



Department of Digital Business

Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)

Homepage: <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>

Vol. 4 No. 2 (2025) pp: 1241-1251

P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

Kepuasan Kerja Karyawan Pada UMKM: Perspektif Manajemen Rantai Pasok

Zainuddin Latuconsina¹, Arsad Matdoan², Azis Laitupa³, Glen Andre Yusuf T⁴, Saleh Tutupoho⁵

^{1,2,3,4,5}Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pattimura

E-mail: zainuddin.fekon@gmail.com

Abstrak

The purpose of this study is to look at how elements of supply chain management, such as information sharing, management leadership, customer engagement, and supplier engagement, impact employee job satisfaction in micro, small, and medium enterprises (MSMEs) in Ambon City. Data was collected through questionnaires that were distributed to owners, managers, and employees of MSMEs in the culinary and handicraft sectors. Quantitative approaches and the Partial Least Square (PLS) method were used to collect data. The results of the analysis show that management leadership and customer engagement have a positive and significant effect on employee job satisfaction. In contrast, sharing information, while having a positive effect, does not have a significant impact; Supplier involvement has a negative and insignificant effect. The results show that to improve job satisfaction, internal communication and supply chain integration must be improved, as well as more participatory leadership and more responsive relationships with customers. In an effort to improve employee welfare and the competitiveness of MSMEs in Ambon, this study provides practical implications for MSME managers and other stakeholders.

Keywords: Supply chain management, job satisfaction, information sharing, management leadership, customer engagement, supplier engagement.

1. Latar Belakang

Berbagi informasi masih menjadi kendala utama bagi UMKM di Kota Ambon, yang sangat memengaruhi tingkat kepuasan karyawan. Banyak pelaku usaha, terutama dalam industri kuliner, yang merupakan salah satu UMKM terbesar di Ambon, belum memaksimalkan penggunaan teknologi informasi untuk berkomunikasi secara internal dan eksternal. Akibatnya, aliran informasi sering menghambat kelancaran operasional, baik di dalam organisasi maupun dengan pihak luar. Penelitian empiris menunjukkan bahwa menggunakan sistem pengendalian manajemen yang didukung oleh teknologi informasi dapat meningkatkan kinerja perusahaan hingga 13,9% (Tjokro & Sandanafu, 2017). Selain itu, teknologi informasi berfungsi sebagai moderator penting yang memperkuat hubungan antara pengendalian manajemen dan kinerja organisasi secara keseluruhan.

Kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa beberapa hambatan utama untuk menerapkan sistem informasi yang efektif adalah keterbatasan infrastruktur teknologi, seperti akses internet yang tidak stabil dan kurangnya perangkat digital. Selain itu, informasi yang seharusnya tersampaikan dengan cepat dan akurat sering terlambat atau tidak sampai karena karyawan dan manajemen UMKM tidak menguasai teknologi. Dalam keadaan seperti ini, orang menjadi bingung saat melakukan tugas sehari-hari, lebih banyak bekerja karena harus memberikan klarifikasi berulang, dan mereka membuat kesalahan pengambilan keputusan yang mengurangi produktivitas. Karena karyawan menghadapi tekanan tambahan karena ketidakpastian dan miskomunikasi, keadaan ini mengurangi motivasi mereka untuk bekerja. Jika karyawan merasa mereka tidak mendapatkan informasi yang cukup atau tepat waktu, mereka mungkin menjadi frustrasi dan kehilangan kepercayaan diri mereka dalam pekerjaan mereka. Hal ini secara langsung menurunkan tingkat kepuasan karyawan, yang pada gilirannya dapat menyebabkan absensi yang lebih tinggi, layanan yang lebih buruk, dan bahkan turnover karyawan (Daeli et al., 2024).

Selain itu, kurangnya sistem komunikasi yang terintegrasi menghambat koordinasi antar departemen dalam UMKM, yang mengakibatkan proses kerja yang tidak efisien dan duplikasi tugas. Dalam jangka panjang, hal ini dapat mengurangi keunggulan usaha kecil dan menengah (UMKM) di pasar yang semakin kompetitif. Oleh karena itu, pelatihan pengelolaan komunikasi internal dan peningkatan kemampuan teknologi informasi

sangat penting untuk meningkatkan aliran informasi dan tingkat kepuasan kerja karyawan (Wahyudi et al., 2023). Salah satu strategi yang dapat digunakan adalah memberikan pelatihan terus-menerus kepada karyawan untuk meningkatkan literasi digital mereka, dan membuat platform komunikasi digital yang sederhana dan mudah diakses untuk seluruh staf. Dengan menyediakan infrastruktur yang memadai dan program pendampingan teknologi, pemerintah daerah dan lembaga yang mendukung UMKM dapat berpartisipasi secara aktif. Oleh karena itu, UMKM di Ambon dapat sepenuhnya memanfaatkan teknologi informasi untuk membantu proses bisnis dan menciptakan lingkungan kerja yang menyenangkan. Pada akhirnya, ini akan meningkatkan kepuasan karyawan dan produktivitas secara signifikan..

Salah satu faktor kunci yang sangat penting dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan di UMKM di Kota Ambon adalah kepemimpinan manajemen yang efektif dan partisipatif. Dengan kepemimpinan seperti ini, karyawan tidak hanya terlibat dalam pengambilan keputusan secara aktif, tetapi mereka juga menciptakan lingkungan kerja yang ramah dan terbuka, sehingga mereka merasa dihargai dan termotivasi untuk melakukan yang terbaik dari kemampuan mereka. Kepemimpinan yang partisipatif memungkinkan komunikasi dua arah yang efektif antara manajemen dan karyawan (Prameswari & Setiawan, 2024). Ini memudahkan pertukaran kritik, ide, dan aspirasi yang konstruktif. Namun, fakta di lapangan menunjukkan bahwa sebagian besar manajer UMKM di Ambon masih menggunakan gaya kepemimpinan yang otoriter dan keputusan dibuat secara sepihak tanpa melibatkan karyawan.

Fenomena ini menunjukkan bahwa manajer UMKM di Ambon memerlukan pengembangan kapasitas kepemimpinan yang mendesak. Banyak pemilik dan pengelola usaha kecil dan menengah (UMKM) tidak memiliki kemampuan atau pemahaman yang cukup tentang pentingnya gaya kepemimpinan transformasional dan partisipatif. Oleh karena itu, pemerintah daerah, lembaga pelatihan, dan organisasi yang mendukung UMKM harus meningkatkan program pelatihan dan pendampingan yang berfokus pada pengembangan kepemimpinan yang inklusif, komunikasi yang efektif, dan pemberdayaan karyawan (Ulum & Anggaini, 2020).

