

Peran Kualitas Sumber Daya Manusia dan Komitmen Organisasi untuk Kinerja Pelaku UMKM di Kecamatan Kairatu Kabupaten Seram Bagian Barat Dimediasi oleh Kualitas Pelayanan

Ibrahim Kaliky¹, C.V. Latupapua², G.M. Pentury*³

^{1,2,3}Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Pattimura

Abstrak

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh masih belum optimalnya kinerja pelaku UMKM di Kecamatan Kairatu, Kabupaten Seram Bagian Barat. Kinerja UMKM yang rendah diduga berkaitan dengan keterbatasan kompetensi pelaku usaha serta rendahnya komitmen dalam menjalankan usaha secara profesional. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas sumber daya manusia dan komitmen organisasi terhadap kinerja pelaku UMKM, serta untuk menguji peran kualitas pelayanan sebagai variabel mediasi dalam hubungan tersebut di Kecamatan Kairatu, Kabupaten Seram Bagian Barat. Metodologi penelitian adalah pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Data melalui penyebaran kuesioner kepada pelaku UMKM sebagai responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode random sampling. Analisis data menggunakan Structural Equation Modeling (SEM) atau analisis jalur (path analysis) untuk menguji pengaruh langsung dan tidak langsung antar variabel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sumber daya manusia tidak berpengaruh terhadap kinerja pelaku UMKM. Komitmen organisasi dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kinerja pelaku UMKM. Kualitas SDM dan komitmen organisasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan terbukti mampu memediasi hubungan antara kualitas sumber daya manusia dan komitmen organisasi dengan kinerja pelaku UMKM. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas sumber daya manusia dan komitmen organisasi yang diiringi dengan peningkatan kualitas pelayanan dapat meningkatkan kinerja UMKM secara lebih optimal

Kata Kunci: Kualitas SDM, Komitmen Organisasional, Kualitas Pelayanan, Kinerja Pelaku UMKM

Abstract

This research is motivated by the suboptimal performance of MSMEs in Kairatu District, West Seram Regency. The low performance of MSMEs is thought to be related to limited competency and low commitment to running their businesses professionally. The purpose of this study is to analyze the influence of human resource quality and organizational commitment on MSME performance and to examine the role of service quality as a mediating variable in this relationship in Kairatu District, West Seram Regency. The research methodology uses a quantitative approach using a survey method. Data were collected through questionnaires distributed to MSME respondents. The sampling technique used was random sampling. Data analysis used Structural Equation Modeling (SEM) or path analysis to examine the direct and indirect effects between variables. The results indicate that human resource quality has no effect on MSME performance. Organizational commitment and service quality influence MSME performance. Human resource quality and organizational commitment influence service quality. Service quality has been shown to mediate the relationship between human resource quality and organizational commitment and MSME performance. This indicates that improving human

resource quality and organizational commitment, coupled with improved service quality, can significantly improve MSME performance.

Keywords: Human Resource Quality, Organizational Commitment, Service Quality, MSME Performance

Copyright (c) 2026 G.M. Pentury

✉ Corresponding author :

Email Address: penturygm@gmail.com

PENDAHULUAN

Kualitas sumber daya manusia yang baik, seperti kemampuan, keterampilan, pengetahuan, dan pengalaman pelaku usaha, mampu meningkatkan efektivitas pengelolaan usaha sehingga berdampak positif pada peningkatan kinerja UMKM. Selain itu, komitmen organisasi yang tercermin melalui loyalitas, tanggung jawab, serta kesungguhan pelaku usaha dalam menjalankan usahanya juga berperan penting dalam menciptakan keberlangsungan dan daya saing usaha. Dalam hubungan tersebut, kualitas pelayanan menjadi variabel mediasi yang memperkuat pengaruh kedua faktor tersebut terhadap kinerja UMKM, karena pelayanan yang baik kepada konsumen dapat meningkatkan kepuasan, kepercayaan, dan loyalitas pelanggan. Dengan demikian, semakin tinggi kualitas sumber daya manusia dan komitmen organisasi yang dimiliki pelaku UMKM, maka semakin baik pula kualitas pelayanan yang diberikan, sehingga pada akhirnya mampu meningkatkan kinerja usaha baik dari segi produktivitas, penjualan, maupun keberlanjutan usaha.

Menurut Setiawan dan Waridin dalam Chamariyah, ed al (2025), kinerja karyawan merupakan hasil kerja karyawan yang dinilai dari segi kualitas maupun kuantitas berdasarkan standar yang ditentukan oleh pihak organisasi. Ukuran kualitas layanan terdiri dari ketepatan waktu pengiriman, kelengkapan kesopanan, nyaman dan terjangkau, serta akurat dan tanggap (Wibowo, 2012)

Pembangunan sumber daya manusia berkualitas tidak terlepas dari peran serta manusia itu sendiri dalam UMKM, karena melalui UMKM baik secara perseorangan maupun kelompok (Badan Usaha), maka diharapkan dapat membangun dirinya secara khusus maupun perekonomian nasional pada umumnya termasuk pengembangan usaha berbasis potensi daerah dan berorientasi pasar, walaupun diperhadapkan dengan hambatan utama yaitu modal dan pemasaran.

Peran UMKM sangat besar untuk pertumbuhan perekonomian Indonesia. Dengan jumlahnya yang mencapai 99% dari keseluruhan unit usaha, menjadikan UMKM sebagai sektor yang mendominasi struktur ekonomi Indonesia. Menurut data Kementerian Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM), terdapat sekitar 30,18 juta unit UMKM yang tercatat di Indonesia sampai 31 Desember 2024. Namun, jumlah ini belum mencakup UMKM dari sektor usaha pertanian, pemerintahan, jasa, dan lainnya.

Stabilitas politik dan dukungan pemerintah merupakan faktor kunci dalam keberhasilan pengembangan UMKM. Di Provinsi Maluku, pemerintah menunjukkan komitmennya melalui kebijakan yang pro-UMKM. Salah satu langkah penting yang diambil adalah penguatan sinergi antara pemerintah daerah dan pelaku UMKM. Melalui berbagai program, seperti pelatihan dan penyuluhan, pemerintah berupaya memberikan kemudahan akses kepada pelaku UMKM dalam menghadapi birokrasi. Selain itu, adanya kebijakan insentif untuk UMKM, misalnya

dalam bentuk pengurangan pajak dan dukungan finansial, bisa meningkatkan daya saing mereka.

