

Dampak *Human Capital, Structural Capital, Dan Costumer Capital* Terhadap Kinerja Bisnis UMKM Di Tilamuta

Hasmirati¹

¹Program Studi Manajemen, ¹Universitas Ichsan Gorontalo
Email: asmhy392@gmail.com

Alfin Akuba²

²Program Studi Manajemen, ²Universitas Ichsan Gorontalo
Email: alfinakuba92@gmail.com

Abstract

This study aims to determine and analyze how much impact human capital, structural capital, and customer capital have on the business performance of MSME workshops in Tilamuta sub-district. This research is quantitative research. The method of analysis using multiple linear regression. The results of the study show that, human capital, structural capital and customer capital simultaneously have a significant effect on the performance of the UMKM workshop business. Human capital partially has a significant effect on the business performance of MSME workshops because they have knowledge, expertise, and abilities. Structural capital partially has a significant effect on the business performance of MSME workshops including organizational culture, organizational structure, organizational learning, organizational processes and organizational systems. Partially, customer capital has a significant effect on MSME business performance. Bengel covers brand value, customer network, customer loyalty and customer satisfaction.

Keywords: Human Capital, Structural Capital, Customer Capital and MSME Performance

Abstraksi

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis seberapa besar dampak human capital, structural capital, dan costumer capital terhadap kinerja bisnis UMKM bengkel di kecamatan tilamuta. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Metode analisis menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, human capital, structural capital dan costumer capital secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja bisnis UMKM bengkel. Human capital secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja bisnis UMKM bengkel karena memiliki pengetahuan, keahlian, dan kemampuan. Structural capital secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja bisnis UMKM bengkel meliputi budaya organisasi, struktur organisasi, pembelajaran organisasi, proses organisasi dan sistem organisasi. Costumer capital secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja bisnis UMKM bengkel meliputi nilai merek, jaringan pelanggan, loyalitas pelanggan dan kepuasan pelanggan.

Kata kunci: *Human Capital, Structural Capital, Costumer Capital dan Kinerja UMKM*

I. PENDAHULUAN

Pelaku bisnis di zaman sekarang menghadapi tantangan yang sangat berat dan beragam. Persaingan antar pelaku bisnis yang meningkat serta bertambahnya tuntutan pelanggan kepada produsen yang semakin banyak mendorong pelaku bisnis untuk memperbaiki diri sehingga menguasai maupun mempertahankan pasar. Munculnya sektor Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) menjadi bagian yang signifikan dalam pengembangan ekonomi dan penciptaan lapangan pekerjaan. UMKM merupakan unit usaha yang dikelola oleh kelompok masyarakat maupun keluarga. UMKM mempunyai peran yang strategis dalam pembangunan ekonomi nasional karena selain memberi kontribusi terhadap pertumbuhan ekonomi di Indonesia juga dapat menyerap tenaga kerja dalam jumlah yang besar. Perkembangan UMKM di Indonesia mengharuskan para pelaku UMKM untuk bertahan dan siap dalam persaingan dengan UMKM lainnya. Hal ini memacu para pelaku UMKM agar menciptakan usaha-usaha yang baru dan berbeda, tentunya dengan kinerja bisnis yang baik.

Menurut Moeheriono (2014 : 95) kinerja bisnis merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian, pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi.

Menurut Abdullah (2014 : 3) menyatakan bahwa kinerja bisnis merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategi organisasi, kepuasan konsumen, dan memberikan kontribusi ekonomi. Kinerja berasal dari kata *performance* yang berarti hasil pekerjaan atau prestasi kerja. Namun perlu dipahami bahwa kinerja itu bukan sekedar hasil pekerjaan atau prestasi kerja, tetapi juga mencakup bagaimana proses pekerjaan itu berlangsung (Wibowo, 2016 : 7).

Menurut Zuliyati & Delima (2017) kinerja bisnis UMKM dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya adalah *intellectual capital*. *Intellectual Capital* atau modal intelektual adalah pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki oleh suatu kolektivitas sosial, seperti sebuah organisasi atau perusahaan. *Intellectual capital* mewakili sumber daya yang bernilai tinggi dan berkemampuan untuk bertindak dan didasarkan pada pengetahuan. *Intellectual Capital* adalah materi intelektual yang telah diformulasikan, ditangkap, dan dimanfaatkan untuk memproduksi aset yang lebih tinggi (Moeheriono 2014 : 305).

Menurut Kartika & Elsy Hatane (2013 : 17) menyatakan bahwa *Intellectual capital* adalah merupakan aset utama suatu perusahaan disamping aset fisik dan finansial. Maka dalam mengelola aset fisik dan finansial dibutuhkan kemampuan yang handal dari *intellectual capital* itu sendiri, disamping dalam menghasilkan suatu produk yang bernilai diperlukan kemampuan dan daya pikir dari karyawan, sekaligus bagaimana mengelola organisasi dan menjalin hubungan dengan pihak eksternal. Dalam penelitian ini *intellectual capital* diukur dengan menggunakan *human capital*, *structural capital*, dan *customer capital*.