UMKM di Ambon dapat menciptakan budaya kerja yang positif dan produktif dengan mengubah gaya kepemimpinan menjadi lebih terlibat dan responsif terhadap kebutuhan karyawan. Ini akan meningkatkan kepuasan kerja karyawan dan meningkatkan daya saing usaha melalui peningkatan inovasi, efisiensi operasional, dan kualitas produk atau layanan. Di tengah dinamika pasar yang semakin kompleks dan kompetitif, kepemimpinan yang efektif dan partisipatif menjadi fondasi penting bagi keberlanjutan dan pertumbuhan UMKM (Lestari, 2019).

Bisnis UMKM yang berhasil membangun hubungan yang baik dan responsif terhadap kebutuhan dan harapan pelanggan cenderung menciptakan lingkungan kerja yang lebih kondusif dan memuaskan bagi karyawan (Sastradinata, 2024). Hubungan yang kuat dan komunikasi yang efektif dengan pelanggan tidak hanya meningkatkan loyalitas pelanggan, tetapi juga memberikan rasa pencapaian dan penghargaan kepada karyawan yang berinteraksi langsung dengan pelanggan. Banyak UMKM di Ambon masih menghadapi kesulitan dalam mengelola hubungan pelanggan dengan baik. Karena kurangnya sistem pengelolaan pelanggan yang terorganisir dan teknologi pendukung yang memadai, beban kerja karyawan, terutama yang bekerja di lini depan pelayanan, meningkat. Tanpa sistem informasi yang memadai, karyawan harus menangani banyak keluhan, permintaan khusus, dan ekspektasi pelanggan (Tjiptono, 2022). Kondisi ini meningkatkan tekanan fisik dan mental, yang menyebabkan stres dan kelelahan kerja.

Jika tidak ada sistem manajemen pelanggan yang baik, tuntutan pelanggan yang tinggi dan beragam dapat menyebabkan ketidakseimbangan antara beban kerja dan kapasitas karyawan. Dalam jangka panjang, hal ini dapat menyebabkan kualitas pelayanan menjadi lebih buruk, risiko kesalahan meningkat, dan karyawan frontline menjadi lebih marah. Penurunan kepuasan kerja sebagai akibat dari tekanan ini berdampak pada kesejahteraan karyawan dan produktivitas serta reputasi UMKM secara keseluruhan. UMKM di Ambon harus membangun sistem pengelolaan pelanggan yang lebih efisien dan terintegrasi, misalnya dengan menggunakan teknologi digital seperti CRM. Dengan menggunakan sistem ini, Anda dapat mengatur data pelanggan, melacak interaksi, dan merespons kebutuhan pelanggan lebih cepat dan tepat. Selain itu, penting bagi karyawan frontline untuk mendapatkan pelatihan dalam manajemen stres dan komunikasi yang efektif. Dengan sistem informasi yang memadai dan pelatihan yang tepat, karyawan akan merasa lebih siap dan percaya diri untuk melayani pelanggan, yang berarti mereka kurang stres dan lelah di tempat kerja dan lebih puas dengan pekerjaan mereka. Pada akhirnya, kepuasan kerja yang tinggi akan meningkatkan kualitas pelayanan dan membantu UMKM mempertahankan dan mengembangkan basis pelanggan mereka di pasar Ambon yang semakin kompetitif (Iman & Nitawati, 2024).

Tanpa kemitraan strategis yang berkelanjutan, hubungan UMKM Kota Ambon dengan pemasok masih bersifat transaksional, ditandai dengan interaksi jangka pendek dan fokus pada harga murah. Banyak UMKM

menghadapi kesulitan dalam koordinasi karena keterbatasan dalam integrasi dengan pemasok dalam sistem rantai pasok, terutama terkait pengadaan bahan baku yang baik dan tepat waktu (Simanjuntak et al., 2025). Akibatnya, pasokan sering tidak pasti, mengganggu proses produksi dan operasional. Ini membuat pekerjaan operasional karyawan lebih sulit, terutama mereka yang bertanggung jawab untuk mengelola stok dan menyusun jadwal produksi. Mengatasi kekurangan bahan baku yang tiba-tiba, mencari pemasok alternatif, dan menyesuaikan jadwal produksi dengan sumber daya yang tersedia adalah semua tugas yang harus dihadapi oleh karyawan. Situasi seperti ini seringkali menyebabkan karyawan frustrasi dan tekanan kerja yang tinggi karena mereka harus bekerja lebih keras untuk mengurangi dampak negatif dari ketidakpastian pasokan.

Dengan menggunakan teknologi informasi, pemasok dapat meningkatkan stabilitas rantai pasokan dan kepuasan karyawan. Dengan menggunakan sistem informasi yang terintegrasi, UMKM dapat berkomunikasi secara real-time dengan pemasok dan berbagi informasi tentang permintaan, inventaris, dan jadwal produksi (Nisa et al., 2023). Ini memungkinkan pemasok untuk memenuhi kebutuhan UMKM lebih cepat dan akurat, sehingga mengurangi risiko kekurangan bahan baku dan gangguan produksi. Di UMKM Ambon, implementasi sistem integrasi pemasok berbasis TI masih terbatas karena beberapa alasan. Ini termasuk kekurangan sumber daya finansial untuk berinvestasi dalam teknologi, kurangnya pengetahuan teknis yang diperlukan untuk menjalankan sistem, dan ketakutan terhadap perubahan dari pihak pemasok yang mungkin belum terbiasa dengan teknologi. Akibatnya, banyak usaha kecil dan menengah (UMKM) masih bergantung pada komunikasi manual dan proses yang kurang efektif saat berinteraksi dengan pemasok.

Untuk mengatasi masalah ini, pemerintah daerah, lembaga keuangan, dan penyedia layanan TI harus bekerja sama. Pemerintah daerah dan lembaga keuangan dapat memberikan insentif dan dukungan teknis bagi UMKM untuk mengadopsi teknologi integrasi pemasok; penyedia layanan teknologi informasi dapat menawarkan solusi yang sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan UMKM; dan penyedia layanan teknologi informasi dapat memberikan pelatihan dan pendampingan yang berkelanjutan. UMKM di Ambon dapat meningkatkan integrasi dengan pemasok melalui teknologi informasi untuk menciptakan rantai pasok yang lebih efisien, responsif, dan berkelanjutan (Sari, 2023). Ini tidak hanya akan mengurangi beban operasional dan meningkatkan kepuasan kerja karyawan, tetapi juga akan meningkatkan daya saing UMKM dalam pasar yang semakin kompetitif. Sangat penting bagi pertumbuhan dan keberlanjutan UMKM di Kota Ambon untuk memiliki hubungan yang kuat dan terintegrasi dengan pemasok.

