi.org/10.1177/0149206315575554>
- Laith, A., Alaa, J., & Abd, R. (2019). The effect of organizational justice on job satisfaction among secondary school teachers. *International Review*, (3–4), 82–90. <https://doi.org/10.5937/intrev1903082L>

- Laxmipriya Das, L. Das, & Mohanty, S. (2023). Impact of Organizational Justice on Organizational Citizenship Behavior: empirical evidence from Higher Educational Institutions. *Journal of Evolutionary Studies in Business*, 8(2), 32–49. <https://doi.org/10.1344/jesb2023.8.2.36704>
- Lepine, J. A., Erez, A., & Johnson, D. E. (2002). The nature and dimensionality of organizational citizenship behavior: a critical review and meta-analysis. *The Journal of Applied Psychology*, 87(1), 52–65. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.87.1.52>
- Leventhal, G. S. (1980). What Should Be Done with Equity Theory? In *Social Exchange* (pp. 27–55). Springer US. https://doi.org/10.1007/978-1-4613-3087-5_2
- Levy, P. E., & Norris-Watts, C. (2004). Organizational Justice. In *Encyclopedia of Applied Psychology* (pp. 731–735). Elsevier. <https://doi.org/10.1016/B0-12-657410-3/00575-4>
- Mangundjaya, W. L. (2024). Employee Opinion Survey Sebagai Sarana Untuk Mengidentifikasi Kepuasan Kerja Karyawan Menuju Kesejahteraan Psikologis di Tempat Kerja. *Jurnal Cendekia Ilmiah*, 3(4).
- Maulana, A. (2022). Analisis Validitas, Reliabilitas, dan Kelayakan Instrumen Penilaian Rasa Percaya Diri Siswa. *Jurnal Kualita Pendidikan*, 3(3), 133–139. <https://doi.org/10.51651/jkp.v3i3.331>
- Memon, M. A., Ting, H., Cheah, J.-H., Thurasamy, R., Chuah, F., & Huei Cham, T. (2020). Sample Size For Survey Research: Review And Recommendations. In *Journal of Applied Structural Equation Modeling* (Vol. 4, Number 2).
- Monica, R. L., & Partina, A. (2024). Pengaruh Servant Leadership Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Pegawai BKPSDM Kabupaten Klaten). *Cakrawangsa Bisnis: Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, 5(1), 45. <https://doi.org/10.35917/cb.v5i1.483>
- Moorman, R. H., Niehoff, B. P., & Organ, D. W. (1993). Treating employees fairly and organizational citizenship behavior: Sorting the effects of job satisfaction, organizational commitment, and procedural justice. *Employee Responsibilities and Rights Journal*, 6(3), 209–225. <https://doi.org/10.1007/BF01419445>
- Novitasari, & Yansahrita. (2023). Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior. *Jurnal AKTUAL*, 21(1), 2023.
- Ofosuhene, D., & Sammo, Z. (2020). Does Contract Employment Affect the Behaviour of Employees? *International Journal of Academic Research in*

