

Pengaruh Kompetensi SDM terhadap Kinerja Karyawan yang Dimediasi oleh Komitmen (Studi pada Lembaga KSPPS. BMT NU Jatim Cabang Lenteng Kabupaten Sumenep)

Chamariyah^{1*}, Wasis Budiarto², Imam Afifi Raqib³

^{1,2,3}Universitas Wijaya Putra, Surabaya, Indonesia

Email : chamariyahs@yahoo.com , wasis.budiarto2019@gmail.com, Afifiraqib4@gmail.com

Korespondensi penulis : chamariyahs@yahoo.com*

Abstract : Imam Afifi Raqib, 2024. *The Effect of HR Competence on Employee Performance Mediated by Commitment (Study at KSPPS Institution. BMT NU Jatim Lenteng Branch Sumenep Regency). Postgraduate Program at Wijaya Putra University Surabaya. This type of research is explanatory research, the approach used is a quantitative approach, the research sample is 50 people. The analysis tool uses Smart PLS (Partial Least Square). Research objectives: 1) To determine and analyze whether HR competence has an influence on the performance of employees of KSPPS Institution. BMT NU JATIM Lenteng Branch Sumenep Regency. 2) To determine and analyze whether HR competencies have an influence on the commitment of the KSPPS Institution. BMT NU JATIM Lenteng Branch Sumenep Regency. 3) To determine and analyze whether commitment has an influence on employee performance KSPPS Institution. BMT NU JATIM Lenteng Branch Sumenep Regency. 4) To determine and analyze whether HR competence has an indirect influence on employee performance mediated by the commitment of the KSPPS Institution. BMT NU JATIM Lenteng Branch Sumenep Regency. The results showed that: 1) HR competence has a significant positive effect on employee performance as evidenced by the original sample value of 0.264 and p-values of 0.029. 2) HR competence has a significant positive effect on commitment as evidenced by the original sample value of 0.410 and p-values of 0.000. 3) Commitment has a significant positive effect on employee performance as evidenced by the original sample value of 0.310 and p-values of 0.026. 6) HR competence has no positive and significant effect on performance mediated by commitment as evidenced by the original sample value of 0.127 and p-values of 0.065.*

Keywords: HR Competence, Commitment, Employee Performance

Abstrak : Imam Afifi Raqib, 2024. Pengaruh Kompetensi SDM terhadap Kinerja Karyawan yang Dimediasi oleh Komitmen (Studi pada Lembaga KSPPS. BMT NU Jatim Cabang Lenteng Kabupaten Sumenep). Program Pascasarjana di Universitas Wijaya Putra Surabaya. Jenis penelitian ini adalah penelitian eksplanatif, pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif, sampel penelitian sebanyak 50 orang. Alat analisis menggunakan Smart PLS (Partial Least Square). Tujuan penelitian: 1) Untuk mengetahui dan menganalisis apakah kompetensi SDM memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan Lembaga KSPPS. BMT NU JATIM Cabang Lenteng Kabupaten Sumenep. 2) Untuk mengetahui dan menganalisis apakah kompetensi SDM memiliki pengaruh terhadap komitmen Lembaga KSPPS. BMT NU JATIM Cabang Lenteng Kabupaten Sumenep. 3) Untuk mengetahui dan menganalisis apakah komitmen memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan pada Lembaga KSPPS. BMT NU JATIM Cabang Lenteng Kabupaten Sumenep. 4) Untuk mengetahui dan menganalisis apakah kompetensi SDM memiliki pengaruh tidak langsung terhadap kinerja pegawai yang dimediasi oleh komitmen Lembaga KSPPS. BMT NU JATIM Cabang Lenteng Kabupaten Sumenep. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Kompetensi SDM berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai yang dibuktikan dengan nilai original sample sebesar 0,264 dan p-value sebesar 0,029. 2) Kompetensi SDM berpengaruh positif signifikan terhadap komitmen yang dibuktikan dengan nilai original sample sebesar 0,410 dan p-value sebesar 0,000. 3) Komitmen berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai yang dibuktikan dengan nilai original sample sebesar 0,310 dan p-value sebesar 0,026. 6) Kompetensi SDM tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja yang dimediasi oleh komitmen dibuktikan dengan nilai original sample sebesar 0,127 dan p-value sebesar 0,065.

Kata Kunci: Kompetensi SDM, Komitmen, Kinerja Karyawan

1. PENDAHULUAN

Bank adalah lembaga keuangan yang kegiatan utamanya menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa bank lainnya. Dalam Undang-undang No. 21 Tahun 2008 mengenai Perbankan Syariah, dijelaskan bahwa "Perbankan Syariah merupakan segala sesuatu yang menyangkut bank syariah dan unit usaha syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha serta tata cara dan proses di dalam melaksanakan kegiatannya". Bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya dengan didasarkan pada prinsip syariah dan menurut jenisnya bank syariah terdiri dari BUS (Bank Umum Syariah), UUS (Unit Usaha Syariah) dan BPRS (Badan Pembiayaan Rakyat Syariah). Dalam menjalankan kegiatannya, bank syariah harus berlandaskan pada AlQur'an dan hadis. Bank syariah mengharamkan penggunaan harga produknya dengan bunga, karena bagi bank syariah bunga bank adalah riba. Agar dapat beroperasi dengan baik, perbankan syariah sebagai sebuah entitas bisnis yang sekaligus juga memiliki fungsi sosial, perlu di dukung oleh berbagai sumber daya lainnya. Salah satu yang paling penting adalah sumber daya manusia (SDM). Sumber daya manusia merupakan satu-satunya sumber daya yang memiliki akal, perasaan, keinginan, keterampilan, dorongan, daya dan karya (rasio, rasa dan karsa).

Memahami pentingnya keberadaan sumber daya manusia di era global, saat ini salah satu upaya harus dicapai oleh lembaga adalah meningkatkan kualitas SDM. Untuk mengembangkan kualitas individu/ karyawan organisasi melakukan berbagai aktifitas organisasi yang dirancang untuk membantu individu, kelompok, dan organisasi secara keseluruhan, agar menjadi lebih efektif. Program ini diperlukan karena manusia, pekerjaan, dan organisasi selalu berubah. Perubahan ini disebabkan baik oleh dinamika internal organisasi maupun dinamika eksternal (lingkungan eksternal). Perkembangan teknologi misalnya mempunyai implikasi terhadap syarat atau tuntutan pekerjaan. Kesenjangan antara karyawan dan tuntutan pekerjaan yang berkembang itu lalu berarti diperlukan peningkatan kinerja karyawan pada pengetahuan dan ketrampilan serta sikap para karyawan dalam melaksanakan tugas organisasi. Menyadari kondisi tersebut, pihak organisasi baik di lingkungan pemerintah, BUMN maupun swasta, dalam rangka meningkatkan pengalaman kerja individu dan kualitas pelayanan, menyelenggarakan program pengalaman kerja individu dan kualitas pelayanan yang diperuntukkan bagi semua karyawan, baik karyawan baru maupun karyawan lama.

