

**PENGARUH KONFLIK DAN KOMPETENSI
TERHADAP KINERJA PEGAWAI KANTOR
PELAYANAN PAJAK MADYA PALEMBANG
DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING**

TESIS

**Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar
Magister Manajemen**



Disusun Oleh :

**NAMA : IWAN ADHI WIBOWO
NPM : 194241045**

**FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
UNIVERSITAS TRIDINANTI PALEMBANG
TAHUN 2021**

LEMBAR PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING TESIS

PENGARUH KONFLIK DAN KOMPETENSI TERHADAP KINERJA PEGAWAI KANTOR PELAYANAN PAJAK MADYA PALEMBANG DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING

Nama : Iwan Adhi Wibowo
NPM : 194241045

Menyetujui :

Tanggal, April 2021
Pembimbing I,

Dr. Hj. Ir. Manisah, MP

Tanggal, April 2021
Pembimbing II,



Dr. Yohan Naftali, ST., MM.

Mengetahui :

Tanggal, April 2021
Dekan FE UTP



Dr. Msy. Mikial, SE., M.Si., Ak., CA., CSRS

Tanggal, April 2021
Kaprodi MM UTP,



Dr. Djatmiko Noviantoro, SE., M.Si.

LEMBAR PENGESAHAN KOMISI PENGUJI TESIS

PENGARUH KONFLIK DAN KOMPETENSI TERHADAP KINERJA PEGAWAI KANTOR PELAYANAN PAJAK MADYA PALEMBANG DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING

Telah Dipertahankan Di Depan Komisi Penguji Tesis
Fakultas Ekonomi Program Studi Magister Manajemen
Universitas Tridinanti Palembang

Nama : Iwan Adhi Wibowo
NPM : 194241045

Menyetujui :

Palembang,
Penguji I

April 2021

Dr. Hj. Ir. Manisah, MP

Palembang, April 2021
Penguji II

Dr. Msy. Mikial, SE, M.Si, Ak., CA, CSRS

Mengetahui :

Tanggal, April 2021
Dekan FE UTP



Dr. Msy. Mikial, SE., M.Si., Ak., CA., CSRS

Tanggal, April 2021
Kaprodi MM UTP,

Dr. Djatmiko Noviantoro, SE., M.Si.

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : IWAN ADHI WIBOWO
NPM : 194241045
Program Studi : Magister Manajemen Universitas Tridinanti Palembang
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia
Judul Tesis : Pengaruh Konflik Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening.

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Tesis yang saya susun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen (MM) dari Program Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen Universitas Tridinanti Palembang seluruhnya adalah hasil karya sendiri.
2. Apabila ada bagian-bagian tertentu dalam penulisan tesis yang saya kutip dari hasil karya orang lain, akan saya tulis sumbernya dengan jelas, sesuai norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah.
3. Jika di kemudian hari ditemukan seluruh atau Sebagian tesis yang saya susun ini bukan hasil karya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi pencabutan Gelar Akademik Magister Manajemen (MM) yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dalam keadaan sadar dengan rasa tanggung jawab tanpa paksaan dari pihak manapun.

Palembang, 23 April 2021
Yang menyatakan,



Iwan Adhi Wibowo

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran seberapa besar pengaruh Konflik (X_1), Kompetensi (X_2) terhadap Kinerja pegawai (Z) dengan kepuasan kerja (Y) sebagai variable intervening pada KPP Madya Palembang. Dengan waktu penelitian mulai bulan Desember 2020 sampai dengan April 2021. Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis *Structural Equation Model* (SEM) yang dioperasikan melalui program *Partial Least Square* (PLS) dengan menggunakan *software* SmartPLS. Analisis SEM dilakukan dengan terlebih dahulu melakukan uji validitas dan reliabilitas atas setiap bagian pertanyaan dari variabel yang akan diteliti. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan di KPP Madya Palembang dengan jumlah sampel sebanyak 55 orang sebagai sampel terpilih dengan menggunakan *Proporsional random sampling*.

