

**PENGARUH *ORGANIZATIONAL JUSTICE* TERHADAP
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR DENGAN *JOB*
SATISFACTION SEBAGAI MEDIASI PADA *HEAD OFFICE* ANTERAJA**

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN DALAM
MEMPEROLEH GELAR SARJANA MANAJEMEN**



Oleh:

**ALIN ARDANA
NIM. 041811233036**

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA**

2022

***ORGANIZATIONAL JUSTICE DAN ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP
BEHAVIOR: UJI PENGARUH MEDIASI JOB SATISFACTION***

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Surabaya, 22 Juni 2022

Skripsi ini telah disetujui dan siap untuk diuji

Dosen Pembimbing



Dian Ekowati, SE., M.Si., M.AppCom(OrgCh), PhD

NIP. 197406081999032002

SKRIPSI

**PENGARUH *ORGANIZATIONAL JUSTICE* TERHADAP
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR DENGAN *JOB*
SATISFACTION SEBAGAI MEDIASI PADA *HEAD OFFICE* ANTERAJA**

DIAJUKAN OLEH:

ALIN ARDANA

NIM: 041811233036

**TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH
DOSEN PEMBIMBING,**



**DIAN EKOWATI, SE., M.Si., M.AppCom(OrgCh)., PhD TANGGAL 27 JULI 2022
NIP. 197406081999032002**

KOORDINATOR PROGRAM STUDI,



**DR. DIEN MARDHIYAH, SE., M.Si
NIP. 197211181999032001**

TANGGAL 22 JULI 2022

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya, (Alin Ardana, 041811233036), menyatakan bahwa:

1. Skripsi saya ini adalah asli dan benar-benar hasil karya saya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatas namakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (*plagiarism*) dari karya orang lain. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di Universitas Airlangga, maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar kepustakaan.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis Skripsi ini, serta sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Surabaya, 18 Juni 2022



Alin Ardana

NIM: 041811233036

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji dan syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat rahmat-Nya dan karunianya, peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul “*Organizational Justice dan Organizational Citizenship Behavior: Uji Pengaruh Mediasi Job Satisfaction*” dapat terselesaikan. Adapaun penulisan skripsi ini bertujuan sebagai salah satu syarat dalam mendapatkan gelar Sarjana Manajemen dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Airlangga.

Pada proses penyusunan dan penulisan skripsi ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih berkat dukungan dan doa yang kepada berbagai pihak. Sehingga pada kesempatan kali ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Dian Agustia, SE., M.Si., Ak., CA., CMA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
2. Dr. Gancar Candra Premananto, S.E., M.Si. selaku Ketua Departemen Manajemen.
3. Dr. Dien Mardhiyah, SE., M.Si. selaku Koordinator Program Studi S-1 Manajemen sekaligus selaku dosen wali.
4. Dian Ekowati, SE., M.Si., M.AppCom (OrgCh)., PhD selaku dosen pembimbing yang telah memberikan banyak ketulusan dan kesabaran, serta senantiasa memberikan arahan, motivasi, saran, dan waktunya untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Jovi Sulistiawan, S.E., M.SM. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan kesabaran dan bimbingan, motivasi dan saran untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh dosen dan civitas akademika Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen Universitas Airlangga, atas pengetahuan dan ilmu yang telah diberikan selama perkuliahan dan penyusunan skripsi ini.
7. Kedua orang tua tercinta, Papa Akhamd Subkhan dan Mama Lia Susilowati dan Mas Agaputra Awali selaku kakak penulis yang senantiasa memberi dukungan, kasih sayang, dan semangat, serta doa secara penuh pada psenulis.
8. Rifky, Christian, Azzahra, Chyintia, Lutfi, Adrian, Bagas, Narendra, Alqar, Messy, Revina, Wisnu, Bunga, Zehan, Aziz, Indra, Shofwan, Ardin selaku sahabat sekaligus rekan kerja penulis di Anteraja yang telah senantiasa memberikan bantuan, doa, masukan, pendapat, dan menjadi pendengar yang baik, serta banyak memberikan dukungan sampai sejauh ini.

9. Teman-teman seperbimbingan skripsi; Radhif, Sintya, Faoka, Daffa, Balqish, Haikal, Arifah, yang sudah senantiasa saling memberikan dukungan dan doa dalam penulis menyelesaikan skripsi ini.
10. Ahmad, Gigih, Allam, Milenia, Faradiba, Azizah, Silvia, Nabila, Radhif, Faoka, Gading, Kevin, Vera, Human, Vandi, Rendi, Agil, Zukruf, Rahma, Enrico, Abid, Audrey, Melly, Anya, Nahda, Milati, selaku sahabat-sahabat penulis yang sudah senantiasa memberikan doa, saran, tempat berkeluh kesah, serta jalan-jalannya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi sampai sejauh ini.
11. Teman-teman Manajemen Angkatan 2018 yang tidak bisa penulis sebutkan satu-satu, terimakasih atas bantuan, dukungan selama perkuliahan, dan telah menjadi teman yang baik bagi penulis.
12. Semua pihak yang terlibat dalam penyusunan skripsi penulis, yang tidak dapat sebutkan satu per satu.

Dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, karena kemampuan penulis yang masih terbatas. Oleh karena itu, penulis mengharapkan adanya kritik dan saran dalam penyempurnaan skripsi ini. Selain itu, penulis juga berharap adanya skripsi ini dapat berguna bagi setiap pembaca.

Surabaya, 19 Juni 2022



Alin Ardana

ABSTRAK

Anteraja merupakan salah satu perusahaan logistik ekspres, yang sudah memiliki ± 400.000 cabang di seluruh Indonesia. Serta memiliki lebih dari 500.000 paket dalam seharinya. Adapun fenomena yang diangkat dalam penelitian ini mengenai *organizational citizenship behavior* di Anteraja yang dapat dipersepsikan dengan adanya tingkat *organizational justice* yang dirasakan individu. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *organizational justice* (*distributive*, *procedural*, dan *interactional*) terhadap *organizational citizenship behavior* dengan melihat peran mediasi dari *job satisfaction*. Penelitian ini menggunakan sampel sejumlah 232 karyawan Anteraja yang ada di *Head Office* Jakarta. Pengujian statistik dalam penelitian ini menggunakan bantuan *software* SmartPLS 3 *version* 3.2.9. Hasil dalam penelitian ini cukup menarik, bahwa salah satu bentuk *organizational justice* yaitu *distributive justice* tidak berpengaruh signifikan terhadap *job satisfaction*. Selain itu, ditemukan juga hasil bahwa *job satisfaction* tidak memediasi pengaruh *distributive justice* terhadap *organizational citizenship behavior*.

Kata kunci: *Distributive Justice, Procedural Justice, Interactional Justice, Job Satisfaction, Organizational Citizenship Behavior.*

ABSTRACT

Anteraja is one of the express logistics companies, which already has of $\pm$ 400,000 branches throughout Indonesia. And has more than 500,000 packages in a day. The phenomenon raised in this study is about organizational citizenship behavior in Anteraja can be perceived by the level of organizational justice received by individual. This study aims to analyze the effect of organizational justice (distributive, procedural, and interactional) on organizational citizenship behavior by looking at the mediating role of job satisfaction. This study used a sample of 232 Anteraja employees in Jakarta Head Office. Statistical testing in this study using the help of software SmartPLS 3 version 3.2.9. The results in this study are quite interesting that one form of organizational justice, specifically distributive justice, has no significant effect on job satisfaction. In addition, it was also found that job satisfaction did not mediate the effect of distributive justice on organizational citizenship behavior.

Keywords: Distributive Justice, Procedural Justice, Interactional Justice, Job Satisfaction, Organizational Citizenship Behavior.

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.5 Sistematika Penulisan Skripsi.....	9
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Landasan Teori	11
2.1.1 <i>Social Exchange Theory</i> (SET).....	11
2.1.2 <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	13
2.1.3 <i>Organizational Justice</i>	15
2.1.4 <i>Job Satisfaction</i>	22
2.2 Penelitian Sebelumnya	24
2.3 Hubungan Antar Variabel	26
2.3.1 <i>Distributive Justice</i> dan OCB	26
2.3.2 <i>Procedural Justice</i> dan OCB	28
2.3.3 <i>Interactional Justice</i> dan OCB	30
2.3.4 <i>Distributive Justice</i> dan Job Satisfaction	32
2.3.5 <i>Procedural Justice</i> dengan Job Satisfaction	33
2.3.6 <i>Interactional Justice</i> dengan Job Satisfaction	35
2.3.7 <i>Job Satisfaction</i> dan OCB.....	37

2.3.8 <i>Job Satisfaction</i> sebagai variabel mediasi antara <i>Distributive Justice</i> dan OCB	38
2.3.9 <i>Job Satisfaction</i> sebagai variabel mediasi antara <i>Procedural Justice</i> dan OCB	40
2.3.10 <i>Job Satisfaction</i> sebagai variabel mediasi antara <i>Interactional Justice</i> dan OC	41
2.4 Hipotesis	43
2.5 Kerangka Berpikir	44
BAB 3 METODE PENELITIAN	45
3.1 Pendekatan Penelitian	45
3.2 Identifikasi Variabel	45
3.3 Definisi Operasional	46
3.3.1 <i>Organizational Justice</i>	46
3.3.2 <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	48
3.3.3 <i>Job Satisfaction</i>	50
3.3.4 Skala Pengukuran	50
3.4 Jenis dan Sumber Data	51
3.5 Teknik Pengumpulan Data	51
3.6 Prosedur Penentuan Populasi dan Sampel	51
3.7 Teknik Analisis Data	54
3.7.1 Evaluasi <i>Outer Model</i>	54
3.7.2 Evaluasi <i>Inner Model</i>	55
3.8 Pengujian Hipotesis	56
BAB 4 HASIL DAN KESIMPULAN	58
4.1 Gambaran Umum Subjek dan Objek Penelitian	58
4.1.1 Sekilas Anteraja	58
4.1.2 Visi dan Misi	58
4.1.3 Struktur Organisasi	59
4.2 Karakteristik Responden	59
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	59
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	60
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	60
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja	61