Guna menunjang kebutuhan organisasi dimasa depan membangun peningkatan sumber daya manusia yaitu karyawan Lembaga KSPPS. BMT NU Jatim Cabang Lenteng Kabupaten Sumenep dalam penelitian ini diharapkan yang memiliki kinerja yang bagus dan mampu meningkatkan kompetensinya, hal ini dibutuhkan peningkatan *skill*, perubahan sikap, perilaku, koreksi terhadap kekurangan-kekurangan yang dibutuhkan untuk meningkatkan kinerja karyawan. Dalam pencapaian tujuan organisasi tentunya tidak terlepas dari kinerja yang dihasilkan karyawan. Agar kinerja meningkat, maka seorang pimpinan harus membuat bawahan merasa mereka juga merupakan bagian dari pencapaian keberhasilan tujuan dasar dari organisasi dimana mereka sebagai anggotanya. Dengan demikian kedudukan karyawan didalam sebuah organisasi adalah sangat penting. Dalam hal ini faktor-faktor yang harus di pandang berpengaruh terhadap kinerja karyawan Lembaga KSPPS. BMT NU Jatim Cabang Lenteng Kabupaten Sumenep adalah faktor-faktor internal individu karyawan yang meliputi kompetensi SDM, pengalaman kerja dan kualitas pelayanan yang telah terbentuk.

Menurut Setiawan dan Waridin (2019), kinerja karyawan merupakan hasil kerja karyawan yang dinilai dari segi kualitas maupun kuantitas berdasarkan standar yang ditentukan oleh pihak organisasi. Kinerja karyawan yang baik adalah hasil kerja yang optimal yaitu hasil kerja yang sesuai standar organisasi dan mendukung tercapainya tujuan organisasi. Upaya peningkatan kinerja karyawan juga bisa dilakukan dengan adanya kompetensi SDM. Kompetensi sangat penting bagi organisasi karena kompetensi merupakan salah satu faktor utama bagi anggota organisasi dengan karyawan untuk dapat bekerja sama dalam melakukan aktifitas manajemen demi mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Keberhasilan atau kegagalan yang di alami sebagian besar organisasi ditentukan oleh kompetensi yang dimiliki karyawan. Begitu pentingnya faktor kompetensi SDM ini karena memiliki peran penting dalam mewujudkan tujuan organisasi. Siagian (2018), menjelaskan peningkatan kompetensi SDM karyawan akan membawa kemajuan bagi organisasi untuk dapat bertahan dalam suatu persaingan yang tidak stabil. Oleh karena itu upaya-upaya untuk meningkatkan kompetensi SDM karyawan merupakan tantangan manajemen yang paling serius karena keberhasilan mencapai tujuan dan kelangsungan hidup organisasi tergantung pada kualitas kinerja sumber daya manusia yang ada didalamnya.

Kompetensi (SDM) merupakan salah satu faktor untuk meningkatkan kinerja suatu organisasi atau instansi. Oleh karena itu, diperlukan Sumber Daya Manusia yang mempunyai kompetensi tinggi karena keahlian atau kompetensi akan dapat mendukung peningkatan prestasi kinerja karyawan. Selama ini banyak instansi pemerintahan yang belum mempunyai karyawan dengan kompetensi yang memadai, hal ini dibuktikan dengan rendahnya produktivitas pegawai dan sulitnya mengukur kinerja karyawan di lingkup instansi pemerintahan. Dalam interaksi antara karyawan dengan organisasi, karyawan memberikan kontribusi kepada organisasi berupa kemampuan, keahlian, dan keterampilan yang dimiliki. Sedangkan organisasi diharapkan memberi imbalan dana penghargaan kepada karyawan secara adil sehingga dapat memberi kepuasan. Peran karyawan atau SDM menjadi faktor yang sangat penting dalam mendukung kesuksesan penyelenggaraan pemerintah dalam mewujudkan visi, misi serta mempersiapkan diri menghadapi Kebijakan Nasional yang telah dicanangkan. Kompetensi pegawai memiliki peran melakukan pengelolaan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian perusahaan sehingga keberhasilan organisasi sangat tergantung pada fungsi tersebut. Karyawan yang handal dan berkualitas memegang peranan yang utama dalam proses peningkatan kinerja dengan salah satu contoh yang teraplikasikan pada perbaikan kinerja karyawan. Oleh karena itu, SDM harus dikelola secara efektif dan efisien, dimana hal tersebut tidak terlepas dari penilaian kinerja secara objektif serta peningkatan kompetensi SDM agar didapatkan kinerja yang optimal.

Kajian empiris hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Rony *et al*, (2024), tentang hubungan pengaruh kompetensi SDM terhadap kinerja pegawai menjelaskan temuannya bahwa kompetensi SDM berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja pegawai. Berbeda dengan hasil temuan penelitian yang dilakukan oleh Sutaguna I, *et al*. (2023), tentang pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan menjelaskan tentang temuannya bahwa kompetensi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Adanya perbedaan temuan penelitian Rony *et al*, (2024) dan Sutaguna I *et al* (2023) tersebut menunjukkan adanya *gap research* yang selanjutnya dijadikan dasar pengembangan penelitian akan dilakukan ini yang mengkaji dan membuktikan apakah terdapat pengaruh dari kompetensi terhadap kinerja karyawan dengan menggunakan objek penelitian yang berbeda yaitu di Lembaga KSPPS. BMT NU Jatim Cabang Lenteng Kabupaten Sumenep.