Berdasarkan hasil analisis Center for Information and Development Studies (CIDES), 3 (tiga) faktor yang membuat UMKM dapat tetap bertahan dalam menghadapi krisis antara lain; (1) UMKM pada umumnya menghasilkan barang konsumsi dan jasa yang dekat dengan kebutuhan masyarakat sehingga permintaannya selalu ada. (2) Pelaku UMKM memanfaatkan sumber daya lokal terkait tenaga kerja, bahan baku dan peralatan, sehingga sebagian besar kebutuhan tidak mengandalkan barang impor yang sangat terpengaruh fluktuasi rupiah. (3) Bisnis UMKM tidak banyak ditopang dana perbankan melainkan dari kocek pribadi. Ketiga hal inilah yang memungkinkan UMKM menjadi *backbone* dan *buffer zone* yang berhasil menyelamatkan Indonesia keluar dari krisis ekonomi.

Penelitian dari Latuihamallo et al (2022) menganalisis hubungan antara kualitas SDM, mentoring, dan kinerja. Dengan menggunakan metode kuantitatif dan analisis data melalui Regresi Linier Berganda, penelitian ini melibatkan 54 pelaku UMKM. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas SDM memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap pelaku UMKM. Lebih lanjut, penelitian dari Chamariyah et al., (2025) menjelaskan bahwa komitmen organisasional memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja, semakin berkomitmennya pelaku UMKM, semakin tinggi pula pencapaian kinerja yang baik oleh karyawan Lembaga KSPPS. BMT NU Jatim Cabang Lenteng Kabupaten Sumenep. Tetapi ada juga penelitian dari Yateno dan Andiana Rosid., (2017) menjelaskan bahwa komitmen organisasional tidak memiliki pengaruh positif terhadap kinerja pegawai Rumah Sakit Swasta di Metro.

Berdasarkan fenomena dan kesenjangan penelitian yang telah dijelaskan, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: 1) Apakah kualitas SDM berpengaruh terhadap kinerja pelaku UMKM?, 2) Apakah komitmen organisasi berpengaruh terhadap kinerja pelaku?, 3) Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kinerja pelaku UMKM?, 4) Apakah kualitas SDM berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pelaku UMKM?, 5) Apakah komitmen organisasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pelaku UMKM?, 6) Apakah kualitas SDM berpengaruh terhadap kinerja pelaku UMKM melalui kualitas pelayanan?, dan 7) Apakah komitmen organisasi berpengaruh terhadap kinerja pelaku UMKM melalui kualitas pelayanan?.

Kebaruan penelitian ini terletak pada pengembangan model terpadu yang menguji peran kualitas sumber daya manusia dan komitmen organisasi terhadap kinerja pelaku UMKM dengan memasukkan kualitas pelayanan sebagai variabel mediasi, sehingga tidak hanya menjelaskan hubungan langsung tetapi juga mekanisme tidak langsung yang memengaruhi kinerja. Selain itu, penelitian ini memberikan kontribusi empiris pada konteks UMKM di Kecamatan Kairatu, Kabupaten Seram Bagian Barat, yang masih relatif jarang dikaji dalam literatur, sehingga memperkaya pemahaman tentang faktor-faktor penentu kinerja UMKM di wilayah tersebut.

METODOLOGI

Jenis Penelitian

Dengan menggunakan metode survey eksplanatori ini, penulis melakukan pengamatan untuk memperoleh gambaran antara empat variabel yaitu variabel kualitas SDM, orientasi wirausaha, kualitas pelayanan, dan kinerja. Apakah terdapat pengaruh dari kualitas SDM,

orientasi wirausaha dan kualitas pelayanan terhadap kinerja pelaku UMKM di Kecamatan Kairatu Kabupaten Seram Bagian Barat. Penelitian ini akan dilakukan di Kecamatan Kairatu Kabupaten Seram Bagian Barat dan diperkirakan berlangsung selama 4 bulan terhitung mulai Juli 2025 s/d. Oktober 2025.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah pelaku UMKM di Kecamatan Kairatu Kabupaten Seram Bagian Barat dengan jumlah populasi pelaku UMKM adalah sebanyak 373 pelaku usaha/orang. Sampel penelitian dalam penelitian ini adalah 79 orang responden.

Penentuan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *simple random sampling* yakni pemilihan sampel secara acak dimana seluruh anggota populasi mempunyai peluang untuk terpilih sebagai sampel penelitian tanpa memperhatikan status dan strata karena seluruh perempuan pelaku UMKM di Kabupaten Maluku Tengah.

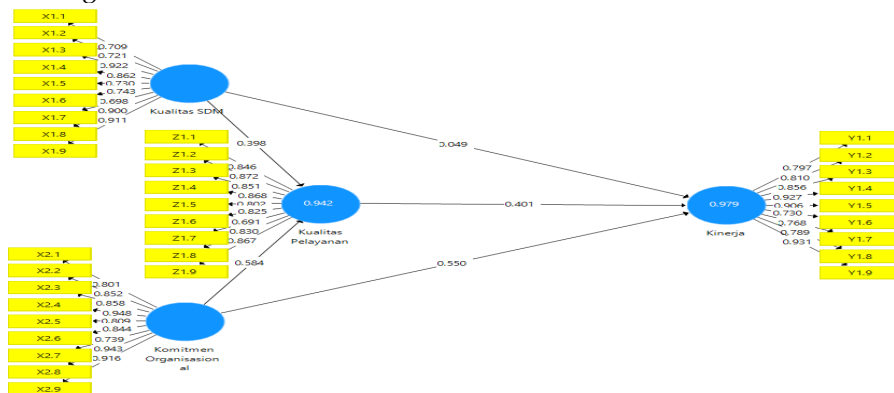
Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini analisis data menggunakan pendekatan Partial Least Square (PLS). PLS adalah model persamaan Structural Equation Modeling (SEM) yang berbasis varian. Menurut Ghozali, (200). PLS merupakan pendekatan alternative yang bergeser dari pendekatan SEM berbasis kovarian menjadi berbasis varian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model) merupakan tahap analisis dalam metode SEM berbasis PLS (Partial Least Squares) untuk menilai apakah indikator (pertanyaan/kuesioner) benar-benar mengukur konstruk/variabel yang dimaksud. Untuk mengetahui indikator benar-benar mengukur variabel dapat dilihat pada gambar 1.