Pengukuran terhadap variable dilakukan dengan menggunakan instrument penelitian dengan skala likert dengan metode pengumpulan data yang digunakan dengan menggunakan kuesioner, observasi dan dokumentasi. Simpulan dari penelitian ini menyatakan bahwa adanya pengaruh atas konflik dan kompetensi terhadap kinerja pegawai yang dimediasi oleh kepuasan pegawai.

Kata kunci : konflik, kompetensi, kepuasan kerja, kinerja, sampel, PLS

ABSTRACT

This research aims to get an idea of how much influence Conflict (X1), Competence (X2) has on employee performance (Z) with job satisfaction (Y) as an intervening variable at KPP Madya Palembang. With research time from December 2020 to April 2021. Data analysis was carried out using Structural Equation Model (SEM) analysis which was operated through the Partial Least Square (PLS) program using Smart PLS software. SEM analysis is carried out by first testing the validity and reliability of each part of the question of the variable to be studied. The population in this study were employees at KPP Madya Palembang with a total sample of 55 people as the sample selected using proportional random sampling

Measurement of variables is done using a research instrument with a Likert scale with data collection methods used by using questionnaires, observation and documentation. The conclusion of this study states that the influence of conflict and competence on employee performance is mediated by employee satisfaction.

Keywords: *conflict, competence, job satisfaction, performance, sample, PLS*

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul	i
Halaman Persetujuan	ii
Halaman Pengesahan	iii
Abstrak	iv
Abstract	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi	viii
Daftar Tabel	x
Daftar Gambar	xi
Daftar Lampiran	xii
Riwayat Hidup	xiii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Pembatasan Masalah	8
D. Perumusan Masalah	8
E. Tujuan Penelitian	9
F. Kegunaan Penelitian	10

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS PENELITIAN

A. Kajian Pustaka	11
B. Hasil Penelitian Yang Relevan	36
C. Kerangka Berpikir	39
D. Hipotesis Penelitian	43

BAB III METODE PENELITIAN

A. Tempat dan Waktu Penelitian	45
B. Desain Penelitian	46
C. Populasi dan Sampel	46
D. Sumber dan Tehnik Pengumpulan Data	48
E. Variabel dan Definisi Operasional	51
F. Tehnik Analisis Data	56
G. Hipotesis Statistika	67

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Analisis Deskriptif	70
B. Analisis Inferensial	84
C. Pembahasan Hasil Penelitian	100

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	117
B. Implikasi Kebijakan	118
C. Saran	121

DAFTAR PUSTAKA 123**LAMPIRAN**

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di masa era globalisasi saat ini, setiap organisasi akan berupaya untuk mempertahankan kelangsungan hidup organisasi untuk mencapai tujuannya. Dalam rangka mencapai tujuan organisasi, tentulah dibutuhkan sarana dan prasarana yang dapat membantu kelancaran tercapainya tujuan organisasi tersebut. Salah satu sarana yang dapat mendukung hal tersebut adalah sumber daya manusia.

Didalam suatu organisasi, sumber daya manusia memiliki peranan yang sangat penting. Keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya sangat ditentukan dengan sumber daya manusia yang dimiliki. Sumber Daya manusia harus dikelola dengan baik dalam rangka untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi suatu organisasi. Pengelolaan sumber daya manusia dilakukan untuk mengatasi berbagai permasalahan dalam rangka pengembangan pegawai yang diharapkan dapat meminimalisir timbulnya konflik dalam organisasi, peningkatan kompetensi dari pegawai yang akan mendorong rasa kepuasan dalam rangka mencapai kinerja yang terbaik untuk mencapai tujuan organisasi.

Dalam lingkungan kerja, tidak selamanya pekerjaan dapat berjalan dengan lancar. Banyak kemungkinan akan timbul konflik baik antar individu atau pun konflik antar kelompok. Konflik dapat timbul akibat ketidakcocokan atau perbedaan pandangan atas suatu nilai yang akan berpengaruh terhadap

tujuan organisasi nantinya. Konflik ini dapat timbul secara individu atau personal dan dapat pula timbul secara kelompok. Konflik di dalam kelompok terjadi dari pertentangan dua atau lebih individu ataupun kelompok dikarenakan adanya pertentangan atau perselisihan yang terjadi di antara pegawai saat menjalankan tugas ataupun ketika diluar tugasnya.