Organisasi pada umumnya percaya bahwa untuk mencapai keunggulan harus mengusahakan kinerja karyawan secara individual yang setinggi-tingginya, karena pada dasarnya kinerja individual mempengaruhi kinerja pegawai yang pada akhirnya mempengaruhi kinerja organisasi secara keseluruhan. Kinerja organisasi yang baik menuntut karyawan yang mempunyai komitmen sehingga apa yang menjadi tujuan organisasi dapat diselesaikan dengan baik dan penuh tanggung jawab sesuai dengan *job description*. Faktor lain yang mempengaruhi suatu kinerja karyawan yaitu komitmen. Komitmen merupakan suatu sikap atau tingkah laku seseorang terhadap organisasi berupa loyalitas dan pencapaian visi, misi dan tujuan organisasi. Komitmen organisasi merupakan pengikat yang memberikan dorongan untuk memberikan yang terbaik terhadap apa yang menjadi tanggungjawabnya.

Adanya komitmen karyawan terhadap organisasi akan membawa beberapa konsekuensi terhadap organisasi tempat bekerja yang tercermin dari dalam kinerja karyawan. Semakin tinggi komitmen karyawan terhadap organisasi tempat dia bekerja maka kinerjanya akan semakin baik dan sebaliknya. Komitmen juga berhubungan erat dengan masa kerja karyawan, absensi, *turnover*, prestasi kerja dan produktivitas kerja.

Robbins, (2019) menyatakan bahwa karyawan yang tinggi komitmennya mempunyai kemungkinan besar untuk tetap pada organisasinya dan secara psikologis merasa lekat dengan pekerjaan tersebut. Lebih lanjut Robbins mengungkapkan bahwa komitmen dapat digunakan untuk memprediksi perilaku kerja, seperti produktivitas, absensi, dan *turnover*.

Sementara itu, berdasarkan kajian empiris hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Aras *et.al.* (2024), tentang pengaruh komitmen terhadap kinerja pegawai menjelaskan temuannya bahwa komitmen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Berbeda dengan hasil temuan penelitian yang dilakukan oleh Andri (2020), tentang pengaruh komitmen terhadap kinerja pegawai menjelaskan tentang temuannya bahwa komitmen tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Aras *et al.*, (2024) dan Andri (2020), tersebut menunjukkan adanya *gap research* yang selanjutnya dijadikan dasar pengembangan penelitian akan dilakukan ini yang mengkaji dan membuktikan apakah terdapat pengaruh dari komitmen terhadap kinerja karyawan dengan menggunakan objek penelitian yang berbeda yaitu di Lembaga KSPPS. BMT NU JATIM Cabang Lenteng Kabupaten Sumenep. Termotivasi adanya perbedaan temuan penelitian antara komitmen dengan kinerja karyawan yaitu yang dilakukan para peneliti terdahulu,

maka penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menjelaskan komitmen kaitannya dengan kinerja karyawan.

Selanjutnya, berdasarkan pengamatan awal peneliti di Lembaga KSPPS. BMT NU JATIM Cabang Lenteng Kabupaten Sumenep terdapat fenomena-fenomena diantaranya: variabel kompetensi SDM dan komitmen berkaitan kurang optimalnya kinerja karyawan. Berdasarkan adanya *gab research* dan fenomena yang terjadi dilingkup Lembaga KSPPS. BMT NU JATIM Cabang Lenteng Kabupaten Sumenep berkaitan kurang optimalnya kinerja karyawan, peneliti sangat tertarik untuk melakukan penelitian lanjutan di lingkup Lembaga KSPPS. BMT NU JATIM Cabang Lenteng Kabupaten Sumenep dengan mengambil judul penelitian Pengaruh Kompetensi SDM Terhadap Kinerja Karyawan Yang Dimediasi Oleh Komitmen (Studi Pada Lembaga KSPPS. BMT NU Jatim Cabang Lenteng Kabupaten Sumenep).

Pemilihan judul pada penelitian yang dilakukan ini, salah satunya juga termotivasi dari hasil-hasil penelitian terdahulu yang digunakan dalam penelitian ini selanjutnya dijadikan landasan kerangka dilakukan penelitian lanjutan. Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menjelaskan pengaruh kompetensi SDM terhadap kinerja karyawan yang dimediasi oleh komitmen.

Rumusan Masalah

Mengacu pada latar belakang dan permasalahan yang ada pada penelitian ini, maka disusun rumusan masalah sebagai berikut:

- a. Apakah kompetensi SDM memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan Lembaga KSPPS. BMT NU JATIM Cabang Lenteng Kabupaten Sumenep?
- b. Apakah kompetensi SDM memiliki pengaruh terhadap komitmen Lembaga KSPPS. BMT NU JATIM Cabang Lenteng Kabupaten Sumenep?
- c. Apakah komitmen memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan Lembaga KSPPS. BMT NU JATIM Cabang Lenteng Kabupaten Sumenep?
- d. Apakah kompetensi SDM memiliki pengaruh secara tidak langsung terhadap kinerja karyawan yang dimediasi komitmen Lembaga KSPPS. BMT NU JATIM Cabang Lenteng Kabupaten Sumenep?

Tujuan Penelitian

Sesuai latar belakang dan rumusan masalah yang telah diuraikan dalam bahasan sebelumnya, maka rumusan tentang tujuan penelitian ini adalah untuk:

- a) Untuk mengetahui dan menganalisis apakah kompetensi SDM memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan Lembaga KSPPS. BMT NU JATIM Cabang Lenteng Kabupaten Sumenep.
- b) Untuk mengetahui dan menganalisis apakah kompetensi SDM memiliki pengaruh terhadap komitmen Lembaga KSPPS. BMT NU JATIM Cabang Lenteng Kabupaten Sumenep.
- c) Untuk mengetahui dan menganalisis apakah komitmen memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan Lembaga KSPPS. BMT NU JATIM Cabang Lenteng Kabupaten Sumenep.
- d) Untuk mengetahui dan menganalisis apakah kompetensi SDM memiliki pengaruh secara tidak langsung terhadap kinerja karyawan yang dimediasi komitmen Lembaga KSPPS. BMT NU JATIM Cabang Lenteng Kabupaten Sumenep.

Manfaat Penelitian

Berdasarkan latar belakang, rumusan masalah dan tujuan penelitian, maka dirumuskan manfaat yang hendak dicapai dalam penelitian ini, meliputi manfaat teoritis dan manfaat praktis. Adapun secara terperinci tentang manfaat teoritis dan manfaat praktis yang hendak dicapai dapat dijelaskan sebagai berikut.

