

**Penilaian Aspek *Value For Money*, *Human Capital* Dan *Good Corporate Governance* Dalam Pengukuran Kinerja Pegawai Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngawi**

*Assessment Of Value For Money, Human Capital And Good Corporate Governance Aspects In Measuring Employee Performance At The Population And Civil Registration Service Of Ngawi Regency*

Roby Hariadi<sup>1)</sup>, Triyanto<sup>2)</sup>

STIE Atma Bhakti Surakarta, STIE Atma Bhakti Surakarta,

Email: [robHariadi77@gmail.com](mailto:robHariadi77@gmail.com), [Triyanto\\_55@yahoo.co.id](mailto:Triyanto_55@yahoo.co.id)

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis secara empiris penilaian aspek *value for money*, *human capital* dan *good corporate governance* dalam pengukuran kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngawi. Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngawi sejumlah 35 pegawai, peneliti mengambil sampel sebanyak 35 responden dengan metode sensus. Teknik analisis yang digunakan adalah dengan menggunakan uji analisis jalur. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *value for money* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *good corporate governance*. *Human capital* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *good corporate governance*. *Value for money* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. *Human capital* berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja. *Good corporate governance* berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja. Kesimpulan analisis jalur adalah pengaruh langsung *value for money* terhadap kinerja menghasilkan nilai lebih besar dibandingkan pengaruh tidak langsung, sehingga lebih efektif melalui jalur langsung. Pengaruh langsung *human capital* terhadap kinerja menghasilkan nilai lebih besar dibandingkan pengaruh tidak langsung, sehingga lebih efektif melalui jalur langsung.

**Kata Kunci** : *Value For Money, Human capital, Good Corporate Governance, Kinerja Pegawai*

**Abstract**

*This research aims to determine and empirically analyze the assessment of aspects of value for money, human capital and good corporate governance in measuring employee performance at the Ngawi Regency Population and Civil Registration Service. The population in this study were 35 employees at the Population and Civil Registration Service of Ngawi Regency. The researchers took a sample of 35 respondents using the census method. The analysis technique used is the path analysis test. The results of this research show that value for money has a positive and significant effect on good corporate governance. Human capital has a positive and significant effect on good corporate governance. Value for money has a positive and significant effect on performance. Human capital has a positive and insignificant effect on performance. Good corporate governance has a positive and insignificant effect on performance. The conclusion of the path analysis is that the direct influence of value for money on performance produces greater value than the indirect influence, so it is more effective via the direct route. The direct influence of human capital on performance produces greater value than the indirect influence, so it is more effective through the direct channel.*

**Keywords** : *Value For Money, Human capital, Good Corporate Governance, Employee Performance*

## PENDAHULUAN

Sumber daya manusia merupakan unsur yang paling penting, maka kualitas sumber daya manusia harus ditingkatkan sejalan dengan globalisasi di segala bidang. Organisasi yang mampu bersaing di masa datang adalah suatu organisasi yang memiliki sumber daya manusia yang berbasis pengetahuan (*knowledge basic workers*) dan memiliki berbagai *ketrampilan* dan keahlian. (Handoko, 2012:17).

Keberhasilan *organisasi Good Corporate Governance* dapat dipengaruhi faktor internal dan eksternal perusahaan atau organisasi yang bersangkutan. Satu faktor internal yang mempengaruhi yaitu *human capital* dan *value for money*. Kinerja yang potensial sangatlah diharapkan setiap organisasi. Semakin banyak pegawai yang mempunyai kinerja tinggi, maka produktivitas organisasi secara keseluruhan akan meningkat sehingga organisasi akan dapat menjalankan kegiatan pemerintahan yang ingin dicapai di dalam kegiatan pekerjaan yang maksimal.