Konflik dapat terjadi karena adanya kesenjangan atau ketidaksesuaian diantara berbagai pihak dalam suatu organisasi dengan organisasi lain, di antara berbagai bidang dalam sebuah organisasi, maupun diantara anggota di dalam suatu bagian tertentu dalam organisasi. Konflik dalam suatu organisasi dapat disebabkan oleh berbagai hal diantaranya adanya komunikasi yang tidak berjalan dengan baik, ketidakjelasan uraian pekerjaan (*job description*) dan permasalahan yang berkaitan dengan kepribadian ataupun karakter yang dimiliki oleh masing-masing individu maupun kelompok yang berbeda.

Kompetensi pegawai memiliki pengaruh terhadap kinerja individu pegawai maupun kinerja dari suatu organisasi secara keseluruhan. Untuk tercapainya suatu efektivitas dan efisiensi di dalam suatu organisasi, diperlukan sumber daya manusia yang berkualitas dalam rangka mencapai kinerja organisasi yang optimal. Sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dalam melaksanakan tugas, dan memiliki tingkat kepuasan kerja yang baik menjadi modal besar untuk dapat mengoptimalkan kinerjanya. Pengembangan kompetensi bagi pegawai sangat diperlukan dalam rangka untuk pengembangan pengetahuan, keterampilan dan atau sikap perilaku

pegawai untuk melaksanakan tugas dan jabatannya secara kompetitif dalam rangka untuk mencapai target yang telah ditetapkan.

Kepuasaan kerja berhubungan dengan perasaan atau sikap pegawai terhadap pekerjaannya dan berhubungan dengan hubungan yang terjadi antar rekan kerja, kondisi lingkungan kerja, jenis pekerjaan yang dilakukan, kompensasi, hubungan sosial dan lain sebagainya. Pegawai dengan kepuasan kerja yang tinggi dapat menghasilkan kinerja yang optimal bagi organisasi. Seorang pegawai yang mendapatkan kepuasan kerja akan dapat membuat kinerja menjadi lebih baik daripada pegawai yang tidak memperoleh kepuasan kerja.

Kinerja yang baik dan selalu meningkat merupakan harapan yang hendak dicapai dari suatu organisasi. Keberhasilan pencapaian tujuan organisasi dapat diukur dengan kinerja organisasi yang ditentukan oleh kinerja dari masing-masing pegawai. Standar keberhasilan yang ditetapkan oleh organisasi terhadap pegawai digunakan untuk mengetahui dan mengukur kinerja pegawai organisasi tersebut. Kinerja pegawai dapat dikatakan meningkat apabila pegawai berhasil mencapai hasil kerja tertentu dalam melakukan suatu pekerjaan yang telah ditargetkan kepadanya.

Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang sebagai salah satu unit vertikal dibawah Direktorat Jenderal Pajak diberikan kewenangan dalam melaksanakan tugas menghimpun penerimaan negara melalui penerimaan pajak yang dibayarkan oleh Wajib Pajak. Pajak mempunyai peranan yang

sangat penting dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara karena pajak merupakan sumber utama penerimaan negara.

Penerimaan Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang dalam empat tahun terakhir belum menunjukkan kinerja yang cukup baik. Dalam periode empat tahun tersebut, Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang tidak pernah mencapai realisasi penerimaan melebihi target yang telah diberikan. Tidak tercapainya penerimaan pajak yang terjadi di Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang dapat disebabkan oleh banyak hal seperti target yang diberikan terlalu besar, kondisi ekonomi masyarakat yang sedang rendah ataupun disebabkan karena permasalahan di internal Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang itu sendiri seperti masalah sumber daya manusia atau pegawainya itu sendiri.