- a. Manfaat teoritis (Bagi pengembangan ilmu)
 - Bagi peneliti yang akan datang, hasil penelitian ini sebagai tambahan referensi untuk melakukan penelitian selanjutnya khususnya tentang ilmu manajemen sumber daya manusia yang mengkaji tentang kompetensi SDM terhadap kinerja karyawan yang dimediasi oleh komitmen.
 - Bagi Universitas Wijaya Putra Surabaya, hasil penelitian ini sebagai sumbangan untuk tambahan referensi perpustakaan Universitas Wijaya Putra Surabaya dan bagi pembaca hasil penelitian ini sebagai tambahan untuk memperkaya keilmuaan tentang kajian ilmu Manajemen SDM khususnya tentang kompetensi SDM terhadap kinerja karyawan yang dimediasi oleh komitmen.
 - Bagi pengembangan ilmu, Hasil penelitian ini sebagai sumbangan konseptual baru tentang konseptual pengaruh kompetensi SDM terhadap kinerja karyawan yang dimediasi oleh komitmen.
- b. Manfaat praktis
 - Bagi pimpinan di Lembaga KSPPS. BMT NU JATIM Cabang Lenteng Kabupaten Sumenep, hasil penelitian ini sebagai sumbangan dan bahan

pertimbangan bagi pimpinan dalam rangka pengambilan kebijakan meningkatkan kinerja karyawan Lembaga KSPPS. BMT NU JATIM Cabang Lenteng Kabupaten Sumenep melalui faktor kompetensi SDM terhadap kinerja karyawan yang dimediasi oleh komitmen.

- Bagi Manajemen di Lembaga KSPPS. BMT NU JATIM Cabang Lenteng Kabupaten Sumenep, hasil penelitian ini sumbangan dan bahan kajian, membuat pertimbangan dan merumuskan kebijakan tentang kompetensi SDM terhadap kinerja karyawan yang dimediasi oleh komitmen dengan menggunakan pendekatan ilmu manajemen sumber daya manusia

Kerangka Konseptual

Berdasarkan rumusan masalah, tujuan penelitian maka untuk memperjelas gambaran penelitian ini maka dibuatlah kerangka konseptual penelitian ini seta untuk mempermudah orang lain memahami tentang kerangka pemikiran penelitian ini sebagaimana ditunjukkan pada gambar 1 berikut ini:

- a) Hubungan antara kompetensi SDM dengan kinerja karyawan

Kompetensi SDM dalam organisasi tidaklah selalu sesuai dengan apa yang dituntut untuk keberhasilan sebuah pekerjaan. Menurut Hasibuan (2020) kinerja karyawan adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang/pegawai dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu. Hasil penelitian terdahulu (Sartika A, 2019), (Sulastri, *et.al.*, 2023) dan (Rony *et al.*, 2024) menyatakan bahwa kompetensi berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

- b) Hubungan antara kompetensi SDM terhadap komitmen

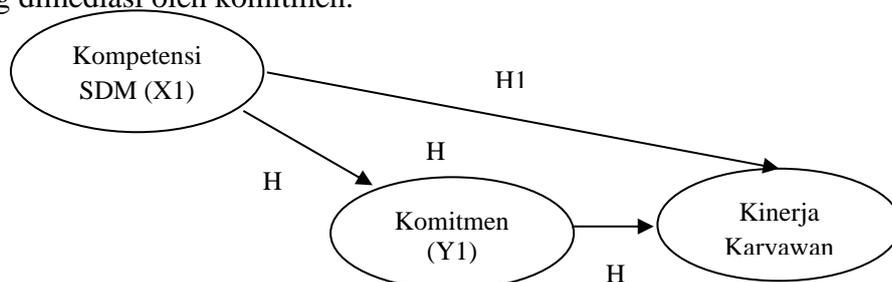
Kompetensi organisasi harus melakukan pengelompokan atas kompetensi tersebut. Pengelompokan dilakukan melalui penentuan bidang-bidang kompetensi inti yang merupakan tonggak organisasi, maupun bidang kompetensi pendukung. Komitmen organisasional sebagai suatu sikap yang menggambarkan orientasi individu terhadap organisasi dan hal ini ditunjukkan dengan kesetiaan terhadap organisasi, mengidentifikasi diri dan melibatkan diri dalam organisasi tersebut. Hasil penelitian terdahulu Riodini (2023) menyatakan bahwa kompetensi SDM berpengaruh terhadap komitmen.

c) Hubungan komitmen terhadap kinerja karyawan

Komitmen terhadap organisasi adalah sikap seseorang dalam mengidentifikasi dirinya terhadap organisasi beserta nilai-nilai dan tinjauannya serta ingin tetap menjadi anggota organisasi, dimana pengukurannya didasarkan pada aspek-aspek adanya dorongan yang kuat untuk tetap menjadi anggota organisasi, keinginan untuk berusaha semaksimal mungkin demi kepentingan organisasi, dan kepercayaan atau keyakinan serta penerimaan secara penuh dan kuat terhadap nilai-nilai dan tujuan organisasi. Hasibuan (2020), kinerja karyawan adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu. Hasil penelitian terdahulu Aras *et al*, (2024) menyatakan bahwa komitmen berpengaruh terhadap kinerja.

d) Hubungan antara kompetensi SDM terhadap kinerja karyawan yang dimediasi oleh komitmen

Kompetensi SDM adalah sikap dan nilai-nilai yang dimiliki seseorang. Sikap dan nilai diukur melalui tes kepada responden untuk mengetahui nilai (*value*) yang dimiliki seseorang, apa yang menarik bagi seseorang untuk melakukan sesuatu. Hasibuan (2020) kinerja karyawan adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu. Komitmen terhadap organisasi adalah sikap seseorang dalam mengidentifikasi dirinya terhadap organisasi beserta nilai-nilai dan tinjauannya serta ingin tetap menjadi anggota organisasi, di mana pengukurannya didasarkan pada aspek-aspek adanya dorongan yang kuat untuk tetap menjadi anggota organisasi, keinginan untuk berusaha semaksimal mungkin demi kepentingan organisasi, dan kepercayaan atau keyakinan serta penerimaan secara penuh dan kuat terhadap nilai-nilai dan tujuan organisasi. Hasil penelitian terdahulu Riodini *et al*, (2023) menyatakan bahwa kompetensi berpengaruh terhadap kinerja yang dimediasi oleh komitmen.