Gambar 1. Hasil PLS Alogrithm



Uji validitas digunakan untuk mengetahui keaslian dari pada variabel-variabel yang ada dalam penelitian, pengujian ini meliputi validitas konvergen, validitas Discriminan, dan Uji Reliabilitas.

Validitas Konvergen (*Convergent Validitas*) bertujuan untuk mengukur kesesuaian dengan indikator hasil pengukuran variabel dan konsep teoritis yang menjelaskan keberadaan-keberadaan indikator dari uji variabel tersebut. Uji validitas konvergent dapat dilihat dari nilai *Outer Loading*. *Outer Loading* merupakan tabel yang berisi *loading Factor* untuk menunjukkan besar korelasi antara indikator dengan variabel laten. Nilai *loading Factor* harus lebih besar dari 0,7 agar dikatakan valid.

Validitas Discriminan (*Discriminant Validity*) dilakukan untuk memastikan dari masing-masing variabel laten berbeda dengan variabel lainnya. Untuk mengukur validitas Discriminan

dapat digunakan nilai *cross loading*. Suatu indikator dikatakan memenuhi validitas Discriminant jika nilai *cross loading* indikator terhadap variabelnya adalah yang terbesar dibandingkan terhadap variabel yang lainnya. Berikut tabel dibawah ini menunjukkan hasil *discriminant validity*.

Tabel 1. Discriminant Validity (Fornel Larcker Criterium)

Variable	Kinerja	Komitmen Organisasional	Kualitas Pelayanan	Kualitas SDM
Kinerja	0.838			
Komitmen Organisasional	0.983	0.859		
Kualitas Pelayanan	0.977	0.963	0.830	
Kualitas SDM	0.954	0.950	0.953	0.805

Berdasarkan tabel 1 diatas dapat dilihat kinerja mempunyai pengaruh sebesar 0.838, komitmen organisasional sebesar 0.859, kualitas pelayanan sebesar 0.830, dan kualitas SDM sebesar 0.805, dengan demikian nilai dari masing-masing variabel diatas 0.70, maka dapat disimpulkan data memiliki Discriminant validity yang baik.

Reliabilitas menunjukkan tingkat keandalan suatu alat ukur, di mana indikator-indikator dalam satu variabel harus memiliki konsistensi internal yang baik dalam mengukur konstruk yang sama. Semakin tinggi nilai reliabilitas, maka semakin dapat dipercaya hasil pengukuran tersebut. Suatu variabel dapat dikatakan memenuhi *cronbach's alpha* apabila memiliki nilai *cronbach's alpha* lebih dari 0.70 dan reliabilitas melebihi 0.80 berarti dinyatakan baik. Ada dua cara untuk menguji konstruk agar dapat dinyatakan reliable yaitu dengan melihat nilai *cronbach's alpha* dan nilai *composite reliability* lebih dari 0.70. dapat dilihat dalam tabel berikut :

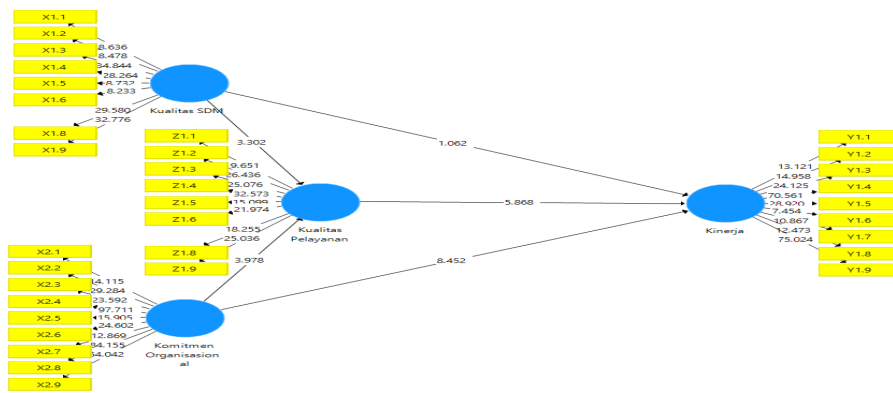
Tabel 2. Cronbach's alpha dan nilai Composite reliability

Variable	Cronbach's Alpha	Composite Reliability
Kinerja	0.946	0.955
Komitmen Organisasional	0.955	0.962
Kualitas Pelayanan	0.943	0.952
Kualitas SDM	0.930	0.942

Berdasarkan tabel 2 diatas menunjukkan bahwa butir dari pernyataan variabel kinerja, komitmen organisasional, kualitas pelayanan, dan kualitas SDM dinyatakan reliable. Dimana nilai *cronbach's alpha* dari setiap variabel lebih dari 0,70 dan dikategorikan baik karena melebihi 0.80, maka dapat disimpulkan bahwa telah memenuhi syarat *composite reliability* yang dimana memiliki nilai reliabilitas yang begitu tinggi.

Evaluasi Model Struktural (Inner Model) adalah tahap analisis dalam SEM (Structural Equation Modeling) untuk menilai hubungan antar variabel laten (konstruk) dalam suatu model penelitian.