Permasalahan yang terjadi di Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang mengenai sumber daya manusia itu sendiri dapat disebabkan dari timbulnya konflik. Adanya berbagai macam karakter pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang akan dapat membuat pula banyak pemikiran dan pandangan dari setiap pegawai tersebut. Pandangan dan pemikiran yang beragam tersebut dapat menjadi salah satu pemicu timbulnya konflik. Di dalam pelaksanaan kerja tersebut tentu akan terdapat suatu konflik yang mempengaruhi kinerja pegawai yang berada dalam lingkungan Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang.

Terdapat beberapa hal yang menyebabkan konflik dapat terjadi di lingkungan Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang diantaranya kesalahan

komunikasi. Kesalahan komunikasi ini dapat terjadi karena adanya perbedaan informasi yang diterima dari sumber informasi yang membuat informasi yang diinginkan menjadi tidak tersampaikan dengan baik dan akhirnya akan membuat saling menyalahkan antara si pemberi informasi dan penerima informasi.

Adanya kesenjangan antar tiap bagian yang belum bersinergi dengan baik juga dapat membuat timbulnya konflik. Kesenjangan tersebut dapat disebabkan oleh perbedaan tujuan yang hendak dicapai oleh masing-masing bagian tersebut. Setiap pegawai dituntut untuk terus mencapai target yang telah ditetapkan sehingga membuat tekanan pekerjaan akan menjadi semakin besar dan cenderung untuk tidak peduli ataupun menghargai pendapat pegawai lainnya. Hal tersebut akan menimbulkan konflik yang akan mempengaruhi kinerja pegawai.

Kompetensi yang tidak merata dan berimbang yang dimiliki oleh setiap pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang juga dapat mempengaruhi kinerja yang diharapkan. Salah satu cara yang dapat dilakukan dalam rangka pengembangan kompetensi di Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang adalah dengan melalui pendidikan dan atau pelatihan kepada setiap pegawai. Pelaksanaan pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang menuntut para pegawai untuk dapat mengerti dan memahami atas pekerjaannya sesuai dengan jabatan yang dimilikinya.

Kompetensi yang dimiliki berdasarkan pendidikan yang ditempuh, pekerjaan, minat, pengetahuan dan ketrampilan yang dimiliki pegawai serta kompleksitas pekerjaan yang menjadi tanggungjawabnya sering tidak diperhitungkan ketika akan menempatkan pegawai pada jabatan dan tugas tertentu. Pegawai yang menduduki suatu jabatan tertentu yang tidak memiliki kompetensi yang cukup, tentu saja akan merasa kesulitan dalam menyelesaikan pekerjaannya dan dapat membuat kinerjanya juga menjadi tidak baik dikarenakan pegawai tersebut tidak memiliki kompetensi untuk menyelesaikan pekerjaan dengan baik dan tepat waktu. Kompetensi yang belum memadai ini juga memicu rendahnya produktivitas pegawai dan sulitnya mencapai kinerja pegawai yang baik.

Kepuasan kerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang masih cukup rendah. Hal ini dapat terlihat dari interaksi sosial yang kurang dilakukan di antara pegawai yang berbeda seksi atau bagian yang belum terjalin dengan cukup baik. Faktor psikologis pegawai yang berhubungan dengan kondisi minat atas suatu pekerjaan, ketentaraman dan sikap terhadap pekerjaan juga membuat tingkat kepuasan setiap pegawai menjadi berbeda. Selain itu, kepuasan kerja atas pemberian penghargaan atas prestasi kerja yang dimiliki oleh pegawai atas kemampuan kerjanya dan keberhasilan pegawai akan sesuatu hal masih belum terlihat secara jelas yang akan membuat pegawai enggan menunjukkan prestasi kerjanya.

Permasalahan lain yang terjadi khususnya di Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang adalah mengenai kinerja dari sumber daya manusia itu

sendiri. Hal ini ditandai dengan belum maksimalnya kinerja pegawai, dimana kuantitas dan kualitas pegawai belum sesuai dengan tuntutan tugas yang ditetapkan, tanggungjawab terhadap tugas pokok pekerjaannya belum dilaksanakan secara optimal, penerapan *Standard Operational Procedure (SOP)* pada kegiatan kerja sehari-hari yang belum optimal, beban kerja yang tinggi dan kurangnya profesionalisme pegawai menyebabkan banyak tugas yang menuntut penyelesaian secara cepat dan tepat namun hasilnya sering terlambat dan tidak memuaskan.