Gambar 1. Kerangka Konseptual

Hipotesis Penelitian

Berdasarkan uraian tentang penelitian terdahulu yang telah dipaparkan serta rumusan tentang kerangka berpikir penelitian, selanjutnya dirumuskan hipotesis penelitian. Adapun tentang hipotesis penelitian yang dimaksud dalam penelitian ini adalah:

- H1: Kompetensi SDM mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Lembaga KSPPS. BMT NU JATIM Cabang Lenteng Kabupaten Sumenep.
- H2: Kompetensi SDM mempunyai pengaruh signifikan terhadap komitmen Lembaga KSPPS. BMT NU JATIM Cabang Lenteng Kabupaten Sumenep.
- H3: Komitmen mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Lembaga KSPPS. BMT NU JATIM Cabang Lenteng Kabupaten Sumenep.
- H4: Kompetensi SDM mempunyai pengaruh signifikan secara tidak langsung terhadap kinerja karyawan Lembaga KSPPS. BMT NU JATIM Cabang Lenteng Kabupaten Sumenep yang dimediasi oleh komitmen.

Companies that have competence in the fields of marketing, manufacturing and innovation can make its as a source to achieve competitive advantage (Daengs GS, et al. 2020:1419). The research design is a plan to determine the resources and data that will be used to be processed in order to answer the research question. (Asep Iwa Soemantri, 2020:5). Standard of the company demands regarding the results or output produced are intended to develop the company. (Istanti, Enny, 2021:560). Time management skills can facilitate the implementation of the work and plans outlined. (Rina Dewi, et al. 2020:14). The SERVQUAL model includes calculating the difference between the values given by customers for each pair of statements related to expectations and perceptions (Diana Zuhro et al. 2024 : 98)

2. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian asosiatif atau hubungan sebab akibat (kausal). Tujuan dari penelitian asosiatif atau hubungan sebab akibat (kausal) adalah untuk mengetahui pengaruh suatu variabel terhadap variabel lainnya. Penelitian ini juga tergolong penelitian eksplanasi (*explanatory research*) yaitu penelitian yang menganalisis hubungan-hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya atau bagaimana suatu variabel mempengaruhi variabel lainnya melalui pengajuan hipotesis (Sugiyono, 2018).

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif, bertujuan untuk menjelaskan dan membahas hasil penelitian secara menyeluruh serta memberikan pemahaman yang detail. Pendekatan kuantitatif yaitu metode penelitian yang memusatkan perhatian pada masalah-masalah atau fenomena yang bersifat aktual pada saat penelitian dilakukan, kemudian menggambarkan fakta-fakta yang diselidiki sebagaimana adanya diiringi dengan interprestasi yang rasional dan akurat yang dianalisis dalam bentuk angka-angka untuk diambil kesimpulan, teknik analisis data menggunakan alat analisis yang digunakan program *Smart PLS (Partial Least Square)*.

Populasi adalah seluruh kumpulan elemen yang dapat digunakan untuk membuat beberapa kesimpulan. Kumpulan elemen tersebut pada hakekatnya merupakan objek dimana pengamatan akan dilakukan oleh peneliti. jika populasi sangat besar maka perlu dilakukan pengambilan sampel. Ide dasar dari pengambilan sampel adalah dengan memilih bagian dari elemen populasi, sehingga kesimpulan tentang keseluruhan populasi dapat diperoleh (Sugiyono, 2018). Sementara itu Arikunto (2018) menyebutkan bahwa populasi adalah keseluruhan subyek penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai di Lembaga KSPPS. BMT NU JATIM Cabang Lenteng Kabupaten Sumenep yang berjumlah 50 orang.

Untuk menentukan besarnya sampel menurut Arikunto (2018) apabila subjek kurang dari 100, lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya adalah penelitian populasi. Jika subjeknya/jumlah populasi lebih besar atau di atas 100 orang maka sampel penelitian dapat diambil antara 10-15% atau 20-25%. Adapun sampel yang dijadikan responden dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai di KSPPS. BMT NU JATIM Cabang Lenteng Kabupaten Sumenep yang berjumlah 50 orang, metode pengambilan sampel menggunakan *Total sampling*.

3. HASIL PENELITIAN

Tabel 1. Nilai *composite reliability* (CR) dan *cronbach's alpha* (CA)

Variabel Laten	Nilai CR	Nilai CA
Kompetensi SDM	0.947	0.932
Kinerja Karyawan	0.958	0.951
Komitmen	0.952	0.939

Sumber: Data diolah dengan *smartPLS*, 2024

Kriteria ini digunakan untuk mengukur keandalan berdasarkan korelasi diantara variabel indikator yang diamati. Hasil penelitian nilai CR dan nilai CA menghasilkan nilai diantara 0,80-0,90. Nilai *cronbach' alpha* artinya dihasilkan nilai *composite reliability* dan *cronbach' alpha* yaitu memuaskan

Tabel 2. Nilai *Average Variance Extracted* (AVE) dan Akar Kuadrat AVE

Variabel Laten	Nilai AVE	Keterangan
Kompetensi SDM	0,751	Valid
Kinerja Karyawan	0,699	Valid
Komitmen	0,769	Valid

Sumber: Data diolah dengan *smartPLS*, 2024

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan nilai AVE pada semua variabel penelitian telah memenuhi syarat validitas konvergen karena bernilai lebih dari 0,5. Hal ini dapat diartikan bahwa variabel dalam penelitian ini mampu menjelaskan lebih dari separuh varians yang berasal dari indikator-indikatornya.

Tabel 3. Hasil Uji Signifikansi Koefisien *Path* Pada Model *Structural*

Relasi	Original Sample	P-Values	Keterangan
Kompetensi SDM → Kinerja Karyawan	0.264	0.029	Signifikan
Kompetensi SDM → Komitmen	0.410	0.000	Signifikan
Komitmen → Kinerja Karyawan	0.310	0.026	Signifikan
Kompetensi SDM → Komitmen → Kinerja Karyawan	0.127	0.065	Tidak Signifikan

Sumber: Data diolah dengan *smartPLS*, 2024

Berdasarkan tabel 3 hasil tentang uji signifikansi koefisien path menunjukkan ada beberapa variabel yang tidak signifikan karena nilai *p-value* > sig. 0,05 (H6) Variabel signifikan karena nilai *p-value* < sig. 0,05 (H1, H2, H3, H4, H5, dan H7).

Tabel 4. Hasil Uji *Path Coefficients*

Relasi	P-Values	Keterangan
Kompetensi SDM → Kinerja Karyawan	0.029	Signifikan
Kompetensi SDM → Komitmen	0.000	Signifikan
Komitmen → Kinerja Karyawan	0.026	Signifikan

Kompetensi SDM → Komitmen → Kinerja Karyawan	0.065	Tidak Signifikan
--	-------	------------------

Sumber: Data diolah dengan *smartPLS*, 2024

Berdasarkan tabel 4 hasil penelitian pengujian hipotesis dapat dilihat pada tingkat signifikansi 0,05.