Untuk meningkatkan kepuasan karyawan pada UMKM di Kota Ambon, beberapa tantangan utama harus segera diatasi agar lingkungan kerja menjadi lebih produktif dan menyenangkan. Pertama, keterbatasan dalam berbagi informasi terus menjadi masalah besar, yang menyebabkan miskomunikasi dan penundaan pengambilan keputusan serta beban kerja yang lebih besar dan penurunan motivasi karyawan. Kedua, ketidakpuasan dan konflik internal disebabkan oleh gaya kepemimpinan yang tidak aktif dan kurang melibatkan karyawan dalam proses pengambilan keputusan, yang pada akhirnya menyebabkan hasil yang buruk. Ketiga, karyawan yang berinteraksi langsung dengan pelanggan mengalami stres dan kelelahan kerja karena keterlibatan pelanggan yang tinggi tanpa dukungan sistem pengelolaan pelanggan yang memadai. Terakhir, hubungan dengan pemasok yang masih transaksional dan kurang terintegrasi dalam sistem rantai pasok menyebabkan ketidakpastian pasokan bahan baku, yang membuat pekerjaan lebih sulit dan membuat karyawan marah. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan UMKM di Ambon secara keseluruhan, langkah strategis yang penting termasuk penerapan kepemimpinan partisipatif, pengelolaan hubungan pelanggan yang baik, dan integrasi rantai pasokan melalui teknologi informasi.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei sebagai strategi utama untuk menguji pengaruh berbagai dimensi manajemen rantai pasok, yakni berbagi informasi, kepemimpinan manajemen, keterlibatan pelanggan, dan keterlibatan pemasok terhadap tingkat kepuasan kerja karyawan pada UMKM di Kota Ambon. Pendekatan kuantitatif dipilih karena memungkinkan peneliti untuk mengukur dan menganalisis hubungan antar variabel secara objektif dan sistematis menggunakan data numerik (Waruwu et al., 2025). Dengan metode survei, data dikumpulkan melalui instrumen kuesioner yang dirancang khusus untuk menangkap persepsi dan pengalaman responden terkait variabel-variabel yang diteliti, sehingga hasilnya dapat diolah secara statistik untuk menguji hipotesis yang diajukan (Pugu et al., 2024).

Selain itu, pendekatan kuantitatif memiliki keunggulan karena memungkinkan generalisasi hasil penelitian ke populasi yang lebih luas, dalam hal ini seluruh UMKM yang beroperasi di Kota Ambon. Dengan menggunakan teknik pengambilan sampel representatif, hasil penelitian diharapkan dapat mencerminkan

keadaan nyata di lapangan dan memberikan gambaran yang valid tentang bagaimana aspek manajemen rantai pasokan mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Selain itu, pendekatan ini memudahkan peneliti untuk menguji secara kuantitatif kekuatan dan arah hubungan antar variabel tersebut. Dengan demikian, hasil penelitian ini dapat memberikan dasar yang kuat untuk saran praktis dan pengembangan teori manajemen rantai pasokan.

Dalam penelitian ini, metode *purposive sampling* digunakan untuk mengumpulkan sampel dari semua UMKM yang beroperasi di Kota Ambon sesuai dengan standar tertentu. Ini memastikan relevansi dan kualitas data yang dikumpulkan. Kriteria utama yang diterapkan adalah bahwa UMKM yang dipilih harus beroperasi selama minimal dua tahun, sehingga dianggap memiliki pengalaman dan stabilitas bisnis yang memadai untuk memberikan informasi yang valid dan representatif tentang praktik manajemen rantai pasok dan kepuasan karyawan. Selain itu, UMKM sampel harus memiliki minimal lima pekerja, sehingga ada cukup orang yang dapat memberikan perspektif beragam tentang proses operasi. Penelitian ini memilih responden yang beragam yang mencakup pemilik usaha, manajer, dan karyawan yang secara langsung terlibat dalam manajemen rantai pasokan usaha kecil dan menengah (UMKM). Tujuan dari pemilihan responden yang beragam ini adalah untuk mendapatkan informasi yang menyeluruh dan mendalam tentang dinamika internal UMKM, mulai dari membuat keputusan strategis oleh pemilik dan manajer hingga menjalankan operasi. Penelitian ini dapat mengumpulkan data yang lebih luas dan akurat tentang pengaruh dimensi manajemen rantai pasok terhadap kepuasan kerja. Ini juga dapat menemukan tantangan dan peluang yang dihadapi oleh UMKM di Kota Ambon dengan melibatkan berbagai level dalam struktur organisasi. Selain itu, metode *purposive sampling* memastikan bahwa data yang dikumpulkan akurat dan terfokus pada populasi yang sesuai dengan tujuan penelitian.

Partial Least Square (PLS) digunakan dalam penelitian ini untuk menganalisis bagaimana kepemimpinan manajemen, keterlibatan pelanggan, keterlibatan pemasok, dan variabel berbagi informasi memengaruhi kepuasan kerja karyawan UMKM. Keunggulan PLS adalah bahwa itu dapat menangani data yang tidak harus berdistribusi normal dan fleksibel ketika menangani model dengan banyak variabel dan indikator (Latuconsina et al., 2022). Selain itu, PLS dapat memberikan estimasi parameter yang kuat meskipun sampelnya kecil, sehingga sangat sesuai untuk penelitian UMKM yang seringkali memiliki keterbatasan jumlah responden. Analisis PLS dilakukan menggunakan perangkat lunak seperti *SmartPLS*, yang memudahkan proses evaluasi validitas dan reliabilitas instrumen serta pengujian hipotesis secara parsial. Untuk menilai kekuatan dan signifikansi hubungan antar variabel dalam model penelitian, analisis PLS akan menghasilkan nilai koefisien jalur dan nilai koefisien determinasi (R^2).