Model struktural dalam PLS dievaluasi dengan menggunakan R untuk variabel dependen dan nilai koefisien *path* untuk variabel independen yang kemudian dinilai signifikasinya nilai *t-statistic* setiap *path*. Adapun model structural penelitian ini dapat dilihat pada gambar 2 berikut ini:



Gambar 2. Hasil PLS Bootstrapping

Nilai path coefficient biasanya berada pada rentang -1 hingga +1, di mana nilai positif menunjukkan hubungan searah dan nilai negatif menunjukkan hubungan berlawanan arah, sedangkan semakin besar nilai absolutnya menunjukkan semakin kuat pengaruh antar variabel tersebut. Koefisien ini digunakan untuk menguji hipotesis penelitian dengan melihat signifikansi pengaruh antar konstruk, sehingga dapat diketahui apakah hubungan yang diuji memiliki pengaruh yang bermakna atau tidak dalam model yang dibangun. Untuk menilai signifikansi dari model prediksi dalam pengujian model structural, dapat dilihat dari nilai *t-statistic* antara variabel independen ke variabel dependen dalam tabel *Path Coefficient* pada tabel 3 berikut ini :

Tabel 3. *Path Coefficient (Mea, STDEV, t-Values)*

Konstruk	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Kualitas SDM > Kinerja	0.079	0.088	1.062	0.289
Komitmen Organisasional > Kinerja	0.514	0.527	8.452	0.000
Kualitas Pelayanan > Kinerja	0.410	0.388	5.868	0.000
Kualitas SDM > Kualitas Pelayanan	0.444	0.458	3.302	0.001
Komitmen Organisasional > Kualitas Pelayanan	0.542	0.529	3.978	0.000
Kualitas SDM (X1) => Kualitas Pelayanan (Z) => Kinerja (Y)	0.182	0.175	3.389	0.001
Komitmen Organisasional (X2) => Kualitas Pelayanan (Z) => Kinerja (Y)	0.222	0.207	3.191	0.002

Nilai *original sample* dari kualitas SDM terhadap kinerja sebesar 0.079 dengan P (value) $0.289 > 0.05$ dan nilai t-statistik dari kualitas SDM terhadap kinerja adalah $1.062 < 1.99$. hal ini membuktikan bahwa H1 ditolak sehingga dapat dikatakan kualitas SDM tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja.

Kemudian nilai *original sample* dari komitmen organisasional terhadap kinerja sebesar 0.514 dengan P (value) $0.000 < 0.05$ dan nilai t-statistik dari komitmen organisasional terhadap kinerja adalah $8.452 > 1.99$ hal ini berarti H2 diterima sehingga dapat dikatakan komitmen organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja

Sample dari kualitas pelayanan terhadap kinerja sebesar 0.410 dengan P (value) $0.000 < 0.05$ dan nilai t-statistik dari kualitas pelayanan terhadap kinerja adalah $5.868 > 1.99$ hal ini berarti H3 diterima sehingga dapat dikatakan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan

signifikan terhadap kinerja.

Sedangkan nilai *original sample* dari kualitas SDM terhadap kualitas pelayanan sebesar 0.444 dengan P (value) $0.001 < 0.050$ dan nilai t-statistik dari kualitas SDM terhadap kualitas pelayanan adalah $3.302 > 1.99$. hal ini membuktikan bahwa H4 diterima sehingga dapat dikatakan kualitas SDM berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Kemudian nilai *original sample* dari komitmen organisasional terhadap kualitas pelayanan sebesar 0.542 dengan P (value) $0.000 < 0.050$ dan nilai t-statistik dari komitmen organisasional terhadap kualitas pelayanan adalah $3.978 > 1.99$ hal ini berarti H5 diterima sehingga dapat dikatakan komitmen organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Berdasarkan tabel 3. dapat diketahui bahwa hubungan kualitas SDM terhadap kinerja yang dimediasi oleh kualitas pelayanan berpengaruh signifikan dengan nilai T- Statistik 3.389 dan P (Value) $0.001 > 0.05$, ini berarti kualitas pelayanan berperan sebagai partial mediation. Dikatakan full mediasi (mediasi penuh) terjadi ketika pengaruh variabel independen kualitas SDM terhadap variabel dependen kinerja pelaku usaha menjadi tidak signifikan, setelah memasukkan mediator kualitas pelayanan sehingga seluruh pengaruh terjadi melalui mediator tersebut

Berdasarkan tabel 3. dapat diketahui hubungan komitmen organisasional terhadap kinerja yang dimediasi oleh kualitas pelayanan berpengaruh signifikan dengan nilai T-Statistik 3.191 dan P (Value) $0.002 < 0.05$ hal ini berarti kualitas pelayanan berperan sebagai partial mediation. Dikatakan parsial mediasi (mediasi sebagian) terjadi ketika pengaruh langsung variabel independen komitmen organisasional terhadap variabel dependen kinerja pelaku usaha tetap signifikan meskipun mediator kualitas pelayanan dimasukkan, yang berarti hubungan tersebut terjadi baik secara langsung maupun tidak langsung melalui mediator.

Pengaruh Kualitas SDM Terhadap Kinerja pada Pelaku Usaha UMKM di Kecamatan Kairatu

Kualitas SDM tidak berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pelaku usaha, berdasarkan hasil perhitungan statistic, dapat disimpulkan bahwa konstruk kualitas SDM tidak berpengaruh terhadap kinerja pelaku usaha, hal ini dapat dilihat dari hasil uji t-statistic yaitu 1.062 lebih kecil dari t-tabel yaitu 1.99. Berdasarkan hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa kualitas SDM dalam bekerja bagi para pelaku UMKM di Kecamatan Kairatu belum memberikan kontribusi yang positif terhadap peningkatan kinerja pelaku usaha

Tidak berpengaruhnya kualitas sumber daya manusia dapat disebabkan oleh beberapa faktor berikut: 1) Usaha dikelola secara tradisional dan berbasis pengalaman. Sebagian besar pelaku UMKM menjalankan usaha berdasarkan pengalaman turun-temurun, bukan berdasarkan pengetahuan formal atau pelatihan manajerial. 2) Skala usaha yang masih mikro. UMKM di tingkat kecamatan umumnya berskala mikro dengan jumlah tenaga kerja sangat terbatas, teknologi sederhana, dan proses produksi manual. 3) Pengetahuan dan keterampilan belum diimplementasikan. Pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki pelaku usaha belum diterapkan secara nyata dalam pengelolaan usaha, 4) Faktor eksternal lebih dominan. Kinerja pelaku UMKM sering kali lebih dipengaruhi oleh faktor eksternal, 5) Keterbatasan pelatihan dan pendampingan. Pelaku UMKM mungkin memiliki sikap dan motivasi yang baik, namun belum mendapat pelatihan yang berkelanjutan, tidak ada pendampingan usaha, dan minim dukungan lembaga terkait. dan 6) Indikator kinerja yang digunakan. Jika kinerja diukur dari pendapatan atau volume penjualan, maka indikator tersebut: sangat fluktuatif, dipengaruhi

musim, kondisi ekonomi, dan tidak selalu mencerminkan kualitas SDM. Hal ini dapat menyebabkan hubungan kualitas SDM dan kinerja menjadi lemah.