Berdasarkan nilai *p-values* pada dapat diinterpretasikan pengaruh langsung dan tidak langsung antar variabel pada penelitian ini, yaitu:

- 1) Uji pengaruh kompetensi SDM terhadap kinerja karyawan

Hasil perhitungan *p-value* dapat diperoleh nilai signifikansi variabel kompetensi SDM terhadap kinerja karyawan sebesar 0.029 dengan menggunakan tingkat signifikansi $\alpha=0.05$, hal ini dapat diartikan bahwa kompetensi SDM berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan karena nilai signifikansi $0.029 < 0.05$, maka hipotesis 1 diterima.

- 2) Uji pengaruh kompetensi SDM terhadap komitmen.

Hasil perhitungan *p-value* dapat diperoleh nilai signifikansi variabel kompetensi SDM terhadap komitmen sebesar 0.000 dengan menggunakan tingkat signifikansi $\alpha=0.05$, hal ini dapat diartikan bahwa kompetensi SDM terhadap komitmen karena nilai signifikansi $0.000 < 0.05$, hipotesis 2 diterima.

- 3) Uji pengaruh komitmen terhadap kinerja karyawan

Hasil perhitungan *p-value* dapat diperoleh nilai signifikansi variabel komitmen terhadap kinerja karyawan sebesar 0.026 dengan menggunakan tingkat signifikansi $\alpha=0.05$, hal ini dapat diartikan bahwa komitmen berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan karena nilai signifikansi $0.026 < 0.05$, hipotesis 5 diterima.

- 4) Uji pengaruh kompetensi SDM terhadap kinerja karyawan yang dimediasi oleh komitmen

Hasil perhitungan *p-value* dapat diperoleh nilai signifikansi variabel kompetensi SDM terhadap kinerja karyawan dan komitmen sebesar 0.065 dengan menggunakan tingkat signifikansi $\alpha=0.05$, hal ini dapat diartikan bahwa kompetensi SDM tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan yang dimediasi oleh komitmen karena nilai signifikansi $0.065 > 0.05$, hipotesis 6 ditolak.

Tabel 5. Pengujian Pengaruh Langsung

Korelasi	Original Sample	Keterangan
Kompetensi SDM → Kinerja Karyawan	0.264	Pengaruh Positif
Kompetensi SDM → Komitmen	0.410	Pengaruh Positif
Komitmen → Kinerja Karyawan	0.310	Pengaruh Positif

Sumber: Data diolah dengan *smartPLS*, 2024

Hasil pengaruh langsung kompetensi SDM terhadap kinerja karyawan berpengaruh positif dibuktikan dengan nilai *original sample* yaitu 0.264, Hal ini dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dari kompetensi SDM terhadap kinerja karyawan; kompetensi SDM terhadap komitmen berpengaruh positif dibuktikan dengan nilai *original sample* yang dimiliki yaitu sebesar 0.410, Hal ini dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dari kompetensi SDM terhadap komitmen; komitmen terhadap kinerja karyawan berpengaruh positif dibuktikan dengan nilai *original sample* yang dimiliki yaitu sebesar 0.310, Hal ini dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dari komitmen terhadap kinerja karyawan.

Tabel 6. Pengujian Pengaruh Tidak Langsung

Korelasi	Original Sample	Keterangan
Kompetensi SDM → Komitmen → Kinerja Karyawan	0,127	Pengaruh Positif

Sumber: Data diolah dengan *smartPLS*, 2024

Berdasarkan table 6 diketahui bahwa hasil analisis pengaruh tidak langsung kompetensi SDM terhadap kinerja karyawan yang dimediasi oleh komitmen tidak berpengaruh positif dibuktikan dengan nilai *original sample* yang dimiliki yaitu sebesar 0.127. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh positif dari kompetensi SDM terhadap kinerja karyawan yang dimediasi oleh komitmen.

4. PEMBAHASAN

a. Pengaruh Kompetensi SDM Terhadap Kinerja Karyawan

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, dijelaskan bahwa kompetensi SDM berpengaruh signifikan secara langsung terhadap kinerja karyawan, artinya bahwa kompetensi SDM mampu memberikan perubahan terhadap peningkatan kinerja karyawan.

Kompetensi SDM berdampak terhadap pemahaman pegawai organisasi pada nilai-nilai kinerja karyawan yang telah ditetapkan organisasi di Lembaga KSPPS. BMT NU JATIM Cabang Lenteng Kabupaten Sumenep. Hal ini dapat diartikan bahwa kompetensi SDM mampu menciptakan kinerja karyawan dalam organisasi meningkat khususnya pada Lembaga KSPPS. BMT NU JATIM Cabang Lenteng Kabupaten Sumenep. Hal ini dapat diartikan bahwa kompetensi SDM berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, hipotesis 1 diterima.

Hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan (Sartika A, 2019), (Sulastri, *et al.*, 2023) dan (Rony *et al.* 2024) menyatakan bahwa kompetensi berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Karyawan harus menjalankan kompetensi SDM yang sudah terbentuk dan berjalan di Lembaga KSPPS. BMT NU JATIM Cabang Lenteng Kabupaten Sumenep secara sukarela karena berkaitan dengan pencapaian kinerja karyawan.

Berdasarkan hasil analisis *SmartPLS* tentang *koefisien path*, bahwa nilai perhitungan *p value* menunjukkan nilai signifikansi variabel kompetensi SDM terhadap kinerja karyawan sebesar 0.029 (Nilai signifikansi kurang dari 0.05) mencerminkan kompetensi SDM memiliki peran yang berarti karena memiliki nilai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan.

Hubungan kompetensi SDM berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dikarenakan faktor: organisasi kurang memperhatikan faktor dukungan manajemen yang direfleksikan oleh kurangnya dukungan terhadap pegawai untuk menyertakan pada pelatihan-pelatihan yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja karyawan, dipengaruhi oleh faktor tantangan pekerjaan yang dihadapi karyawan, direfleksikan oleh: karyawan kurang memiliki kemampuan yang cukup dalam menyelesaikan tantangan pekerjaan; serta sebagian besar karyawan kurang memiliki keahlian yang mendukung dalam menyelesaikan setiap resiko yang berkaitan dengan pekerjaan.

b. Pengaruh Kompetensi SDM Terhadap Komitmen

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, dijelaskan bahwa kompetensi SDM berpengaruh secara langsung terhadap komitmen, artinya bahwa kompetensi SDM mampu membuat perubahan terhadap komitmen yang semakin optimal meningkat.