4.2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Departemen	61
4.3 Analisis Model	63
4.3.1 Evaluasi <i>Outer Model</i>	63
4.4 Deskripsi Hasil Responden.....	68
4.4.1 Deskripsi Jawaban Responden.....	68
4.5 Evaluasi <i>Inner Model</i>	74
4.5.1 <i>R-Square Model</i>	74
4.5.2 Efek <i>F-square</i>	75
4.5.3 Relevansi prediktif <i>Q-square</i>	76
4.5.4 Estimasi <i>Path Coefficient</i>	77
4.5.5 Pengujian Hipotesis	77
4.6 Pembahasan	80
4.6.1 Pengaruh <i>Distributive Justice</i> dan <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	80
4.6.2 Pengaruh <i>Procedural Justice</i> dan <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	82
4.6.3 Pengaruh <i>Interactional Justice</i> dan <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	84
4.6.4 Pengaruh <i>Distributive Justice</i> dan <i>Job Satisfaction</i>	86
4.6.5 Pengaruh <i>Procedural Justice</i> dan <i>Job Satisfaction</i>	87
4.6.6 Pengaruh <i>Interactional Justice</i> dan <i>Job Satisfaction</i>	89
4.6.7 Pengaruh <i>Job Satisfaction</i> dan <i>Organizational Citizenship Behavior</i> ..	91
4.6.8 Pengaruh <i>Distributive Justice</i> dan <i>Organizational Citizenship Behavior</i> yang dimediasi <i>Job Satisfaction</i>	93
4.6.9 Pengaruh <i>Procedural Justice</i> dan <i>Organizational Citizenship Behavior</i> yang dimediasi <i>Job Satisfaction</i>	95
4.6.10 Pengaruh <i>Interactional Justice</i> dan <i>Organizational Citizenship Behavior</i> yang dimediasi <i>Job Satisfaction</i>	96
BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN.....	99
5.1 Simpulan.....	99
5.2 Saran	100
5.2.1 Saran Bagi Perusahaan.....	100
5.2.2 Saran Bagi Peneliti Selanjutnya.....	101
5.2.3 Keterbatasan Penelitian	101

DAFTAR PUSTAKA	102
-----------------------------	------------

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2 1 Model Penelitian	44
Gambar 3.1 Analisis Prosedur Mediasi.....	56

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Laporan Kehadiran Pegawai	5
Tabel 3.1 Distribusi Populasi dan Sampel	51
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	59
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	60
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	60
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja	61
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Departemen	62
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Pertama	64
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Terakhir	65
Tabel 4.8 AVE dan Akar AVE	67
Tabel 4.9 Perbandingan Akar AVE dengan Korelasi Variabel.....	67
Tabel 4.10 <i>Composite Reliability</i>	68
Tabel 4.11 Kategori Penelitian.....	69
Tabel 4.12 Deskripsi Variabel <i>Distributive Justice</i>	69
Tabel 4.13 Deskripsi Variabel <i>Procedural Justice</i>	70
Tabel 4.14 Deskripsi Variabel <i>Interactional Justice</i>	71
Tabel 4.15 Deskripsi Variabel <i>Job Satisfaction</i>	72
Tabel 4.16 Deskripsi Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	73
Tabel 4.17 <i>R-square</i>	75
Tabel 4.18 Nilai <i>f-square</i> untuk <i>Job Satisfaction</i>	75
Tabel 4.19 Nilai <i>f-square</i> untuk <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	76
Tabel 4.20 Nilai <i>Q-square</i>	76
Tabel 4.21 <i>Path Coefficient</i> dan <i>P-value</i>	77
Tabel 4.22 <i>Specific Indirect Effect</i>	79
Tabel 4.23 <i>Mediation Analysis Procedure</i>	79

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A-1 Data Responden Penelitian
Lampiran A-2 Petunjuk Pengisian Kuesioner
Lampiran B-1 *Outer Loadings* Tahap Pertama
Lampiran B-2 *Outer Loadings Tahap Terakhir*
Lampiran B-3 Hasil Pengujian *Bootstrapping*
Lampiran B-4 Struktur Organisasi Anteraja
Lampiran B-5 Hasil Uji Turnitin