3. Hasil dan Diskusi

Convergent Validity

Tabel 1. Hasil Uji *Convergent Validity*

| | Berbagi Informasi | Kepemimpinan Manajemen | Kepuasan Kerja | Keterlibatan Pelanggan | Keterlibatan Pemasok |
|-------|-------------------|------------------------|----------------|------------------------|----------------------|
| BI1 | 0,839 | | | | |
| BI2 | 0,711 | | | | |
| BI3 | 0,845 | | | | |
| BI4 | 0,725 | | | | |
| BI5 | 0,774 | | | | |
| KKer1 | | | 0,722 | | |
| KKer2 | | | 0,850 | | |
| KKer3 | | | 0,816 | | |
| KKer4 | | | 0,749 | | |
| KM1 | | 0,877 | | | |
| KM2 | | 0,631 | | | |
| KM3 | | 0,896 | | | |
| KM4 | | 0,866 | | | |

| | | | | | |
|-------|--|--|--|-------|-------|
| KPel1 | | | | 0,742 | |
| KPel2 | | | | 0,875 | |
| KPel3 | | | | 0,813 | |
| KPel4 | | | | 0,784 | |
| KPem1 | | | | | 0,857 |
| KPem2 | | | | | 0,904 |
| KPem3 | | | | | 0,900 |

Salah satu elemen penting dalam evaluasi model pengukuran adalah *convergent validity*, yang menunjukkan sejauh mana indikator atau item instrumen mampu mengukur konstruk laten yang dimaksud secara konsisten dan akurat (Rahmadani et al., 2025). Salah satu cara untuk menguji *convergent validity* adalah dengan melihat korelasi antara skor setiap item instrumen dan skor konstraknya, yang biasanya diukur melalui nilai faktor pengisi. Nilai faktor pengisi yang baik biasanya lebih besar daripada nilai faktor pengisi lainnya.

Berdasarkan hasil pengolahan data penelitian, hampir setiap pernyataan atau indikator dari setiap konstruk atau variabel laten memenuhi kriteria *convergent validity* dengan nilai faktor pengisian di atas 0,70. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas item instrumen dapat diandalkan untuk secara valid dan konsisten mengukur konstruk yang bersangkutan. Namun, item pernyataan variabel manajemen kepemimpinan, KM2, memiliki nilai faktor beban di bawah 0,70, sehingga dianggap tidak valid. Item ini tidak valid, yang menunjukkan bahwa KM2 kurang mampu menggambarkan struktur kepemimpinan manajemen. Untuk menjaga kualitas instrumen, mungkin perlu diperbaiki atau dikeluarkan dari model pengukuran.

Dengan demikian, hasil pengujian *convergent validity* ini memberikan gambaran bahwa model pengukuran yang digunakan secara umum valid dan dapat dipercaya, namun perlu adanya perhatian khusus terhadap item KM2 agar tidak mengurangi akurasi dan keandalan pengukuran variabel kepemimpinan manajemen dalam penelitian selanjutnya. Evaluasi dan revisi terhadap item yang tidak valid sangat penting untuk meningkatkan kualitas instrumen dan memastikan hasil penelitian yang lebih valid dan bermakna.

Discriminant Validity

Tabel 2. Hasil Uji *Discriminant Validity*

| | Berbagi Informasi | Kepemimpinan Manajemen | Kepuasan Kerja | Keterlibatan Pelanggan | Keterlibatan Pemasok |
|------------------------|-------------------|------------------------|----------------|------------------------|----------------------|
| Berbagi Informasi | 0,781 | | | | |
| Kepemimpinan Manajemen | 0,698 | 0,825 | | | |
| Kepuasan Kerja | 0,583 | 0,675 | 0,786 | | |
| Keterlibatan Pelanggan | 0,405 | 0,478 | 0,633 | 0,805 | |
| Keterlibatan Pemasok | 0,536 | 0,600 | 0,501 | 0,607 | 0,887 |

Discriminant validity bertujuan untuk memastikan bahwa setiap konstruk atau variabel laten penelitian benar-benar mengukur konsep yang berbeda dan tidak tumpang tindih satu sama lain (Sholihin & Ratmono, 2021). Kriteria Fornell-Larcker adalah metode yang umum digunakan untuk mengevaluasi *discriminant validity*. Metode ini melibatkan membandingkan akar kuadrat Average Variance Extracted (AVE) untuk masing-masing variabel dengan korelasi yang ada antara variabel lain dalam model. AVE adalah ukuran yang menunjukkan proporsi varians indikator yang berhasil dijelaskan oleh konstruk laten yang diukur.

Diagonal tabel diatas menunjukkan nilai AVE untuk masing-masing variabel, seperti variabel berbagi informasi memiliki nilai 0,781 dan variabel kepemimpinan manajemen memiliki nilai 0,825. Untuk memenuhi kriteria validitas diskriminan menurut Fornell-Larcker, nilai korelasi variabel dengan variabel lain dalam model harus lebih besar dari akar kuadrat AVE variabel tersebut. Sebuah contoh adalah variabel berbagi informasi yang memiliki nilai AVE sebesar 0,781, yang akan diakar kuadratkan menjadi 0,781. Nilai ini lebih besar daripada nilai korelasi tertinggi variabel berbagi informasi dengan variabel lain. Hal ini menunjukkan bahwa, dibandingkan dengan variabel lain, berbagi informasi memiliki korelasi yang lebih kuat dengan indikator-indikatornya sendiri. Dengan demikian, validitas diskriminan untuk variabel ini telah dipenuhi.

Dengan cara yang sama, variabel lain seperti kepemimpinan manajemen, kepuasan kerja, keterlibatan pelanggan, dan keterlibatan pemasok juga menunjukkan pola yang sama; namun, nilai AVE-nya lebih tinggi daripada korelasi dengan variabel lain. Kondisi ini menunjukkan bahwa setiap model memiliki konsep yang unik dan tidak saling tumpang tindih. Oleh karena itu, temuan analisis ini menegaskan bahwa model pengukuran yang digunakan dalam penelitian benar-benar mengukur aspek yang berbeda dan bahwa setiap variabel dapat diinterpretasikan secara sah dalam konteks penelitian. Validitas diskriminan yang dipenuhi meningkatkan kepercayaan terhadap hasil analisis hubungan antar variabel lanjutan.

Composite Reliability

Tabel 3. Hasil Uji *Composite Reliability*

| | Cronbach's Alpha | rho_A | Composite Reliability | Average Variance Extracted (AVE) |
|-------------------------------|-------------------------|--------------|------------------------------|---|
| Berbagi Informasi | 0,840 | 0,865 | 0,886 | 0,610 |
| Kepemimpinan Manajemen | 0,873 | 0,881 | 0,922 | 0,797 |
| Kepuasan Kerja | 0,793 | 0,807 | 0,866 | 0,618 |
| Keterlibatan Pelanggan | 0,817 | 0,821 | 0,880 | 0,648 |
| Keterlibatan Pemasok | 0,865 | 0,868 | 0,917 | 0,787 |

Composite Reliability merupakan salah satu ukuran penting dalam menguji reliabilitas konstruk dalam penelitian kuantitatif, khususnya yang menggunakan pendekatan *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan *Partial Least Squares* (PLS) (Dewi et al., 2022). Dengan mempertimbangkan bobot masing-masing indikator, *composite reliability* mengukur konsistensi internal dari indikator-indikator yang membentuk konstruk laten. Ini memberikan estimasi reliabilitas yang lebih akurat daripada Cronbach's Alpha, yang memiliki bobot indikator yang sama (*tau-equivalence*) (Evi & Rachbini, 2023). Oleh karena itu, *composite reliability* sering dianggap sebagai ukuran reliabilitas konstruk yang sebenarnya. Nilai *composite reliability* yang baik umumnya berada di atas 0,70, meskipun nilai di atas 0,60 masih dapat diterima dalam beberapa kondisi penelitian. Nilai *composite reliability* > 0,70 menunjukkan bahwa indikator-indikator dalam konstruk tersebut memiliki konsistensi internal yang tinggi dan mampu mengukur konstruk secara tepat dan andal. Sebaliknya, nilai *composite reliability* di bawah 0,70 menandakan bahwa reliabilitas konstruk kurang memadai dan mungkin perlu dilakukan perbaikan instrumen atau penghapusan indikator yang kurang valid.