Kompetensi SDM berdampak positif terhadap pemahaman anggota organisasi pada nilai-nilai komitmen yang telah ditetapkan organisasi di Lembaga KSPPS. BMT NU JATIM Cabang Lenteng Kabupaten Sumenep. Hal ini dapat diartikan bahwa kompetensi SDM mampu menciptakan komitmen dalam organisasi semakin meningkat khususnya pada Lembaga KSPPS. BMT NU JATIM Cabang Lenteng Kabupaten Sumenep. Hal ini dapat diartikan bahwa kompetensi SDM berpengaruh signifikan terhadap komitmen, hipotesis 2 diterima.

Berdasarkan hasil analisis *SmartPLS* tentang *koefisien path*, bahwa nilai perhitungan *p value* menunjukkan nilai signifikansi variabel kompetensi SDM terhadap komitmen sebesar 0.000 (Nilai signifikansi kurang dari 0.05) semuanya kuat mencerminkan kompetensi SDM karena memiliki nilai pengaruh yang signifikan terhadap komitmen.

Hubungan kompetensi SDM berpengaruh signifikan terhadap komitmen karyawan dikarenakan dipengaruhi oleh faktor: karyawan memiliki kemampuan yang cukup baik dan mendukung dalam menyelesaikan tantangan pekerjaan; dan karyawan memiliki kemampuan yang cukup dalam menyelesaikan tantangan pekerjaan; serta memiliki keahlian yang mendukung dalam menyelesaikan setiap resiko yang berkaitan dengan pekerjaan.

Hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan Riodini, (2023) menyatakan bahwa kompetensi SDM berpengaruh terhadap komitmen.

Kompetensi SDM sebenarnya telah digunakan oleh pimpinan Lembaga KSPPS. BMT NU JATIM Cabang Lenteng Kabupaten Sumenep sebagai upaya dan komitmen untuk meningkatkan kompensasi di internal organisasi tersebut, memiliki tujuan untuk melaksanakan perubahan dan memberikan pelayanan terhadap masyarakat agar tujuan organisasi tercapai melebihi dari apa yang diharapkan. Perubahan-perubahan yang dilakukan tersebut seperti kompetensi SDM lebih tinggi sehingga tujuan organisasi serta terwujud sesuai harapan dan tercapainya peningkatan komitmen.

c. Pengaruh Komitmen Terhadap Kinerja Karyawan

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, dijelaskan bahwa komitmen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, artinya bahwa komitmen mampu membuat perubahan terhadap peningkatan kinerja karyawan semakin optimal.

Komitmen berdampak positif terhadap nilai-nilai yang terdapat pada kinerja karyawan yang telah ditetapkan organisasi khususnya di lingkungan Lembaga KSPPS. BMT NU JATIM Cabang Lenteng Kabupaten Sumenep. Hal ini dapat diartikan bahwa komitmen mampu menciptakan kinerja karyawan dalam organisasi semakin meningkat khususnya pada lingkungan Lembaga KSPPS. BMT NU JATIM Cabang Lenteng Kabupaten Sumenep. Hal ini dapat diartikan bahwa komitmen berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, hipotesis 5 diterima.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan Aras *et al*, (2024) menyatakan bahwa komitmen berpengaruh terhadap kinerja.

Berdasarkan hasil analisis *SmartPLS* tentang *koefisien path*, bahwa nilai perhitungan *p value* menunjukkan nilai signifikansi variabel komitmen terhadap kinerja karyawan sebesar 0.026 (Nilai signifikansi kurang dari 0.05) semuanya kuat mencerminkan komitmen karena memiliki nilai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan.

Komitmen sebenarnya telah digunakan di lingkungan Lembaga KSPPS. BMT NU JATIM Cabang Lenteng Kabupaten Sumenep sebagai upaya untuk meningkatkan kinerja karyawan di internal organisasi tersebut, memiliki tujuan untuk melaksanakan perubahan dan memberikan pelayanan terhadap masyarakat agar tujuan organisasi tercapai melebihi dari apa yang diharapkan. Perubahan-perubahan yang dilakukan tersebut seperti motivasi semakin meningkat sehingga tujuan organisasi tercapai serta terwujudnya kinerja karyawan.

d. Pengaruh Tidak Langsung Kompetensi SDM Terhadap Kinerja Karyawan yang Dimediasi oleh Komitmen

Hasil perhitungan *p-value* dapat diperoleh nilai signifikansi variabel kompetensi SDM terhadap kinerja karyawan dan motivasi sebesar 0.065 dengan menggunakan tingkat signifikansi $\alpha=0.05$, hal ini dapat diartikan bahwa kompetensi SDM tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dan komitmen karena nilai signifikansi $0.065 > 0.05$, hipotesis 6 ditolak.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, dijelaskan bahwa kompetensi SDM tidak berpengaruh secara tidak langsung terhadap kinerja karyawan dengan komitmen

sebagai variabel *intervening*, artinya bahwa motivasi mampu memediasi kompetensi SDM terhadap kinerja karyawan yang semakin optimal meningkat sehingga mampu membuat perubahan.

Komitmen memediasi kompetensi SDM tidak berdampak terhadap pemahaman anggota organisasi pada nilai-nilai kinerja karyawan yang telah ditetapkan organisasi di Lembaga KSPPS. BMT NU JATIM Cabang Lenteng Kabupaten Sumenep. Hal ini dapat diartikan bahwa komitmen mampu memediasi kompetensi SDM sehingga menciptakan kinerja karyawan dalam organisasi semakin meningkat khususnya pada lingkungan Lembaga KSPPS. BMT NU JATIM Cabang Lenteng Kabupaten Sumenep. Hal ini dapat diartikan bahwa kompetensi SDM tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan dengan komitmen sebagai variabel *intervening*, hipotesis 6 ditolak.

Berdasarkan hasil analisis *SmartPLS* tentang *koefisien path*, bahwa nilai perhitungan *p value* menunjukkan nilai signifikansi variabel kompetensi SDM terhadap kinerja karyawan dengan komitmen sebagai variabel *intervening* sebesar 0.065 (Nilai signifikansi lebih dari 0.05) sehingga komitmen memediasi kompetensi SDM terhadap kinerja karyawan karena memiliki nilai pengaruh yang signifikan.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan Riadini *et al*, (2023) menyatakan bahwa kompetensi berpengaruh terhadap kinerja yang dimediasi oleh komitmen.