- Business and Social Sciences*, 10(5). <https://doi.org/10.6007/IJARBS/v10-i5/7228>
- OJK. (2024). *Perbankan Syariah: Mengatur, Mengawasi, Melindungi Untuk Industri Keuangan yang Sehat*. <https://www.ojk.go.id/Id/Kanal/Syariah/Pages/Perbankan-Syariah.aspx>.
- Organ, D. W. (1997). Organizational citizenship behavior: It's construct clean-up time. *Human Performance*, 10(2), 85–97. https://doi.org/10.1207/s15327043hup1002_2
- Organ, D. W. (1998). *Organizational Citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrome*. Lexington Books.
- Organ, D. W., & Ryan, K. (1995). A Meta-Analytic Review Of Attitudinal And Dispositional Predictors Of Organizational Citizenship Behavior. *Personnel Psychology*, 48(4), 775–802. <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.1995.tb01781.x>
- Otoritas Jasa Keuangan. (2023, November 27). *Roadmap Pengembangan dan Penguatan Perbankan Syariah Indonesia 2023-2027*. <https://ojk.go.id/Id/Publikasi/Roadmap-Dan-Pedoman/Syariah/Perbankan-Syariah-Indonesia/Pages/Roadmap-Pengembangan-Dan-Penguatan-Perbankan-Syariah-Indonesia-2023-2027.aspx>.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2025, September 3). *Siaran Pers: OJK: Kinerja Industri Jasa Keuangan Syariah Tumbuh Positif*. <https://ojk.go.id/Id/Berita-Dan-Kegiatan/Siaran-Pers/Pages/OJK-Kinerja-Industri-Jasa-Keuangan-Syariah-Tumbuh-Positif.aspx>.
- Pardede, R. M., Herman, & Armansyah. (2023). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behaviors (OCB). *Journal of Innovation Research and Knowledge*, 2(10), 3879–3886. <https://doi.org/10.53625/jirk.v2i10.5231>
- Pertiwi, R. R., Jannah, S. M., & Sodik, F. (2024). Human Capital Drivers To Service Innovation: Evidence From Islamic Banking In Indonesia. *Journal of Islamic Monetary Economics and Finance*, 10(2), 221–248. <https://doi.org/10.21098/jimf.v10i2.1969>
- Podsakoff, MacKenzie, S. B., Paine, J. B., & Bachrach, D. G. (2000). Organizational Citizenship Behaviors: A Critical Review of the Theoretical and Empirical Literature and Suggestions for Future Research. *Journal of Management*, 26(3), 513–563. <https://doi.org/10.1177/014920630002600307>
- Podsakoff, N. P., Whiting, S. W., Podsakoff, P., & Blume, B. D. (2009). Individual- and organizational-level consequences of organizational citizenship

- behaviors: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 94(1), 122–141. <https://doi.org/10.1037/a0013079>
- Putri, S. N. (2017). *Pengaruh Persepsi Keadilan Organisasional dan Pemberdayaan Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Bank Syariah Mandiri Pekanbaru*.
- Rahman, Md. H. A., & Karim, D. N. (2022). Organizational justice and organizational citizenship behavior: the mediating role of work engagement. *Heliyon*, 8(5), e09450. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2022.e09450>
- Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: A review of the literature. *Journal of Applied Psychology*, 87(4), 698–714. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.87.4.698>
- Sari, C. P., & Farisi, S. (2024). POS (Perceived Organizational Support), Organizational Learning Culture (OLC) Terhadap OCB (Organizational Citizenship Behaviour) Melalui Job Satisfaction. *Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING)*, 7(3), 4477–4492. <https://doi.org/10.31539/costing.v7i3.8534>
- Sari, D. R., Noermijati, & Juwita, H. A. J. (2024). The effect of organizational justice and job involvement on organizational citizenship behavior (OCB) with organizational commitment as mediation variable. *International Journal of Research in Business and Social Science (2147- 4478)*, 13(5), 421–431. <https://doi.org/10.20525/ijrbs.v13i5.3476>
- Sari, M., Rachman, H., Juli Astuti, N., Win Afgani, M., & Abdullah Siroj, R. (2022). Explanatory Survey dalam Metode Penelitian Deskriptif Kuantitatif. *Jurnal Pendidikan Sains Dan Komputer*, 3(01), 10–16. <https://doi.org/10.47709/jpsk.v3i01.1953>
- Schappe, S. P. (1998). The Influence of Job Satisfaction, Organizational Commitment, and Fairness Perceptions on Organizational Citizenship Behavior. *The Journal of Psychology*, 132(3), 277–290. <https://doi.org/10.1080/00223989809599167>
- Schermelleh-Engel, K., Moosbrugger, H., & Müller, H. (2003). Evaluating the Fit of Structural Equation Models: Tests of Significance and Descriptive Goodness-of-Fit Measures. In *Methods of Psychological Research Online* (Vol. 8, Number 2).
- Simamora, B. (2022). Skala Likert, Bias Penggunaan dan Jalan Keluarnya. *Jurnal Manajemen*, 12(1), 84–93. <https://doi.org/10.46806/jman.v12i1.978>