---

Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngawi digunakan sebagai dasar penelitian atau evaluasi dan sistem itu dapat merupakan kekuatan penting untuk mempengaruhi perilaku pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngawi. Kinerja pegawai (*employee performance*) adalah tingkat terhadap mana para pegawai mencapai persyaratan-persyaratan pekerjaan (Simamora, 2019:327). Atas dasar pengertian di atas, peneliti memandang kinerja pegawai perlu dikaji secara empiris lebih mendalam serta *dihubungkan* dengan beberapa variabel yang secara teoritis mempengaruhinya. Sejalan dengan pengamatan, maka pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngawi dituntut untuk meningkatkan kemampuan dalam menghadapi persaingan dengan memperhatikan faktor tenaga kerja.

Fenomena pembangunan daerah merupakan “*gap expectation*” antara kinerja yang dicapai saat ini dengan yang direncanakan serta antara apa yang ingin dicapai dimasa datang dengan kondisi riil saat perencanaan sedang dibuat. Potensi permasalahan pembangunan daerah pada umumnya timbul dari kekuatan yang belum didayagunakan secara optimal dan kelemahan yang tidak diatasi. Untuk mengefektifkan sistem perencanaan pembangunan daerah dan bagaimana visi/misi daerah dibuat dengan sebaik-baiknya, dibutuhkan pengetahuan yang mendalam tentang kekuatan dan kelemahan sehubungan dengan peluang dan tantangan yang dihadapi.

Kinerja pegawai pada dasarnya merupakan perilaku nyata yang dihasilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh pegawai sesuai dengan perannya dalam perusahaan. Kinerja yang baik dari seorang pegawai pada sebuah organisasi harus dapat memberikan sarana dan prasarana sebagai penunjang dalam penyelesaian pekerjaan. (Simamora, 2019:327). Strees dan Porter (2019: 126) mengatakan bahwa kinerja pegawai adalah kemampuan baik seseorang yang selalu aktif dan dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan standar yang telah ditentukan oleh perusahaan.

Atas dasar uraian di atas, berdasarkan fenomena dan kajian teori yang dinyatakan oleh *ahli* berhubungan dengan pentingnya kinerja pegawai, maka dalam penelitian ini akan dikaji kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngawi.

Menurut Ismiyati, (2020), bahwa *good corporate governance* adalah sebuah sistem yang *mengatur* hubungan antara perusahaan (diwakili oleh *board of directors*) dengan pemegang saham dan juga mengatur hubungan dan pertanggung jawaban atau akuntabilitas perusahaan kepada seluruh anggota atau *stakeholders* yang ada di dalam sebuah organisasi atau perusahaan.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Ismiyati, (2020), Firmansyah & Rahmawati, (2020), Khoirunnisa, (2018), Sutisna, *et.al* (2014), Sukrin, (2020), Braendle, Farah & Balian, (2017), hasil penelitiannya menunjukkan bahwa *good corporate governance* berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Hatane, *et al.*, (2017), Radianto & Gumanti, (2019) hasil penelitiannya menunjukkan bahwa *good corporate governance* berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja.

Kesenjangan antara hasil penelitian *good corporate governance* dengan kinerja (riset gap) telah menimbulkan rasa ingin tahu untuk mengkaji lebih mendalam hubungan ke dua variabel yaitu pengaruh antara *good corporate governance* terhadap kinerja pegawai merupakan arah pengaruh yang dikaji dalam penelitian ini. Berdasarkan fenomena, landasan teori, serta teori gap dan riset gap tersebut, maka perlu diuji kembali secara empiris pengaruh *good corporate governance* terhadap kinerja pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngawi.

*Value for money* merupakan sebuah konsep penilaian kinerja suatu organisasi dibidang sektor publik, yang berdasarkan tingkat keberhasilan suatu program kerja mengacu kepada tiga elemen utama yaitu ekonomi, efisiensi dan efektivitas. Melalui konsep *value for money* memberikan informasi berupa indikator apakah anggaran (dana) yang dibelanjakan *menghasilkan* nilai tertentu bagi masyarakatnya, sehingga mampu memberikan rencana program kerja yang paling efektif dan mampu menghasilkan *output* yang maksimal.