Berdasarkan tabel hasil pengujian, nilai *composite reliability* untuk semua variabel penelitian menunjukkan hasil yang sangat memuaskan, dengan nilai *composite reliability* masing-masing sebagai berikut: berbagi informasi (0,886), kepemimpinan manajemen (0,922), kepuasan kerja (0,866), keterlibatan pelanggan (0,880), dan keterlibatan pemasok (0,917). Nilai-nilai ini secara konsisten berada di atas ambang batas minimal yang direkomendasikan yaitu 0,70, yang menandakan bahwa instrumen pengukuran yang digunakan memiliki konsistensi internal yang sangat baik.

Variabel berbagi informasi dan keterlibatan pelanggan juga menunjukkan nilai *composite reliability* yang tinggi, yakni 0,886 dan 0,880. Nilai ini mengindikasikan bahwa instrumen yang digunakan untuk mengukur kedua variabel tersebut memiliki tingkat konsistensi yang baik dan mampu menangkap esensi dari proses berbagi informasi dan keterlibatan pelanggan dalam konteks manajemen rantai pasok UMKM. Hal ini penting karena kedua variabel ini berperan sebagai faktor penting yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Sementara itu, variabel kepuasan kerja memiliki nilai *composite reliability* sebesar 0,866, yang meskipun sedikit lebih rendah dibandingkan variabel lainnya, tetap menunjukkan reliabilitas yang sangat baik. Ini menandakan bahwa indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan kerja karyawan cukup konsisten dan dapat diandalkan untuk merefleksikan persepsi karyawan terhadap kepuasan mereka dalam lingkungan kerja UMKM.

Model Fit

Tabel 4. Hasil Uji *Model Fit*

| | Saturated Model | Estimated Model |
|---------------|------------------------|------------------------|
| SRMR | 0,102 | 0,102 |
| d_ ULS | 1,963 | 1,963 |

| | | |
|-------------------|---------|---------|
| d_G | 1,051 | 1,051 |
| Chi-Square | 346,175 | 346,175 |
| NFI | 0,626 | 0,626 |

Nilai Normed Fit Index (NFI) merupakan salah satu ukuran goodness-of-fit yang digunakan untuk menilai sejauh mana model yang dihipotesiskan sesuai dengan data yang ada (Kohar et al., 2025). NFI dihitung dengan membandingkan chi-square dari model yang dihipotesiskan dengan chi-square dari model independen (null model) yang mengasumsikan tidak adanya hubungan antar variabel dalam model. Nilai NFI berada dalam rentang 0 hingga 1, di mana nilai yang mendekati 1 menunjukkan tingkat kecocokan model yang sangat baik dengan data, sedangkan nilai yang mendekati 0 menunjukkan kecocokan yang buruk.

Berdasarkan tabel hasil analisis, nilai NFI yang diperoleh adalah sebesar 0,626. Menurut (Ghozali, 2018), nilai NFI di atas 0,60 sudah dapat dikategorikan sebagai indikator bahwa model memiliki kecocokan yang baik dengan data. Artinya, meskipun nilai tersebut belum mencapai angka ideal yang sangat mendekati 1, model yang digunakan dalam penelitian ini secara keseluruhan sudah mampu merepresentasikan hubungan antar variabel dengan cukup baik. Nilai NFI sebesar 0,626 ini menunjukkan bahwa model yang dihipotesiskan lebih baik dalam menjelaskan data dibandingkan model independen yang tidak mempertimbangkan hubungan antar variabel.

R Square

Tabel 5. Hasil Uji R Square

| | R Square | R Square Adjusted |
|-----------------------|-----------------|--------------------------|
| Kepuasan Kerja | 0,605 | 0,578 |

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh nilai R Square sebesar 0,605, yang menunjukkan bahwa sebesar 60,5% variasi atau perubahan dalam kepuasan kerja karyawan dapat dijelaskan oleh pengaruh gabungan dari empat dimensi manajemen rantai pasok, yaitu berbagi informasi, kepemimpinan manajemen, keterlibatan pelanggan, dan keterlibatan pemasok. Dengan kata lain, variabel-variabel tersebut secara bersama-sama memiliki kontribusi yang cukup signifikan dalam mempengaruhi tingkat kepuasan kerja di lingkungan UMKM di Kota Ambon. Sementara itu, sebesar 39,5% variasi kepuasan kerja masih dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar model penelitian ini, yang mungkin meliputi aspek-aspek seperti kondisi kerja, kompensasi, budaya organisasi, atau faktor eksternal lainnya yang tidak diukur dalam penelitian ini.

Nilai R Square sebesar 0,605 ini dapat dikategorikan sebagai tingkat eksplanasi yang moderat, yang berarti model penelitian memiliki kemampuan yang cukup baik dalam menjelaskan fenomena kepuasan kerja, namun masih terdapat ruang untuk pengembangan model dengan memasukkan variabel tambahan agar dapat meningkatkan kemampuan prediksi. Dengan demikian, hasil ini memberikan gambaran bahwa dimensi manajemen rantai pasok merupakan faktor penting yang perlu diperhatikan oleh pengelola UMKM untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan, namun tidak dapat berdiri sendiri tanpa mempertimbangkan faktor-faktor lain yang juga berperan signifikan. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk mengeksplorasi variabel-variabel tambahan yang dapat memperkaya pemahaman tentang determinan kepuasan kerja karyawan dalam konteks UMKM.