5. PENUTUP

- a) Kompetensi SDM berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan pada Lembaga KSPPS. BMT NU JATIM Cabang Lenteng Kabupaten Sumenep.
- b) Kompetensi SDM berpengaruh positif signifikan terhadap komitmen pada Lembaga KSPPS. BMT NU JATIM Cabang Lenteng Kabupaten Sumenep.
- c) Komitmen berpengaruh positif signifikan terhadap terhadap kinerja karyawan pada Lembaga KSPPS. BMT NU JATIM Cabang Lenteng Kabupaten Sumenep.
- d) Secara tidak langsung kompetensi SDM tidak berpengaruh signifikan kinerja karyawan pada Lembaga KSPPS. BMT NU JATIM Cabang Lenteng Kabupaten Sumenep yang dimediasi oleh komitmen.

Saat mengumpulkan sumber data, peneliti mengumpulkan sumber data berupa data mentah. Metode survei adalah metode pengumpulan data primer dengan menggunakan pertanyaan tertulis(Kumala Dewi, Indri et all, 2022 : 29). The Research model or

framework is intended to further clarify the essence of the discussion of previous research result and the theoretical basis in the research, including the relationship between influential variables. (Enny Istanti, et al. 2024 : 150) This research will be conducted in three phases : measurement model (external model), structural model (internal model), and hypothesis testing. (Pramono Budi, et al., 2023 ; 970) Melalui proses tersebut, karyawan diberikan pelatihan dan pengembangan yang relevan dengan kinerja pekerjaannya, sehingga diharapkan dapat menjalankan tanggung jawab pekerjaannya dengan sebaik - baiknya. (Abdul Aziz Sholeh et.al. 2024 :82) Memilih merupakan bagian dari suatu upaya pemecahan sekaligus sebagai bagian dari proses pengambilan keputusan. Oleh karena itu dibutuhkan keputusan pembelian yang tepat (Kristiawati Indriana et.al. 2019 : 28) Kerja sama antara pemerintah, industri, lembaga penelitian dan masyarakat sipil dalam merancang menerapkan, Komitmen dan kerja sama yang kuat dari seluruh pemangku kepentingan menjadi kunci keberhasilan upaya - upaya tersebut. (Gazali Salim et al. 2024 : 63)

DAFTAR PUSTAKA

- Alam, A. S. (2020). *Pengaruh budaya organisasi, komitmen organisasi, dan gaya kepemimpinan terhadap kinerja pegawai (Studi empiris pada Dinas Sosial dan Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kota Surakarta)*. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Arikunto, S. (2018). *Prosedur penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Budi, P., Istanti, E., Daengs, G. S., Achmad, Syafi'i, Bramastyo, K. N. R. M., et al. (2023). Impact of social media marketing and brand awareness on purchase intention in coffee shop culinary in Surabaya. *International Journal of Entrepreneurship and Business Development*, 5(6), 968–977.
- Daengs, G. S. A., Istanti, E., Negoro, R. M. B. K., & Sanusi, R. (2020). The aftermath of management action on competitive advantage through process attributes at food and beverage industries export-import in Perak Harbor of Surabaya. *International Journal of Criminology and Sociologi*, 9, 1418–1425.
- Dewi, K., Indri, et al. (2022). Peningkatan kinerja UMKM melalui pengelolaan keuangan. *Jurnal Ekonomi Akuntansi, UNTAG Surabaya*, 23–36.
- Dewi, R., et al. (2020). Internal factor effects in forming the success of small businesses. *Jurnal SINERGI UNITOMO*, 10(1), 13–21.
- Dg. Ngero, A. K., Razak, M., & Sylvia. (2024). Pengaruh komitmen organisasi, kompetensi sumber daya manusia dan kedisiplinan terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa. *Jurnal Magister Manajemen Nobel Indonesia*, 5(1).

- Diana, Z., et al. (2024). Impact of measurement of service quality using the SERVQUAL method. *Digital Innovation: International Journal of Management*, 1(3), 94–114.
- Gazali, S., et al. (2024). *Ikan Nomei, Merdeka Belajar Kampus Merdeka* (pp. 1–98).
- Hasibuan, M. S. P. (2020). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Istanti, E., et al. (2024). Service design performance based on consumer preferences. *International Journal of Economics and Management Sciences*, 1(3), 142–160.
- Istanti, E., Kusumo, B., & N. (2020). Implementasi harga, kualitas pelayanan dan pembelian berulang pada penjualan produk gamis Afifathin. *Ekonomika*, 45(1), 1–10.
- Kristiawati, et al. (2019). Citra merek, persepsi harga, dan nilai pelanggan terhadap keputusan pembelian pada mini market Indomaret Lontar Surabaya. *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Manajemen (JMM 17)*, 6(2), 27–36.
- Riodini, I. (2023). Pengaruh tata kelola kolaborasi, kompetensi personal dan integritas terhadap kinerja karyawan melalui komitmen organisasi pada Bank BRI di Sulawesi Selatan (Disertasi, Universitas Hasanuddin).
- Robbins, S. P. (2019). *Perilaku organisasi* (Edisi 16). Jakarta: Salemba Empat.
- Roka, S., Fanggidae, R. E., Maak, C. S., & Nursiani, N. P. (2023). Pengaruh kompetensi dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada Bank BTN KC Kupang. *Jurnal Ekonomi & Ilmu Sosial*.
- Sholeh, A., & Abdul, et al. (2024). Kompensasi terhadap motivasi kerja karyawan pada PT. Insolent Raya di Surabaya. *Journal of Management and Creative Business*, 2(1), 82–96.
- Siagian, S. P. (2018). *Prinsip-prinsip dasar manajemen sumber daya manusia* (Jilid I). Jakarta: Binarupa Aksara.
- Soemantri, I., Asep, et al. (2020). Entrepreneurship orientation strategy, market orientation and its effect on business performance in MSMEs. *Jurnal EKSPEKTRA Unitomo*, 4(1), 1–10.
- Sugiyono. (2018). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Wijaya, I. M. S., Nababan, D., Julyanthry, J., Silalahi, M., Ganiem, L. M., Judijanto, L., Herman, H., & Saputra, N. (2024). Analyzing the impact of human resources competence and work motivation on employee performance: A statistical perspective. *Journal of Statistics Applications & Probability*, 13(2), 787–793.