Menurut Sutisna, *et.al* (2014), *value for Money* adalah suatu konsep untuk menilai kinerja suatu organisasi yang tidak hanya di lihat dari aspek keuangan saja, akan tetapi juga dapat dilihat dari aspek non keuangan untuk menilai tingkat keberhasilan suatu program kerja sektor publik. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngawi berupaya meningkatkan *value for Money* agar kebijakan yang diambil dapat berorientasi pada manfaat yang dapat dirasakan oleh organisasi, sehingga akan lebih berfokus pada output yang dihasilkan.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Ismiyati, (2020), Firmansyah & Rahmawati, (2020), Radianto & Gumanti, (2019), hasil penelitiannya menunjukkan bahwa *value for money* berpengaruh signifikan terhadap *good corporate governance*. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Sutisna, *et.al* (2014), Sukrin, (2020), Braendle, Farah & Balian, (2017), hasil *penelitiannya* menunjukkan bahwa *value for money* berpengaruh tidak signifikan terhadap *good corporate governance*.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Khoirunnisa, (2018), Hatane, *et al.*, (2017), hasil penelitiannya menunjukkan bahwa *value for money* berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Ismiyati, (2020), Firmansyah & Rahmawati, (2020), Radianto & Gumanti, (2019) menunjukkan bahwa *value for money* berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja.

Kesenjangan antara teori hubungan antara *value for Money* dengan *kinerja* dengan temuan hasil penelitian (riset gap) telah menimbulkan rasa ingin tahu untuk mengkaji lebih mendalam hubungan kedua variabel yaitu

---

---

pengaruh antara *value for money* terhadap *good corporate governance* dan kinerja pegawai merupakan arah pengaruh yang dikaji dalam penelitian ini.

Faktor lain yang mempengaruhi kinerja adalah *human capital*. *Human capital* merupakan kemampuan atau pengetahuan yang dimiliki seseorang, selain itu *human capital* adalah ketrampilan atau keahlian yang dimiliki oleh masing-masing individu yang dapat membedakan individu satu dengan yang lainnya. *Human capital* atau kemampuan sebuah *trait* (bawaan atau dipelajari) yang memungkinkan seseorang mengerjakan sesuatu mental atau fisik. *Human capital* berkaitan dengan kemampuan individu oleh karena itu efektivitas manajemen dalam sebuah organisasi akan berhasil apabila mampu mengenali perbedaan individu yang ada didalamnya. Seorang pegawai yang setiap hari dituntut menyelesaikan pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya yang kemudian akan munculnya kinerja pegawai, seperti apa yang dia miliki terhadap pekerjaan maupun terhadap organisasinya. Kinerja yang bagus terhadap organisasi akan mencerminkan motivasi yang bagus pula, karena *semakin* seorang setia dan loyal terhadap pekerjaan maka seberat apapun pekerjaan yang dilakukan dijalani dengan penuh semangat.

*Human capital* merupakan bagian yang penting dalam kehidupan kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngawi. Hal ini dapat dipahami sebab *human capital* mempunyai dampak yang luas terhadap kehidupan dan kesuksesan organisasi, misalnya dengan adanya *human capital* yang baik dan berkualitas pekerjaan akan mudah dapat diselesaikan dan sesuai waktu yang telah ditetapkan, tetapi apabila kualitas *human capital* yang dimiliki setiap SDM kurang atau bahkan tidak memahami *job description* pekerjaannya masing-masing, maka kinerja yang dihasilkan juga tidak akan *maksimal*. Oleh karena itu, peningkatan *human capital* perlu dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngawi.

Hasil penelitian yang relevan dilakukan oleh Ismiyati, (2020), Firmansyah & Rahmawati, (2020), Khoirunnisa, (2018), Sutisna, *et.al* (2014), Sukrin, (2020), menyatakan dalam hasil penelitiannya bahwa *human capital* berpengaruh signifikan terhadap *good corporate governance*. Hasil penelitian yang dilakukan Braendle, Farah & Balian, (2017), Hatane, *et al.*, (2017), Radianto & Gumanti, (2019) mengatakan bahwa *human capital* berpengaruh tidak signifikan terhadap *good corporate governance*.