Kualitas sumber daya manusia tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pelaku UMKM di Kecamatan Kairatu. Faktor eksternal seperti modal, akses pasar, kondisi ekonomi lebih dominan dalam menentukan kinerja usaha. Karakteristik UMKM yang bersifat individual tidak memiliki struktur organisasi formal membuat kualitas sumber daya manusia kurang relevan sebagai faktor penentu kinerja. Kualitas SDM tidak berpengaruh terhadap kinerja kemungkinan karena faktor eksternal dan modal lebih dominan, skala usaha masih mikro dan tradisional, kualitas SDM tidak diterapkan secara efektif, infrastruktur dan akses pasar terbatas. Dengan demikian, peningkatan kinerja lebih efektif dilakukan melalui penguatan aspek kompetensi, akses modal, dan strategi pemasaran.

Pengaruh Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja pada Pelaku Usaha UMKM di Kecamatan Kairatu

Komitmen organisasional berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pelaku usaha, berdasarkan hasil perhitungan statistic, dapat disimpulkan bahwa konstruk komitmen organisasional berpengaruh terhadap kinerja pelaku usaha, hal ini dapat dilihat dari hasil uji t-statistic yaitu 8.452 lebih besar dari t-tabel yaitu 1.99. Berdasarkan hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa komitmen organisasional dalam bekerja bagi para pelaku UMKM di Kecamatan Kairatu memberikan kontribusi yang positif terhadap peningkatan kinerja pelaku

Komitmen organisasional merupakan faktor penting dalam meningkatkan kinerja individu maupun organisasi, termasuk pada pelaku usaha mikro, kecil, menengah (UMKM). Komitmen organisasional terdiri dari tiga indikator utama, yaitu komitmen afektif, komitmen kontinu, dan komitmen normatif. Ketiga bentuk komitmen tersebut memengaruhi perilaku kerja dan capaian kinerja individu dalam menjalankan aktivitas usahanya. Penelitian yang dilakukan oleh Venny Rismawanti (2024), dan Chamariyah, Wasis Budiarto, Imam Afifi Raqib (2025) mengatakan bahwa Komitmen berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja.

Komitmen organisasional memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pelaku UMKM di Kecamatan Kairatu. Pelaku usaha dengan tingkat loyalitas, tanggung jawab, dan keterikatan tinggi terhadap usahanya cenderung menunjukkan kinerja yang lebih baik. Komitmen yang kuat mendorong konsistensi, ketekunan, serta orientasi jangka panjang dalam menjalankan usaha. Oleh karena itu, peningkatan komitmen organisasional menjadi salah satu strategi penting dalam meningkatkan kinerja dan keberlanjutan UMKM di Kecamatan Kairatu, Kabupaten Seram Bagian Barat. Dengan demikian, komitmen organisasional dapat dijadikan faktor strategis dalam upaya pengembangan UMKM di wilayah tersebut.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja pada Pelaku Usaha UMKM di Kecamatan Kairatu

Kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pelaku usaha, berdasarkan hasil perhitungan statistic, dapat disimpulkan bahwa konstruk kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kinerja pelaku usaha, hal ini dapat dilihat dari hasil uji t-statistic yaitu 5.868 lebih besar dari t-tabel yaitu 1.99. Berdasarkan hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan dalam bekerja bagi para pelaku UMKM di Kecamatan Kairatu memberikan kontribusi yang positif terhadap peningkatan kinerja pelaku usaha

Dalam penelitian yang juga dilakukan oleh Reiny Irianti Poetri1, Bambang

Mantikei, Thresia Kristiana (2020), dan penelitian yang dilakukan oleh Diding Bajuri (2022) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kinerja. Berdasarkan dukungan penelitian terdahulu, bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari Tangibility, Reliability, Responsiveness, Empathy, Assurance berpengaruh positif terhadap kinerja pelaku usaha UMKM di Kecamatan Kairatu. Peningkatan kualitas pelayanan akan mendorong kepuasan dan loyalitas pelanggan, yang pada akhirnya meningkatkan kinerja pelaku UMKM secara berkelanjutan.

Kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pelaku UMKM di Kecamatan Kairatu. Pelayanan yang baik mampu meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan, yang berdampak pada peningkatan pendapatan usaha. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan, semakin baik pula kinerja pelaku UMKM. Oleh karena itu peningkatan kualitas pelayanan menjadi strategi penting dalam meningkatkan daya saing demi keberlanjutan UMKM di Kecamatan Kairatu, Kabupaten Seram Bagian Barat. Dengan demikian, kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor kunci dalam menunjang keberhasilan UMKM di wilayah tersebut.

Pengaruh Kualitas SDM Terhadap Kualitas Pelayanan pada Pelaku Usaha UMKM di Kecamatan Kairatu

Kualitas SDM berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas pelayanan, berdasarkan hasil perhitungan statistik, dapat disimpulkan bahwa konstruk kualitas SDM berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, hal ini dapat dilihat dari hasil uji t-statistic yaitu 3.302 lebih besar dari t-tabel yaitu 1.99. Berdasarkan hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa kualitas SDM dalam bekerja bagi para pelaku UMKM di Kecamatan Kairatu memberikan kontribusi yang positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan pelaku usaha