Hasil Pengujian Hipotesis

Tabel 5. Hasil Uji Hipotesis

| | Original Sample (O) | T Statistics (O/STDEV) | P Values |
|--|----------------------------|---------------------------------|-----------------|
| Berbagi Informasi -> Kepuasan Kerja | 0,181 | 1,375 | 0,085 |
| Kepemimpinan Manajemen -> Kepuasan Kerja | 0,419 | 2,333 | 0,010 |
| Keterlibatan Pelanggan -> Kepuasan Kerja | 0,421 | 4,091 | 0,000 |
| Keterlibatan Pemasok -> Kepuasan Kerja | -0,107 | 0,837 | 0,201 |

Hipotesis pertama dalam penelitian ini menyatakan bahwa berbagi informasi memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan UMKM di Kota Ambon. Berdasarkan hasil analisis yang disajikan dalam

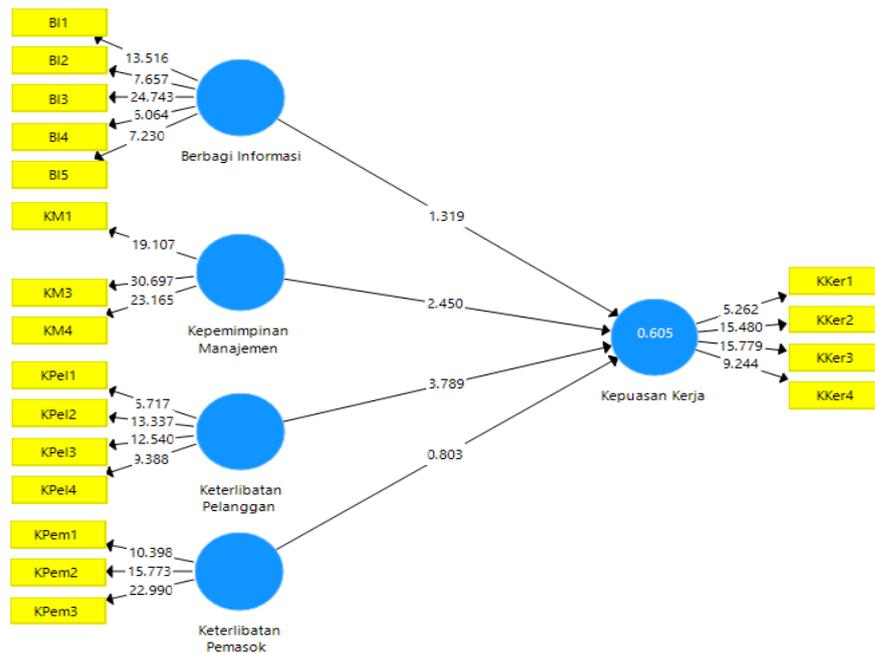
tabel di atas, nilai P-Value yang diperoleh adalah sebesar 0,085, yang mana nilai ini lebih besar dari tingkat signifikansi yang umum digunakan yaitu 0,05. Selain itu, nilai t-statistik yang dihasilkan adalah 1,375, yang juga berada di bawah batas kritis 1,67 untuk uji satu arah pada tingkat signifikansi 5%. Dengan demikian, secara statistik hipotesis pertama tidak dapat diterima atau ditolak. Penolakan hipotesis ini menunjukkan bahwa, meskipun berbagi informasi menunjukkan dampak positif terhadap kepuasan kerja, dampak tersebut belum cukup kuat atau konsisten untuk memiliki signifikansi yang diperlukan untuk penelitian ini. Ini menunjukkan bahwa belum ada bukti yang jelas bahwa berbagi informasi secara signifikan meningkatkan kepuasan kerja karyawan UMKM di Kota Ambon. Mungkin ada faktor lain yang lebih dominan yang memengaruhi kepuasan kerja, atau kualitas dan efektivitas proses berbagi informasi di UMKM masih perlu ditingkatkan untuk memberikan dampak yang lebih nyata.

Hipotesis kedua dalam penelitian ini menyatakan bahwa kepemimpinan manajemen memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan UMKM di Kota Ambon. Berdasarkan hasil analisis yang tercantum dalam tabel di atas, diperoleh nilai P-Value sebesar 0,010, yang mana nilai ini lebih kecil dari batas signifikansi 0,05 yang umum digunakan dalam penelitian sosial dan manajemen. Selain itu, nilai t-statistik yang diperoleh adalah 2,333, yang berada di atas nilai kritis 1,67 untuk uji satu arah pada tingkat signifikansi 5%. Dengan demikian, secara statistik hipotesis kedua dapat diterima. Hipotesis ini menunjukkan bahwa kepemimpinan manajemen memiliki efek yang signifikan dan positif terhadap kepuasan kerja karyawan. Dengan kata lain, gaya kepemimpinan yang diterapkan oleh manajemen UMKM, seperti gaya kepemimpinan yang partisipatif, komunikatif, dan suportif, mampu meningkatkan rasa puas dan motivasi karyawan.

Hipotesis ketiga dalam penelitian ini menyatakan bahwa keterlibatan pelanggan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan UMKM di Kota Ambon. Berdasarkan hasil analisis yang disajikan dalam tabel di atas, diperoleh nilai P-Value sebesar 0,000, yang secara jelas lebih kecil dari batas signifikansi 0,05 yang umum digunakan dalam penelitian kuantitatif. Selain itu, nilai t-statistik yang dihasilkan adalah 4,091, jauh di atas nilai kritis 1,67 untuk uji satu arah pada tingkat signifikansi 5%. Dengan demikian, hipotesis ketiga dapat diterima secara statistik. Hipotesis ini menunjukkan bahwa keterlibatan pelanggan meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa ketika pelanggan terlibat secara aktif dalam proses bisnis UMKM, baik melalui komunikasi yang intensif, berpartisipasi dalam pengembangan produk atau layanan, maupun memberikan umpan balik yang konstruktif, motivasi dan rasa penghargaan karyawan terhadap pekerjaan mereka dapat meningkat.

Hipotesis keempat dalam penelitian ini menyatakan bahwa keterlibatan pemasok berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan UMKM di Kota Ambon. Namun, berdasarkan hasil analisis yang tercantum dalam tabel di atas, nilai P-Value yang diperoleh adalah sebesar 0,201, yang mana nilai ini lebih besar dari batas signifikansi 0,05 yang umum digunakan dalam penelitian. Selain itu, nilai t-statistik yang dihasilkan adalah 0,837, yang berada di bawah nilai kritis 1,67 untuk uji satu arah pada tingkat signifikansi 5%. Dengan demikian, secara statistik hipotesis keempat ditolak. Penolakan hipotesis ini menunjukkan bahwa keterlibatan pemasok tidak memiliki pengaruh yang signifikan yang positif terhadap kepuasan kerja karyawan; bahkan hasil analisis menunjukkan bahwa itu memiliki pengaruh yang negatif. Ini menunjukkan bahwa keterlibatan pemasok dalam UMKM yang diteliti mungkin tidak dilaksanakan dengan baik atau bahkan berdampak negatif pada karyawan. Misalnya, kurangnya koordinasi yang baik dengan pemasok dapat menyebabkan keterlambatan pengiriman, ketidakpastian ketersediaan bahan baku, atau kualitas bahan yang tidak konsisten, yang menyebabkan lebih banyak stres dan beban kerja bagi karyawan.