Hasil penelitian yang relevan dilakukan oleh Sutisna, *et.al* (2014), Sukrin, (2020), Braendle, Farah & Balian, (2017), Hatane, *et al.*, (2017), Radianto & Gumanti, (2019) dalam hasil penelitiannya bahwa *human capital* berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Ismiyati, (2020), Firmansyah & Rahmawati, (2020), Khoirunnisa, (2018), menyatakan bahwa *human capital* berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja.

Kesenjangan antara teori hubungan antara *human capital* dengan kinerja dengan temuan hasil penelitian (riset gap) telah menimbulkan rasa ingin tahu untuk mengkaji lebih mendalam hubungan ke dua variabel yaitu pengaruh antara *human capital* terhadap *good corporate governance* dan kinerja pegawai merupakan arah pengaruh yang dikaji dalam penelitian ini.

Fenomena yang terjadi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngawi adalah pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngawi bahwa *good corporate governance* perlu dioptimalkan kembali agar organisasi dapat berkembang dengan baik dan mampu memberikan kinerja yang optimal. Oleh karena itu *good corporate governance* mempunyai arti penting baik bagi pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngawi, sehingga perlu dilakukan penelitian lebih mendalam, agar mencapai hasil yang lebih baik, selain itu faktor *value for money* juga akan menjadi pemicu meningkatnya kinerja pegawai. Adanya perencanaan yang belum sesuai mengakibatkan biaya yang dikeluarkan terlalu besar tetapi tidak ada output yang dirasakan, oleh sebab itu *value for Money* perlu diterapkan di lingkungan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngawi. Selain itu faktor *human capital* juga menjadi salah satu faktor meningkatnya kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngawi, hal ini disebabkan dengan adanya *human capital* yang berkualitas akan mampu menciptakan kinerja sesuai dengan perubahan zaman, dengan kualitas sumber daya manusia yang memadai membuat organisasi mudah dalam menyelesaikan masalah yang timbul dilingkungan *Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil* Kabupaten Ngawi.

Berdasarkan fenomena, landasan teori, serta teori gap dan riset gap tersebut, maka perlu diuji kembali secara empirik yang berjudul: "Penilaian Aspek *Value For Money*, *Human capital* Dan *Good Corporate Governance* Dalam Pengukuran Kinerja Pegawai Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngawi".

## METODE

Penentuan lokasi penelitian dimaksudkan untuk lebih mempersempit ruang lingkup pembahasan dan mempertajam fenomena yang akan dikaji. Penelitian ini dilakukan dengan mengambil lokasi penelitian pada pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngawi.

Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngawi sejumlah 35 pegawai. peneliti mengambil sampel sebanyak 35 responden dengan metode sensus yaitu jumlah populasi seluruhnya dijadikan sampel. Jumlah sampel dalam penelitian ini berjumlah 35 pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngawi.

Persamaan regresi dapat dilakukan dengan membuat model persamaan menggunakan metode analisis regresi jalur (*path regression analysis*) sebagai berikut (Ghozali, 2015: 161).

Persamaan Regresi :

$$Y_1 = \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e_1 \dots\dots\dots(1)$$

$$Y_2 = \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e_2 \dots\dots\dots(2)$$

**HASIL PENELITIAN**

**Tabel IV.11**  
**Hasil Analisis Jalur Persamaan 1**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5,043	2,595		1,944	,061
	Value For Money	,322	,150	,334	2,149	,039
	Human Capital	,459	,155	,460	2,957	,006

a. Dependent Variable: Good Corporate Governance

**Tabel IV.12.**  
**Hasil Regresi Persamaan 2**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,596	2,582		1,393	,174
	Value For Money	-,005	,151	-,005	-,032	,974
	Human Capital	,352	,165	,358	2,139	,040
	Good Corporate Governance	,464	,166	,470	2,790	,009

a. Dependent Variable: Kinerja

**Tabel IV.15**  
**Hasil Uji F**

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	77,322	3	25,774	13,577	,000 <sup>a</sup>
	Residual	58,849	31	1,898		
	Total	136,171	34			

a. Predictors: (Constant), Good Corporate Governance, Value For Money, Human Capital

b. Dependent Variable: Kinerja

**Koefisien Determinasi / Varian Total**

Hasil perhitungan nilai R<sup>2</sup> total sebesar 0,789 dapat diartikan variasi kinerja Pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngawi dijelaskan oleh variabel *value for money*, *human capital* dan *good corporate governance* sebesar 78,9% dan sisanya 21,1% dijelaskan variabel lain diluar model penelitian sebagai contoh komitmen dan pelatihan.