Kualitas sumber daya manusia (SDM) merupakan salah satu faktor utama yang menentukan keberhasilan usaha mikro, kecil, menengah (UMKM), khususnya dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Kualitas SDM mencerminkan kemampuan pelaku usaha yang dilihat dari pengetahuan, sikap, keterampilan yang dimiliki dalam menjalankan aktivitas usahanya. SDM yang berkualitas akan mampu memberikan pelayanan yang optimal sehingga meningkatkan kepuasan pelanggan. Hal ini didukung oleh penelitian Rukaya, Jamil Thalib, Hasmin Tamsah (2019) dan Christian Paul Raymond, Samuel Hatane, Julianus Hutabarat (2015) menunjukkan bahwa kualitas SDM berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Kualitas SDM berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas pelayanan pada pelaku UMKM di Kecamatan Kairatu. SDM yang memiliki pengetahuan, keterampilan, sikap profesional yang baik mampu memberikan pelayanan yang lebih optimal. Peningkatan kualitas SDM melalui pelatihan dan pengembangan kompetensi akan berdampak langsung pada peningkatan kualitas pelayanan. Oleh karena itu, pengembangan SDM menjadi langkah strategis dalam meningkatkan daya saing UMKM di Kecamatan Kairatu, Kabupaten Seram Bagian Barat. Dengan demikian, kualitas SDM merupakan faktor penting dalam menentukan tinggi rendahnya kualitas pelayanan pada pelaku UMKM.

Pengaruh Komitmen Organisasional Terhadap Kualitas Pelayanan pada Pelaku Usaha UMKM di Kecamatan Kairatu

Komitmen organisasional berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas pelayanan, berdasarkan hasil perhitungan statistic, dapat disimpulkan bahwa konstruk komitmen organisasional berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, hal ini dapat dilihat dari hasil uji t-statistic yaitu 3.978 lebih besar dari t-tabel yaitu 1.99. Berdasarkan hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa komitmen organisasional dalam bekerja bagi para pelaku usaha UMKM di Kecamatan Kairatu memberikan kontribusi yang positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan pelaku usaha

Komitmen organisasional merupakan salah satu faktor penting yang memengaruhi perilaku kinerja individu dalam organisasi, termasuk pada usaha mikro, kecil, menengah (UMKM). Komitmen organisasional mencerminkan tingkat keterikatan, kesetiaan, tanggung jawab pelaku usaha atau tenaga kerja terhadap usaha yang dijalankan. Menurut Meyer dan Allen, komitmen organisasional terdiri atas tiga dimensi, yaitu komitmen afektif, komitmen kontinu, dan komitmen normatif, yang secara bersama-sama berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Pabe dan Sugyanto (2024) menyatakan bahwa komitmen organisasional berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Berdasarkan pembahasan dan dukungan penelitian terdahulu, dapat dikatakan bahwa komitmen organisasional yang meliputi komitmen afektif, komitmen kontinu, dan komitmen normatif berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pada pelaku UMKM di Kecamatan Kairatu. Pelaku UMKM yang memiliki keterikatan emosional, kesadaran akan keberlangsungan usaha, serta rasa tanggung jawab moral yang tinggi cenderung mampu memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pelanggan. Oleh karena itu, peningkatan komitmen organisasional menjadi salah satu strategi penting dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan dan keberlanjutan UMKM di Kecamatan Kairatu.

Komitmen organisasional memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kualitas pelayanan pada pelaku UMKM di Kecamatan Kairatu. Semakin tinggi tingkat komitmen pelaku usaha, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Komitmen yang kuat mendorong konsistensi, tanggung jawab, serta kepedulian terhadap kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, peningkatan komitmen organisasional menjadi salah satu strategi penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan daya saing UMKM di Kecamatan Kairatu, Kabupaten Seram Bagian Barat. Dengan demikian, komitmen organisasional merupakan faktor internal yang berperan penting dalam menentukan kualitas pelayanan UMKM.

Pengaruh Kualitas SDM Terhadap Kinerja Melalui Kualitas Pelayanan Pelaku Usaha UMKM di Kecamatan Kairatu

Dalam penelitian ini, hasil pengujian menunjukkan bahwa pengaruh tidak langsung antara kualitas SDM (X1) terhadap kinerja pelaku usaha (Y) dengan kualitas pelayanan (Z) sebagai variabel mediasi memiliki nilai P (Value) sebesar 0.001 nilai ini lebih kecil dari $\alpha = 5\%$ ($0.001 < 0.05$). Dengan nilai t-statistik adalah 3.389 artinya kualitas pelayanan memediasi pengaruh antara kualitas SDM dengan kinerja pelaku usaha. Hasil penelitian ini dapat diartikan bahwa pengaruh langsung kualitas pelayanan dalam bekerja pelaku UMKM di Kecamatan Kairatu memberikan kontribusi yang positif terhadap peningkatan kinerja pelaku UMKM di Kecamatan Kairatu.

Kualitas sumber daya manusia (SDM) merupakan faktor utama dalam meningkatkan kinerja pelaku usaha, khususnya pada usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM). Kualitas

SDM mencerminkan kemampuan individu yang dilihat dari pengetahuan, sikap, keterampilan dalam menjalankan aktivitas usaha. Dalam konteks UMKM di Kecamatan Kairatu, kualitas SDM tidak hanya berpengaruh langsung terhadap kinerja, tetapi juga berpengaruh tidak langsung melalui kualitas pelayanan sebagai variabel mediasi.

Kualitas pelayanan berperan sebagai variabel mediasi yang menghubungkan kualitas SDM dengan kinerja pelaku UMKM. Pelaku usaha yang memiliki pengetahuan, sikap, keterampilan yang baik akan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas, sehingga pelanggan merasa puas dan loyal. Hal ini didukung oleh penelitian Tjiptono (2017) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor penting dalam meningkatkan kinerja usaha. Penelitian yang dilakukan oleh Rukaya, Jamil Thalib, Hasmin Tamsah (2019), Penelitian Pratama dan Lestari (2021) juga membuktikan bahwa kualitas pelayanan memediasi pengaruh kualitas SDM terhadap kinerja pelaku UMKM.

Berdasarkan pembahasan dengan dukungan penelitian terdahulu, kualitas pelayanan berperan sebagai variabel mediasi yang memperkuat hubungan antara kualitas SDM dan kinerja. Pelaku UMKM yang memiliki kualitas SDM yang baik akan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas, sehingga meningkatkan kepuasan pelanggan pada akhirnya meningkatkan kinerja usaha. Oleh karena itu, peningkatan kualitas SDM melalui pelatihan, pendampingan, dan pengembangan kompetensi menjadi strategi penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap kinerja pelaku UMKM di Kecamatan Kairatu.