- Sofyani, H. (2025). Penggunaan Teknik Partial Least Square (PLS) dalam Riset Akuntansi Berbasis Survei. *Reviu Akuntansi Dan Bisnis Indonesia*, 9(1), 80–94. <https://doi.org/10.18196/rabin.v9i1.26199>
- Sulistyo, H. (2017). Organizational Citizenship Behavior of Islamic Banks through Meaning in Life and Meaning of Work. *Jurnal Keuangan Dan Perbankan*, 21(4). <https://doi.org/10.26905/jkdp.v21i4.1407>
- Sun, L. (2019). Perceived Organizational Support: A Literature Review. *International Journal of Human Resource Studies*, 9(3), 155. <https://doi.org/10.5296/ijhrs.v9i3.15102>
- Sutra, B. A., Kharismasyah, A. Y., Tubastuvi, N., & Suyoto. (2026). Authentic Leadership, Organizational Citizenship Behavior, dan Keadilan Organisasi sebagai Pendorong Kepuasan Kerja: Bukti pada Perusahaan Manufaktur di Indonesia. *Journal of Management and Digital Business*, 6(1), 107–127. <https://doi.org/10.53088/jmdb.v6i1.2561>
- Tempo. (2025, December 2). *PEBS UI: Market Share Perbankan Syariah RI 7,3 Persen, Malaysia 33,2 Persen*. <https://www.tempo.co/ekonomi/pebs-ui-market-share-perbankan-syariah-ri-7-3-persen-malaysia-33-2-persen-2094928>.
- Thibaut, J., Hillsdale, L. W., Diamond, S. S., & Zeisel, H. (1975). *Procedural Justice: A Psychological Analysis*. By John Thibaut and Laurens Walker. Lawrence Erlbaum Associates.
- Tobias, F., Novani, S., & Psikologi, F. (2022). The Effect of Organizational Justice on Employee Job Satisfaction at PT. Aneka Bintang Sejati Labelindo Medan. *Jurnal Penelitian Pendidikan, Psikologi Dan Kesehatan (J-P3K)*, 3(2), 113–120. <https://doi.org/10.51849/j-p3k.v3i2.156>
- Undari, S., & Muspawi, M. (2024). Memahami Sumber Data Penelitian : Primer, Sekunder, Dan Tersier. *Jurnal Edu Research Indonesian Institute For Corporate Learning And Studies (IICLS)*.
- Violinda, Q., Prabowo, H., & Syahputra, N. (2024). The Effect Of Organizational Justice, Organizational Commitment And Organizational Support On OCB With Job Satisfaction As An Intervening Variable. *Jurnal Bisnis Manajemen Dan Kewirausahaan*,. www.kompasiana.com, Arif
- Widyanti, R., Irhamni, G., Ratna, S., & Basuki. (2020). Organizational Justice and Organizational Pride to Achieve Job Satisfaction and Job Performance. *Journal of Southwest Jiaotong University*, 55(3). <https://doi.org/10.35741/issn.0258-2724.55.3.47>

- Wijaya, N. A., & Yuniawan, A. (2017). Analisis Pengaruh Budaya Organisasi Dan Dukungan Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior Dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Karyawan Bagian Antar-an Pt. Pos Indonesia Processing Center Semarang). In *DIPONEGORO JOURNAL OF MANAGEMENT* (Vol. 6). <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dbr>
- Winarsih, S., & Riyanto, S. (2020). The Effect of Organizational Culture, Organizational Justice, and Organizational Commitment on Organizational Citizenship Behavior (OCB). *International Journal of Management and Humanities*, 5(1), 12–19. <https://doi.org/10.35940/ijmh.A1123.095120>
- Yuniawan, A., Filatrovi, E. W., & Arraniri, I. (2021). Generation Z and organizational citizenship behavior of sharia banking. *Jurnal Siasat Bisnis*, 25(2), 131–141. <https://doi.org/10.20885/jsb.vol25.iss2.art4>
- Zen Ersianti, H., Aprilia, E., Program, W., Manajemen, S., Ekonomika, F., & Bisnis, D. (2025). *Organizational Citizenship Behaviour: Meningkatkan Efektivitas dalam Organisasi secara Menyeluruh*. <https://doi.org/10.15294/msdm.v1i1.342>