Berkaitan dengan hal tersebut, maka penulis ingin mengkaji lebih lanjut suatu penelitian dengan judul **“Pengaruh Konflik dan Kompetensi terhadap Kinerja Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang dengan Kepuasan kerja sebagai variabel Intervening”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan pada penjelasan latar belakang masalah dapat diidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut:

1. Masih terjadinya Konflik dalam berbagai hal dikarenakan adanya komunikasi yang tidak berjalan dengan baik
2. Masih ada pegawai yang belum memiliki kompetensi yang cukup, dilihat tingkat pendidikan dan kemampuannya dalam melaksanakan tugas-tugas dan tanggungjawabnya
3. Masih rendahnya kepuasan yang dimiliki para pegawai yang terlihat dari masih rendahnya pegawai yang menunjukkan prestasi kerja.

4. Belum maksimalnya kinerja pegawai, dimana kuantitas dan kualitas pegawai belum sesuai dengan tuntutan tugas yang ditetapkan.
5. Tanggung jawab terhadap tugas pokok pekerjaannya belum di laksanakan secara optimal dan penerapan *standard operational procedure (SOP)* pada kegiatan kerja sehari-hari yang belum optimal.
6. Beban kerja yang tinggi dan kurangnya profesionalisme pegawai menyebabkan banyak tugas yang menuntut penyelesaian secara cepat dan tepat namun hasilnya sering terlambat dan tidak memuaskan.

C. Pembatasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis dan menjelaskan pengaruh konflik dan kompetensi terhadap kinerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening.

D. Rumusan Masalah

Adapun masalah yang akan diselesaikan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah Konflik berpengaruh terhadap Kepuasan kerja Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang?
2. Apakah Kompetensi berpengaruh terhadap Kepuasan kerja Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang?
3. Apakah Konflik berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang ?

4. Apakah Kompetensi berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang?
5. Apakah Kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang?
6. Apakah Konflik yang dimediasi oleh Kepuasan kerja berpengaruh tak langsung terhadap kinerja Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang?
7. Apakah Kompetensi yang dimediasi oleh Kepuasan kerja berpengaruh tak langsung terhadap kinerja Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang?

E. Tujuan Penelitian.

Tujuan yang diinginkan pada penelitian ini adalah untuk mengetahui, menganalisis dan membuktikan:

1. Pengaruh Konflik terhadap Kepuasan kerja Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang.
2. Pengaruh Kompetensi terhadap Kepuasan kerja Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang.
3. Pengaruh Konflik terhadap kinerja Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang.
4. Pengaruh Kompetensi terhadap kinerja Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang.

5. Pengaruh Kepuasan kerja kerja terhadap kinerja Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang.
6. Pengaruh Konflik yang dimediasi oleh Kepuasan kerja terhadap kinerja Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang.
7. Pengaruh Kompetensi yang dimediasi oleh Kepuasan kerja terhadap kinerja Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang.