Pengaruh Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja Melalui Kualitas Pelayanan Pelaku Usaha UMKM di Kecamatan Kairatu

Dalam penelitian ini, hasil pengujian menunjukkan bahwa pengaruh tidak langsung antara komitmen organisasional (X1) terhadap kinerja pelaku usaha (Y) dengan kualitas pelayanan (Z) sebagai variabel mediasi memiliki nilai P (Value) sebesar 0.002 nilai ini lebih kecil dari $\alpha = 5\%$ ($0.002 < 0.05$). Dengan nilai t-statistik adalah 3.978 artinya kualitas pelayanan memediasi pengaruh antara komitmen organisasional dengan kinerja. Hasil penelitian ini dapat diartikan bahwa pengaruh langsung kualitas pelayanan dalam bekerja pelaku UMKM di Kecamatan Kairatu memberikan kontribusi yang positif terhadap peningkatan kinerja pelaku UMKM di Kecamatan Kairatu.

Komitmen organisasional merupakan salah satu faktor penting yang memengaruhi perilaku dan kinerja pelaku usaha. Dalam konteks UMKM, komitmen organisasional mencerminkan sejauh mana pelaku usaha memiliki keterikatan, loyalitas, serta tanggung jawab terhadap usaha yang dijalankan. Penelitian yang dilakukan oleh Venny Rismawanti (2024) menyatakan bahwa kualitas pelayanan memediasi pengaruh komitmen organisasional terhadap kinerja pegawai. Uji mediasi ditemukan kualitas pelayanan bersifat mediasi parsial. Hasil penelitian memperkuat teori *dynamic capabilities view* terkait kemampuan dalam membangun, mengintegrasikan dan menyusun ulang sumber daya dalam hal ini adalah kompetensi dan komitmen pegawai, sehingga dapat menciptakan keunggulan kompetitif. Semakin tinggi tingkat komitmen pelaku usaha, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, sehingga berdampak pada peningkatan kinerja usaha. Oleh karena itu, penguatan komitmen organisasional menjadi strategi penting bagi pengembangan dan keberlanjutan UMKM.

Peningkatan kinerja pelaku UMKM di Kecamatan Kairatu, Kabupaten Seram Bagian Barat, dapat dicapai dengan memperkuat komitmen pelaku usaha yang berorientasi pada

peningkatan kualitas pelayanan. Oleh karena itu, membangun loyalitas, tanggung jawab, dan konsistensi pelaku usaha dalam memberikan pelayanan menjadi strategi penting untuk meningkatkan kinerja pelaku UMKM secara berkelanjutan.

SIMPULAN

Disimpulkan bahwa 1) Kualitas SDM tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pada pelaku UMKM di Kecamatan Kairatu. Tidak berpengaruhnya kualitas SDM terhadap kinerja pelaku UMKM menunjukkan bahwa peningkatan pengetahuan, sikap, dan keterampilan belum cukup untuk mendorong peningkatan kinerja usaha. Diperlukan dukungan faktor lain seperti modal, akses pasar, teknologi, dan pendampingan usaha agar kualitas SDM dapat berdampak nyata terhadap kinerja pelaku UMKM di Kecamatan Kairatu, 2) Komitmen organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pada pelaku UMKM di Kecamatan Kairatu. Komitmen afektif dan komitmen normatif memiliki pengaruh yang lebih dominan terhadap peningkatan kinerja, sedangkan komitmen kontinu berperan lebih pada keberlangsungan usaha, 3) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pada pelaku UMKM di Kecamatan Kairatu. Peningkatan kualitas pelayanan akan mendorong kepuasan dan loyalitas pelanggan, yang pada akhirnya meningkatkan kinerja UMKM secara berkelanjutan, 4) Kualitas SDM berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada pelaku UMKM di Kecamatan Kairatu. Peningkatan kualitas SDM melalui pelatihan, pendampingan, dan pengembangan kompetensi menjadi langkah penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan serta keberlanjutan UMKM di Kecamatan Kairatu, 5) Komitmen organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada pelaku UMKM di Kecamatan Kairatu. Peningkatan komitmen organisasional menjadi salah satu strategi penting dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan dan keberlanjutan UMKM di Kecamatan Kairatu, 6) Kualitas SDM berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja yang dimediasi oleh kualitas pelayanan pada pelaku UMKM di Kecamatan Kairatu. Pelaku UMKM yang memiliki kualitas SDM yang baik akan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas, sehingga meningkatkan kepuasan pelanggan yang pada akhirnya meningkatkan kinerja usaha, dan 7) Komitmen organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja yang dimediasi oleh kualitas pelayanan pada pelaku UMKM di Kecamatan Kairatu. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat komitmen pelaku usaha, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, sehingga berdampak pada peningkatan kinerja usaha.

Referensi

- Amaliyyah Yurina Khusnal., Nurhajati., & Khalikussabir. (2021). Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia, Kualitas Kerja, Profesionalisme Kerja dan Komitmen Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan PDAM Kota Malang. *e-Jurnal Riset Manajemen Prodi Manajemen*. 63-81
- Bajuri Diding. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Dampak Kepuasan dan Kepercayaan Sebagai Variabel Moderating. *Program Studi Magister Ilmu Administrasi Universitas Bandar Lampung*. Vol. 8 (2), 1-9.
- Billy Sandi, Fajar. 23 Februari. (2023). 5 Permasalahan UMKM Yang Sering Terjadi dan Solusinya. Diakses 29 Juni 2024. <https://www.online-pajak.com/seputar-pph-final/permasalahan-umkm>
- Chamariyah., ed al. (2025). Pengaruh Kompetensi SDM terhadap Kinerja Karyawan yang Dimediasi oleh Komitmen (Studi pada Lembaga KSPPS. BMT NU Jatim Cabang Lenteng Kabupaten Sumenep).