Full Model



Gambar 1. Full Model

Pengaruh Berbagi Informasi terhadap Kepuasan Kerja

Meskipun berbagi informasi menunjukkan pengaruh positif terhadap kepuasan kerja, hasil yang tidak signifikan mengindikasikan bahwa hubungan tersebut belum cukup kuat atau konsisten dalam konteks UMKM yang diteliti. Hal ini bisa terjadi karena faktor-faktor lain yang lebih dominan memengaruhi kepuasan kerja sehingga efek berbagi informasi menjadi relatif kecil dan tidak mencapai tingkat signifikansi statistik. Meskipun berbagi informasi menunjukkan pengaruh positif terhadap kepuasan kerja, hasil yang tidak signifikan menunjukkan bahwa hubungan tersebut belum cukup kuat atau konsisten untuk UMKM yang diteliti. Ini mungkin karena ada faktor lain yang lebih dominan yang memengaruhi kepuasan kerja, sehingga efek berbagi informasi kecil dan tidak signifikan secara statistik. Berbagi informasi masih tidak efektif dan berkualitas. Informasi yang diberikan mungkin tidak relevan, tidak tepat waktu, atau tidak lengkap sehingga tidak berdampak pada kepuasan karyawan. Dengan kata lain, berbagi informasi sendiri tidak cukup jika tidak didukung oleh sistem dan mekanisme komunikasi yang baik.

Pengaruh Kepemimpinan Manajemen terhadap Kepuasan Kerja

Keterlibatan pemasok memang memberikan dampak positif terhadap kepuasan kerja karena pemasok yang terlibat secara aktif dapat membantu memastikan ketersediaan bahan baku yang tepat waktu dan berkualitas, yang pada akhirnya mendukung kelancaran operasional UMKM. Namun, pengaruh tersebut mungkin belum cukup kuat atau konsisten untuk mencapai tingkat signifikansi statistik dalam konteks UMKM di Kota Ambon. Hal ini bisa disebabkan oleh faktor lain yang lebih dominan memengaruhi kepuasan kerja karyawan sehingga efek keterlibatan pemasok menjadi relatif kecil. Karena peran pemimpin dalam manajemen sangat menentukan suasana kerja dan motivasi karyawan untuk menjalankan tugasnya, kepemimpinan manajemen yang efektif dan partisipatif memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Pemimpin yang dapat memberikan arahan yang jelas, dukungan, dan perhatian khusus terhadap kebutuhan karyawan dapat meningkatkan rasa nyaman dan keterikatan emosional karyawan terhadap pekerjaan mereka. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan transformasional yang menginspirasi dan memotivasi karyawan secara signifikan meningkatkan kepuasan kerja mereka. Selain itu, kepemimpinan yang responsif terhadap aspirasi karyawan dan mampu berkomunikasi dua arah akan menciptakan lingkungan kerja yang menyenangkan, di mana karyawan akan merasa dihargai dan termotivasi untuk membuat kontribusi terbaik mereka.

Pengaruh Keterlibatan Pelanggan terhadap Kepuasan Kerja

Meskipun keterlibatan pemasok berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja, hasil yang tidak signifikan menunjukkan bahwa peran pemasok dalam konteks UMKM di Ambon masih perlu diperkuat melalui peningkatan integrasi, komunikasi, dan manajemen rantai pasok yang lebih efektif agar dampaknya terhadap kepuasan kerja karyawan menjadi lebih nyata dan signifikan. Keterlibatan pelanggan memungkinkan UMKM untuk lebih memahami kebutuhan dan harapan pelanggan. Dengan memahami preferensi pelanggan, UMKM dapat menyesuaikan produk atau layanan mereka, sehingga meningkatkan kepuasan pelanggan. Pelanggan yang merasa terlibat dalam proses bisnis UMKM cenderung lebih loyal. Keterlibatan pelanggan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan membangun hubungan yang lebih kuat antara UMKM dan pelanggan.

Pengaruh Keterlibatan Pemasok terhadap Kepuasan Kerja

Pengaruh negatif dan tidak signifikan keterlibatan pemasok terhadap kepuasan kerja karyawan UMKM dapat disebabkan oleh implementasi manajemen rantai pasok yang kurang optimal, keterbatasan sumber daya dan pengetahuan, ketidakstabilan pasokan, serta kurangnya dukungan praktik manajemen sumber daya manusia. Untuk memperbaiki hal ini, UMKM perlu meningkatkan integrasi dan komunikasi dengan pemasok serta mengembangkan praktik manajemen SDM yang efektif agar keterlibatan pemasok dapat memberikan dampak positif yang signifikan terhadap kepuasan kerja. Ketidakpastian pasokan, keterlambatan bahan baku, dan beban kerja yang lebih besar bagi karyawan dapat terjadi karena keterlibatan pemasok yang tidak dikelola dengan baik. Kondisi ini menyebabkan stres dan frustrasi, yang menurunkan kepuasan kerja. Akibatnya, pengaruh keterlibatan pemasok menjadi tidak signifikan dan negatif. Ketidakstabilan pasokan yang disebabkan oleh pemasok yang tidak terkelola dapat menyebabkan ketidakpastian dalam proses produksi. Jika karyawan menghadapi kondisi kerja yang tidak menentu, seperti bahan baku yang sering habis atau terlambat, mereka akan kurang bermotivasi dan merasa tidak puas dengan pekerjaan mereka. Hal ini akan berdampak negatif pada keterlibatan pemasok terhadap kepuasan kerja karyawan.