Analisis Koefisien Korelasi

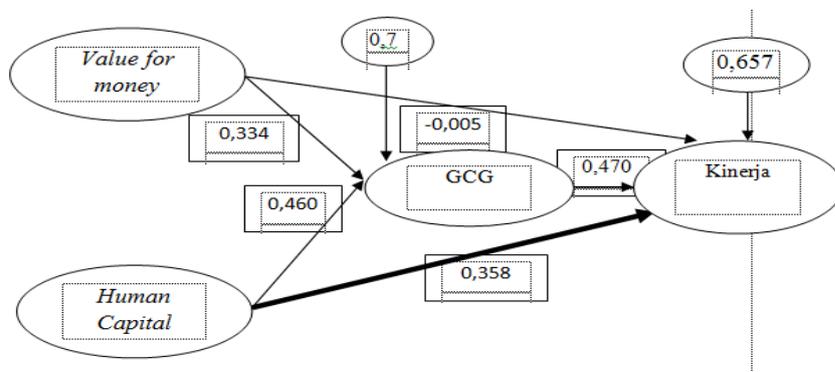
Tabel IV. 22  
Hasil Analisis Koefisien Korelasi

**Correlations**

		Value For Money	Human Capital	Good Corporate Governance	Kinerja
Value For Money	Pearson Correlation	1	,606**	,613**	,500**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,002
	N	35	35	35	35
Human Capital	Pearson Correlation	,606**	1	,663**	,667**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	35	35	35	35
Good Corporate Governance	Pearson Correlation	,613**	,663**	1	,705**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	35	35	35	35
Kinerja	Pearson Correlation	,500**	,667**	,705**	1
	Sig. (2-tailed)	,002	,000	,000	
	N	35	35	35	35

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Model Hasil Analisis:



**PEMBAHASAN**

**Pengaruh Value for money Terhadap Kinerja melalui Good corporate governance**

Hasil analisis jalur menunjukkan bahwa penggunaan variabel intervening *good corporate governance* dalam rangka peningkatan kinerja pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngawi, untuk variabel *value for money* adalah efektif, karena pengaruh tidak langsung lebih besar dari pada pengaruh langsung. Hal ini berarti, untuk meningkatkan kinerja pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngawi sebaiknya melalui variabel *good corporate governance*.

Hasil ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Zuraidah *et al* (2014), I Wayan Mudiarta Utama (2012), Cooke, Ernest (2019), Nurul Faridilla (2010), Diana Sulianti K. L. Tobing, (2019), yang menyatakan bahwa *good corporate governance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Maka perlunya peningkatan *good corporate governance* agar kinerja lebih meningkat lagi. Hal ini dapat dilakukan dengan cara :

- a. Meningkatkan kemampuan kreatif, inovatif dan cemerlang.
- b. Meningkatkan *good corporate governance* dalam pekerjaannya.
- c. Meningkatkan keahlian /skil/ ketrampilan khusus untuk mendukung keberhasilan pekerjaan.