- Jurnal Manajemen dan Ekonomi. Vol. 3 (1) : 396-415
- Fahmi Muhammad Zaiyyinur Rifqi. (2020). Orientasi Kewirausahaan, Karakteristik Wiwusahaawan, Kecepatan Inovasi Dan Dampaknya Terhadap Kinerja Usaha (Studi Pada Umkm Di Kabupaten Mojokerto). Jurnal Ilmiah Manajemen FEB Universitas Brawijaya. Vol. 8 (2), 224-234.
- Giriati. (2020). Pengaruh Orientasi Kewirausahaan terhadap Kinerja Perusahaan dengan Proses Penciptaan Pengetahuan Sebagai Variabel Mediasi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Tanjungpura Pontianak
- Haris Henry. (2017). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Kualitas Layanan di PT. Asuransi Jasindo Kantor Cabang Korporasi dan Ritel Bandung. Daya Saing Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya. Vol. 19 (2), 135-151.
- Herawati Puri. (2018). Pengaruh Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Tentang Pengaruh Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan Di Kantor Pemerintah Kecamatan Kutorejo Kabupaten Mojokerto). Jurnal Penelitian Administrasi Publik. Vol. 4 (1), 958-961.
- Latuihamallo, J., G, M, Pentury., & Hestianty, F, Manuhutu. (2022). Pengaruh Kualitas SDM dan Mentoring terhadap Kinerja dengan Pemberdayaan Perempuan sebagai Variabel Intervening. Jurnal Pendidikan Tambusai. Vol. 6 (2), 10072-10086.
- Ludiya Eka., & Asep Kurniawan. (2020). Pengaruh Kompetensi Kewirausahaan dan Orientasi Kewirausahaan Terhadap Kinerja Usaha Pada UMKM Bidang *Fashion* di Kota Cimahi. Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis. Vol. 11 (2), 141-154.
- Mukoffi Ahmad., & As'adi. (2021). Karakteristik Wirausaha, Modal Usaha dan Kecanggihan Teknologi Terhadap Kinerja UMKM di Masa Pandemi Covid-19. Jurnal Paradigma Ekonomika. Vol. 16 (2), 235-246
- Mukti Nindya Sari. (2021). Model Peningkatan Kinerja Berbasis Kualitas SDM, Komunikasi Melalui Komitmen Organisasi Sebagai Variable Intervening (Studi Kasus PT. Jasa Raharja Kota Semarang). Konstelasi Ilmiah Mahasiswa Unissula (Kimu) 5. Prosiding, 256-277
- Noor Ali Mohamad., Dhea Wahyuni., & Chamariyah (2025). Pengaruh Kompetensi SDM Dan Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Kinerja Pegawai Yang di Mediasi Oleh Pelayanan Publik (Studi Pada Dinas Perhubungan Kota Surabaya). Journal of Management and Creative Business. Vol. 3 (2), 119-141.
- Pabe Rivani Rustam., & Andri Sugyanto. (2024). Pengaruh Komitmen, Kepuasan Kerja Dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Layanan Pada PT. Perkebunan Nusantara XIV (Persero) Pabrik Gula Camming Kabupaten Bone. Meraja Journal. Vol.7 (1), 111-127.
- Poetry Reiny Irianti., Bambang Mantikei., & Thesia Kristiana. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Melalui Kepuasan Kerja Pegawai Pada Kantor BPPRD Palangka Raya. Journal of Environment and Management. Vol. 1 (3), 179-186.
- Putu dan I Wayan. (2017). Pengaruh Beban Kerja Terhadap Burnout Dengan Role Stress Sebagai Variabel Mediasi Pada Karyawan Rumours Restaurant. E- Jurnal Manajemen Vol 2. No 8. Universitas Udayana
- Pramulaso Eigis Yani. (2020). Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kementerian Ketenagakerjaan. Perspektif: Jurnal Ekonomi & Manajemen Universitas Bina Sarana Informatika. Vol. 18 (1), 68-74
- Rismawanti Venny. (2024). Peran Kualitas Pelayanan Sebagai Mediasi Dalam Memengaruhi Kompetensi Dan Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja Pegawai Pelayanan Kesehatan di Kabupaten Indragiri Hulu. Disertasi, Program Doktor Ilmu Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (Stiesia) Surabaya.
- Rukaya., Jamil Thalib., & Hasmin Tamsah. (2019). Pengaruh System dan Kualitas SDM Terhadap Kualitas Pelayanan Melalui Kinerja Pegawai Pada Kantor Kesyahbandaran Utama Makassar. YUME : Journal of Management. Vol. 2 (2).

- Santhi Nova Hari., & Widya Hartati. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap kinerja dan Kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus Pada Mahasiswa STIA Muhammadiyah Selong). *Jurnal Humanitas*. Vol. 5 (1), 1-14.
- Siregar Zulkifli Musannip Efendi, Rizki Syahputra, Siti Lam'ah Nasution. (2020). Pengaruh Keadilan Organisasional terhadap Komitmen Organisasi : Peran Mediasi Kepuasan Kerja. *Jurnal JSHP*. Vol. 4 (2), 82-92
- Supendi Pepeng., A, H, Rahadian. (2021). Pengaruh Komitmen Organisasi dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kantor Kecamatan Jasinga Kabupaten Bogor. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik* Vol. 1 (2), 132-145
- Syamsul Arifin., Ernani Hadiyati., & F,X, Bhakti Hendra Kusuma. (2025). Pengaruh Praktik Manajemen Sumber Daya Manusia Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Dosen Dengan Komitmen Organisasional Sebagai Variable Mediasi. *Journal of Innovation Research and Knowledge*. Vol. 4 (12), 8919-8934.
- Widyaningsih, E. N., & Widodo, H. (2024). Meningkatkan Kinerja UMKM: Dampak dari Inklusi Keuangan dan Literasi Keuangan. *Jurnal Pemberdayaan Ekonomi dan Masyarakat*, 1(2), 1-17.
- Yateno., & Andiana Rosid. (2017). Impact Komitmen Organisasi dimediasi Kompetensi SDM Terhadap Kinerja Pegawai Rumah Sakit Swasta di Metro. *Jurnal Ilmiah FE-UMM*, Vol. 11 (1), 76-90.