4. Kesimpulan

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa kepemimpinan manajemen memiliki efek positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan UMKM di Kota Ambon. Hal ini menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan yang aktif, komunikatif, dan mendukung sangat penting untuk membuat lingkungan kerja yang menyenangkan dan mendorong karyawan untuk melakukan yang terbaik. Selain itu, terbukti bahwa keterlibatan pelanggan berdampak positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Interaksi pelanggan yang baik dan responsif dapat meningkatkan motivasi dan rasa penghargaan karyawan, yang berdampak langsung pada kepuasan kerja dan kinerja secara keseluruhan. Meskipun berbagi informasi menunjukkan bahwa itu meningkatkan kepuasan kerja, efeknya tidak signifikan secara statistik. Ini menunjukkan bahwa sistem komunikasi dan berbagi informasi di UMKM masih belum optimal, sehingga belum mampu mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Lebih jauh lagi, keterlibatan pemasok hanya berdampak negatif dan kecil terhadap kepuasan kerja. Kondisi ini dapat disebabkan oleh kurangnya integrasi dan koordinasi yang efektif antara UMKM dengan pemasok, yang mengakibatkan ketidakpastian pasokan bahan baku dan beban kerja yang lebih besar bagi karyawan, yang pada gilirannya mengurangi tingkat kepuasan kerja mereka. Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan UMKM di Kota Ambon, fokus utama harus diberikan pada peningkatan kepemimpinan manajemen yang efektif dan peningkatan keterlibatan pelanggan. Di sisi lain, UMKM juga perlu memperbaiki sistem komunikasi internal mereka dan membangun integrasi yang lebih baik dengan pemasok untuk mengurangi hambatan operasional dan meningkatkan kepuasan kerja secara keseluruhan. Dengan demikian, UMKM dapat meningkatkan produktivitas dan daya saing di pasar yang semakin kompetitif.

Referensi

- Daeli, H. P. D., Amzul, T. A. A., Purnomo, S. Y., Gunawan, L., Prihatni, A., & Gunawan, L. (2024). Pengaruh kepemimpinan transformasional, budaya organisasi, dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan di perusahaan manufaktur. *Jurnal Tadbir Peradaban*, 4(2), 404–419.
- Dewi, L. I. W., Hilendri, B. A., & Kartikasari, N. (2022). Faktor-faktor yang Memengaruhi Digitalisasi Informasi Akuntansi pada UMKM di Kota Mataram: Factors Influencing the Digitization of Accounting

- Information on MSMEs in Mataram City. *Riset, Ekonomi, Akuntansi Dan Perpajakan (Rekan)*, 3(2), 121–136.
- Evi, T., & Rachbini, W. (2023). *Partial Least Squares (Teori Dan Praktek)*. CV. AA. Rizky.
- Ghozali. (2018). Structural Equation Modeling Konsep dan Aplikasi dengan Program Amos. In *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*. UNDIP.
- Iman, N., & Nitawati, E. Y. (2024). Pendampingan Kelompok UMKM Binaan Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pelanggan Melalui Implementasi Manajemen Pelayanan Surabaya Timur. *Journal Of Human And Education (JAHE)*, 4(6), 692–699.
- Kohar, N., Sofyanty, D., Hasibuan, S., & Suntoro, B. (2025). Pengukuran Kuantitas dan Kualitas Penerapan Konsep Kampus Hijau. *Jurnal Administrasi Kantor*, 13, 69–85.
- Latuconsina, Z., Hiariey, H., Attamimi, R., & Christianty, R. (2022). Pengaruh Manajemen Mutu Terpadu Dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Keuangan Perbankan Syariah Di Kota Ambon. *Management Studies and Entrepreneurship Journal (MSEJ)*, 3(5), 2898–2907.
- Lestari, E. R. (2019). *Manajemen inovasi: Upaya meraih keunggulan kompetitif*. Universitas Brawijaya Press.
- Nisa, F. Z., Wati, S. F. A., Rahmadani, A., Setiawan, A. D., & Sekti, M. P. (2023). STUDI LITERATUR: STRATEGI DAN TANTANGAN DALAM PENERAPAN SUPPLY CHAIN MANAGEMENT. *Prosiding Seminar Nasional Teknologi Dan Sistem Informasi*, 3(1), 21–33.
- Prameswari, H. L. K., & Setiawan, S. (2024). Peningkatan Kualitas Pelatihan Karawitan Pada Komunitas Teras Budaya Melalui Pendekatan Manajemen Partisipatif. *Komitmen: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 5(1), 54–68.
- Pugu, M. R., Riyanto, S., & Haryadi, R. N. (2024). *Metodologi Penelitian; Konsep, Strategi, dan Aplikasi*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Rahmadani, L., Putri, R. D., & Defitri, S. Y. (2025). Pengaruh Persepsi Kemanfaatan, Risiko, Efektifitas Terhadap Minat Menggunakan Fintech Sebagai Alat Pembayaran Pada Cafe dan Resto di Kota Solok. *Jurnal Ilmiah Raflesia Akuntansi*, 11(1), 387–407.
- Sari, M. I. (2023). *Pengaruh Berbagi Informasi, Kepercayaan, Hubungan Jangka Panjang, Kolaborasi terhadap Kinerja Rantai Pasok Manajemen (Studi pada UMKM Toko Retail Bahan Bangunan di Pangkalan Bun, Kalimantan Tengah)*. Universitas Islam Indonesia.
- Sastradinata, B. L. N. (2024). *Strategi UMKM dan bisnis kreatif*. Bumi Aksara.
- Sholihin, M., & Ratmono, D. (2021). *Analisis SEM-PLS dengan WarpPLS 7.0 untuk hubungan nonlinier dalam penelitian sosial dan bisnis*. Penerbit Andi.
- Simanjuntak, L. F., Hasugian, A. B., Hutagalung, S. L. B., Sitanggang, C. B., Pinem, D. A., & Anggiani, E. (2025). MANAJEMEN RANTAI PASOK BERKELANJUTAN DALAM INDUSTRI MAKANAN: STUDI LITERATUR TENTANG PRAKTIK DAN TANTANGAN. *Jurnal Rumpun Manajemen Dan Ekonomi*, 2(2), 186–197.
- Tjiptono, F. (2022). *Service Management: Mewujudkan layanan prima edisi 4*. Penerbit Andi.
- Tjokro, C. imelda, & Sandanafu, S. P. (2017). Pengaruh Sistem Pengendalian Manajemen terhadap Kinerja Perusahaan dengan Teknologi Informasi sebagai Pemoderasi(Studi Pada UMKM sektor Kuliner di Kota Ambon). *Jurnal Maneksi*, 6(2), 1–6. <https://doi.org/10.31959/jm.v6i2.14>
- Ulum, M. C., & Anggaini, N. L. V. (2020). *Community empowerment: teori dan praktik pemberdayaan komunitas*. Universitas Brawijaya Press.
- Wahyudi, A., Assyamiri, M. B. T., Al Aluf, W., Fadhillah, M. R., Yolanda, S., & Anshori, M. I. (2023). Dampak transformasi era digital terhadap manajemen sumber daya manusia. *Jurnal Bintang Manajemen*, 1(4), 99–111.
- Waruwu, M., Puat, S. N., Utami, P. R., Yanti, E., & Rusydiana, M. (2025). Metode Penelitian Kuantitatif: Konsep, Jenis, Tahapan dan Kelebihan. *Jurnal Ilmiah Profesi Pendidikan*, 10(1), 917–932.