**Pengaruh Human capital Terhadap Kinerja melalui good corporate governance.**

Hasil analisis jalur menunjukkan bahwa penggunaan variabel *good corporate governance* dalam rangka peningkatan kinerja, untuk variabel *human capital* adalah tidak efektif, karena pengaruh tidak langsung lebih kecil dari pada pengaruh langsung. Hal ini berarti, untuk meningkatkan kinerja Pegawai di Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kabupaten Ngawi sebaiknya menggunakan variabel *human capital* melalui *good corporate governance*.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Sari, *et al.*, (2015), Awan & Saeed, (2015), Puspitasari, *et al.*, (2018), Mustapha, (2020), Aurora & Fahmy, (2020), yang menyatakan bahwa *good corporate governance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Maka perlunya peningkatan manajemen agar kinerja lebih meningkat lagi. Hal ini dapat dilakukan dengan cara :

- a. Konflik bisa timbul, salah satunya disebabkan karena perbedaan pendapat atau pola pikir dapat memicu terjadinya konflik.
- b. Sikap atau perasaan ketika individu merasa direndahkan akan mampu memicu terjadinya konflik.
- c. Kurangnya kerjasama dan komunikasi dapat menimbulkan konflik yang berkepanjangan.

### Kesimpulan

Kesimpulan dalam penelitian diantaranya adalah sebagai berikut:

1. *Value for money* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *good corporate governance*.
2. *Human capital* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *good corporate governance*.
3. *Value for money* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja.
4. *Human capital* berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja.
5. *Good corporate governance* berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja.
6. Kesimpulan Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung adalah sebagai berikut:
  - a. Pengaruh langsung *value for money* terhadap kinerja menghasilkan nilai lebih besar dibandingkan pengaruh tidak langsung, sehingga lebih efektif melalui jalur langsung.
  - b. Pengaruh langsung *human capital* terhadap kinerja menghasilkan nilai lebih besar dibandingkan pengaruh tidak langsung, sehingga lebih efektif melalui jalur langsung.

### Saran dan Rekomendasi

Berdasarkan kesimpulan tersebut di atas, maka saran-saran yang dapat diberikan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngawi antara lain :

1. *good corporate governance* merupakan variabel yang paling dominan dalam meningkatkan kinerja, untuk itu pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngawi sebaiknya lebih memperhatikan faktor yang dapat meningkatkan *value for money*. Misalnya dengan cara :
  - a. Konflik bisa timbul, salah satunya disebabkan karena perbedaan pendapat atau pola pikir dapat memicu terjadinya konflik.
  - b. Sikap atau perasaan ketika individu merasa direndahkan akan mampu memicu terjadinya konflik.
  - c. Kurangnya kerjasama dan komunikasi dapat menimbulkan konflik yang berkepanjangan
2. Bagi *peneliti* selanjutnya perlu mengadakan penelitian dengan menambah variabel-variabel yang lain yang dapat meningkatkan kinerja pegawai atau mengganti variabel intervening agar hasilnya efektif.

### DAFTAR PUSTAKA

- Anderson, 2019. Customer Satisfaction Research Prospectus, Service Quality; *New Direction in Theory and Practice*, Sage Publication. Thousand Oaks, pp.1-89.
- Arifin, 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Andi Offset Yogyakarta.
- Barley S., Meyer G., dan Gosh D., 2010, "Cultures of Culture : Academics, Practitioners, and the Pragmatics of Normative Control", *Administrative Science Quarterly*, 33 : 24-60.
- Braendle, Farah & Balian, 2017. Corporate Governance, Intellectual Capital And Performance: Evidence From The Public Sector In The GCC. *Risk Governance and Control: Financial Markets & Institutions/ Volume 7, Issue 4, Fall 2017*
- Chen, 2012, "Examining The Effect of Organizational Culture and Leadership behaviorsmen Organizational Commitment, Job Satisfaction, and Job Performance at Small and Middle Sized Firms of Taiwan", *The Journal of American Academy of Bussiness*, September
- Cooke, Ernest, 2019. "Effect of work stress Control of Motivation in Sales Management trough The Compensation Plan on performance". *Journal of Marketing Theory and Practise*.
- Davis, Keith, 2016, *Human Relation at Work*, Mc. Graw Hill Book Co. Inc Kogakusha Ltd, Tokyo.
- Dessler, Gary. 2012. *Human Resources Management*. Tenth Edition. Prentice-Hall.Inc. New Jersey