F. Kegunaan Penelitian

1. Sumbangan pemikiran bagi Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang dalam rangka mengembangkan sumber daya manusia yang dimilikinya agar dapat meningkatkan kemampuan yang memadai terutama yang menyangkut hubungan antara Konflik, Kompetensi dan Kepuasan kerja dengan Kinerja.
2. Merupakan informasi bagi penelitian selanjutnya dan sumbangan dalam pengembangan pengetahuan di bidang manajemen khususnya manajemen Sumber Daya Manusia.
3. Diharapkan dapat menjadi sarana untuk mengembangkan teori Ilmu manajemen sumber daya manusia yang berkaitan dengan konsep Konflik, Kompetensi dan Kepuasan kerja dengan Kinerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfiah, Janefi. 2013. "Pengaruh Konflik terhadap kepuasan kerja melalui kepercayaan." *Jurnal Ilmu Manajemen Volume I* 197-208.
- Asa'ad, M. 2010. *Psikologi Industri: Seri Sumber Daya Manusia*. Jogjakarta: Liberty.
- Bukit, Benjamin. 2017. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jogjakarta: Zahr Publishing.
- Busro, Muhammad. 2018. *Teori-teori Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Prenada.
- Deswarta. 2017. "Pengaruh Kompetensi dan Motivasi terhadap kepuasan Kerja dan Kinerja Dosen Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Sultan Syarif Kasim Riau." *Jurnal Valuta Vol 3 No 1* 19-39.
- Fahmi, Irham. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia:Teori dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta.
- Fitriana, Rahayu Yudha. 2013. "Persepsi Insentif Dengan Konflik Kerja Karyawan Perusahaan Roti Salwa Trenggalek." *Jurnal Online Psikologi Vol 01 No 1* 187-201.
- Flippo, Edwin. 2010. *Manajemen Personalia*. Jakarta: Erlangga..
- Hanseler, Ringle J. 2015. "A New criterion for assessing discriminant validity in variance based structural equation modeling." *Journal of the academy of marketing science* 115-135.
- Haryono, Siswono. 2014. *Metode SEM untuk penelitian manajemen dengan Amos Lisrel PLS*. Jakarta: Luxima Metro Media.
- Hasibuan. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Lucia, Roosalina Hera, Latje Kawet, and Irvan Trang. 2015. "Lucia, Roosalina Hera,dkk. 2015. Pengaruh Konflik dan Stres Kerja terhadap produktivitas kerja dimediasi oleh kepuasan kerja karyawan Universitas Katolik De La Salle Manado. Manado:Jurnal EMBA Vol 3 Nomor 3." *Jurnal EMBA Vol 3 No 3* 719-728.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2011. *Evaluasi Kinerja SDM*. Jakarta: Refika Aditama.
- Maulana, Subechi. 2015. *Pengaruh Konflik dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan*,. Skripsi, Semarang: Universitas Negeri Semarang.

- Ngebu, Wilfridus Djaga, Desak Ketut Sintaasih, and Made Subudi. 2018. "Pengaruh Kompetensi dan Penempatan Pegawai terhadap Kepuasan dan Kinerja Pegawai." *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana* 2555-2570.
- Rivai, Veithzal Zainal, Masduki Ahmad, and Fadhilah Izhari. 2019. *Evaluasi Kinerja Insani pada Perusahaan*. Jakarta: CV Campustaka.
- Robbins, SP. 2011. *Organizational Behavior Concept Controversies Application*. New Jersey: Prentice Hall.
- Ruky, Ahmad S. 2011. *Sistem Manajemen Kinerja*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sari, Oxy Rindiantika, and Heri Susilo. 2018. "Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan dengan Organizational Citizenship Behavior sebagai variabel intervening." *Jurnal Administrasi Bisnis Vol 64 No 1* 28-35.
- Sholihin. 2015. "Pengaruh Konflik Peran, kepuasan Kerja dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Pemeriksa Pajak pada KPP Madya Pekanbaru dan KPP Madya Batam." *Jom FEKON Vol 2 No 2* 1-14.
- Simamora. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Revisi Cetakan Ke-2*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sinambela, Poltak Lijan. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Spencer, LM, and SM Spencer. 2010. *Competence at Work*. New York: Jhon Willy Sons Inc.
- Suaryana, I Gusti Ngurah Agung. 2018. "Pengaruh Konflik Peran, Kompetensi dan Motivasi Pegawai terhadap Kinerja Pegawai Inspektorat Kota Denpasar." *Jurnal EKT Vol 11 No 1* 79-89.
- Sugiono. 2010. *Statistika untuk Metode Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sumardjo, Mahendro, and Donni Juni Priansa. 2018. *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia:Konsep-konsep kunci*. Alfabeta: Bandung.
- Suyatiningsih, Tri, and Msy Mikial. 2019. *Pedoman Penulisan Tesis*. Palembang: Unsri Press.
- Wijaya, Iwan Kunia. 2018. "Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan CV Bukit Sanomas." *Jurnal AGORA Vol 6 No 2* 1-8.