- Diana Sulianti K. L. Tobing, 2019, Pengaruh Komunikasional dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai PT. Perkebunan Nusantara III di Sumatera Utara. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, vol.11, no. 1, maret 2019: 31-37.
- Dwi Agung Nugroho Arianto, 2013, Pengaruh Kedisiplinan, Lingkungan Kerja Dan Budaya Kerja Terhadap Kinerja Tenaga Pengajar. *Jurnal Economia*, Volume 9, Nomor 2, Oktober 2013.
- Firmansyah & Rahmawati, 2020. Pengaruh Kepemimpinan dan *Value for Money* terhadap *Good Government Governance* Pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (BAPPEDA) Kota Bandung. *Competitive Volume 15, Nomor 1, Juli 2020* ISSN: 0216-2539 (Print) E-ISSN: 2656-4157 (Online)
- Gibson, James L, Ivansevich Jhon M, dan Donnelly, James H, 2016. *Organisasi, Struktur, proses*, Jilid I, Edisi Kedelapan, Alihbahasa Nunuk Adiarini, Binarupa Aksara, Jakarta.
- Harmon, 2016, *Pengaruh Kompetensi Individu Front Office Terhadap Kualitas Pelayanan*. *Jurnal Bisnis dan Manajemen* Vol.6 No.1
- Hatane, Tertiadjadi & Josuatarigan, 2017. The Impact Of Corporate Governance On Intellectual Capital And Firm Value: Evidence From Indonesia And Malaysia Consumer Goods. *International Journal of Management and Applied Science*, ISSN: 2394-7926 Volume-3, Issue-9, Sep.-2017
- Ismiyati, 2020. Dampak *Human Capital* pada Kinerja Organisasi. *Jurnal Administrasi dan Kesekretarian* Volume 5 - Nomor 1 – Maret 2020
- Khoirunnisa, 2018. The Influence Of Human Capital, Structural Capital And Relational Capital To The Performance Of Cooperation With Competitive Advantage As Intervening Variable Of Cooperation In South Tangerang. *Economics and Accounting Journal* Vol.1, No.1, January 2018
- Locke, E. A., 2014, *Esensi Kepemimpinan* (terjemahan), Jakarta: Mitra Utama.
- Mas'ud, Fuad. 2012. *Mitos 40 Manajemen Sumber Daya Manusia*. Badan Penerbit UNDIP. Semarang
- Muhammad, Arni, 2019. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Munandar, Ashar Sunyoto. 2019. *Psikologi Industri dan Organisasi*. Universitas Indonesia. Jakarta
- Poster. 2019. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Radianto & Gumanti, 2019. Human Capital Analysis Of Organizational Performance Mediated By Customer Capital: Case Of Accounting Study Program. *International Journal Of Scientific & Technology Research* Volume 8, Issue 12, December 2019 ISSN 2277-8616
- Simamora, Henry. 2019. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi kedua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (YKPN). Yogyakarta.
- Sudarmanto, 2019. *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi Sumber Daya manusia*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Sukrin, 2020. Peran Mediasi *Good Corporate Governance* (GCG) Dalam Mempengaruhi Kinerja Keuangan Terhadap Nilai Perusahaan. *JEP (Jurnal Ekonomi Pembangunan)* Volume: 12 Issue 1 Tahun 2020
- Sutisna, Hubeis & Syamsun, 2014. Peran *Human Capital, Corporate Value* dan *Good Corporate Governance* melalui Kinerja Karyawan terhadap Kinerja Perusahaan di PTPN VII Lampung. *Manajemen IKM, September 2014 (131-139)* Vol. 9 No. 2 ISSN 2085-8418 <http://journal.ipb.ac.id/index.php/jurnalmpi/>
- Zuraidah Raja RM. Rasi, Suhana, M., Mardhiah, Y, Zuraidah, A., Norhasniza, M. H. A, Nooririnah, O, 2014, The Impact of Job Stress to Job Satisfaction among Engineers: A Literature Review. *Proceedings of the 2014 4th International Conference on Industrial Engineering and Operations Management Bali, Indonesia, Jan 7-9, 2014*