Menurut Sukoco (2017 : 95) *Human capital* merupakan nilai tambah bagi perusahaan dalam perusahaan setiap hari, melalui motivasi, komitmen, kompetensi, serta efektivitas kerja tim, nilai tambah yang dapat dikontribusikan oleh pekerja berupa pengembangan kompetensi yang dimiliki oleh perusahaan, pemindahan pengetahuan dari pekerja ke perusahaan serta perubahan budaya manajemen. Menurut Marti dalam Wirawan (2017) menyatakan bahwa *structural capital* adalah kemampuan perusahaan memanfaatkan intelektualitas dan keinovasian manusia (SDM) menciptakan kekayaan yang diaktualisasikan sebagai nilai dari prosedur, teknologi, rutinitas dan sistem yang berada didalam perusahaan, dan juga merupakan cara-cara dimana komponen-komponen didalam perusahaan disistematisir, diinternalisir, dan diproses. Sedangkan Menurut Ihyaul Ulum (2017 : 87) *customer capital* adalah pengetahuan yang melekat dalam marketing channels dan customer relationship dimana suatu organisasi mengembangkannya melalui jalannya bisnis.

Permasalahan yang sering dialami oleh UMKM dapat dipengaruhi beberapa faktor yaitu faktor intern maupun faktor ekstern, salah satunya ialah disebabkan oleh sumber daya manusia yang rendah, lemahnya manajemen, kurang menguasai penggunaan teknologi yang kompetitif, serta kelemahan didalam mengembangkan jaringan pasar. Permasalahan yang dihadapi Usaha Mikro Kecil dan Menengah umumnya berhubungan dengan masalah pengelolaan pengetahuan serta bagaimana kesiapan dalam membangun *knowledge based economy* atau ekonomi berbasis pengetahuan. Seperti halnya yang terjadi pada UMKM bengkel yang ada di Kecamatan Tilamuta. Kualitas suatu bengkel dapat dilihat dari jumlah pelanggan yang datang pada setiap bengkel buka atau beroperasi dan juga dapat dilihat dari jumlah produk peralatan dan perlengkapan kendaraan bermotor roda dua yang disediakan.

Pelaku usaha bengkel di Kecamatan Tilamuta dinilai belum mampu mempertahankan kinerja bisnisnya ataupun meningkatkan kinerja bisnisnya hal ini dapat dilihat dari pertumbuhan penjualan barang perlengkapan otomotif belum memperlihatkan peningkatan hal ini karena banyak pengguna kendaraan lebih memilih melakukan servis kendaraan ataupun membeli onderdil di Kota Gorontalo dibandingkan di Tilamuta, pertumbuhan modal yang dimiliki pelaku usaha bengkel masih kecil hal ini terlihat dari usaha bengkel yang ada di Tilamuta tidak mengalami perkembangan dari segi bangunan maupun barang yang diperjual belikan, jumlah tenaga kerja yang diberdayakan setiap tahunnya belum mengalami peningkatan, rata-rata bengkel yang ada di Tilamuta hanya mempekerjakan sekitar 2 atau 3 karyawan, pertumbuhan pasar atau jangkauan pasar yang masih dalam lingkup wilayah Kecamatan Tilamuta atau tidak mampu untuk mengembangkan pasarnya hingga keluar daerah selain itu pertumbuhan laba juga belum maksimal sehingga usaha yang di tekuni oleh pelaku usaha sulit untuk berkembang dan bahkan ada beberapa yang mengalami kebangkrutan atau tutup.

Selain itu kurang maksimalnya kinerja bisnis Bengkel di Kecamatan Tilamuta disebabkan oleh daya beli atau minat masyarakat masih kurang serta banyaknya masyarakat terkadang lebih memilih membeli atau melakukan servis kendaraan di Kota Gorontalo karena menganggap harga barang maupun biaya servis lebih murah selain itu ditangani oleh orang yang berpengalaman atau memiliki keterampilan dibidang itu sehingga laba yang diperoleh pelaku usaha bengkel tidak menunjukkan peningkatan. Banyak hal yang menjadi kendala yang sering

dihadapi oleh pelaku usaha bengkel, seperti pengelolaan usaha masih dikelola secara tradisional lantaran SDM yang belum memadai pada karyawan atau teknisi yang bekerja pada bengkel tersebut. Hal tersebut dikarenakan bengkel yang ada di Kecamatan Tilamuta belum memiliki karyawan yang berpengalaman maupun belum bersertifikat resmi seperti contohnya pada bengkel resmi yang memiliki karyawan atau teknisi yang sudah diberi pendidikan serta pelatihan terdahulu dan memiliki sertifikat yang sesuai pada bidangnya.

Penelitian ini sudah banyak dilakukan oleh peneliti sebelumnya seperti yang dilakukan oleh Zuliyati & Delima (2017) judul penelitian *Intellectual Capital* dan Kinerja UMKM. Metode penelitian yang digunakan adalah menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian *human capital*, *structural capital* dan *customer capital* berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja UMKM. Wirawan (2017) Pengaruh Human Capital, Structural Capital, Dan Customer Capital Terhadap Kinerja Perusahaan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Di Kabupaten Tabalong. Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif menggunakan regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel bebas (*Human Capital*, *Structural Capital*, dan *Customer Capital*) berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (Kinerja Perusahaan), baik secara parsial maupun secara simultan. Sari, (2020) Pengaruh Modal Intelektual Terhadap Kinerja Bisnis Pada UKM Di Kabupaten Sidoarjo (Studi Empiris pada UKM di Bidang Industri). Hasil pengujian menunjukkan adanya pengaruh *human capital* terhadap kinerja bisnis UKM. *Structural capital* berkontribusi terhadap keberhasilan kinerja dalam UKM. *Customer capital* berpengaruh terhadap kinerja bisnis UKM.

II. METODE

A. Populasi

Ketika melakukan penelitian, kegiatan pengumpulan data merupakan langkah penting dalam menentukan karakteristik populasi, dan karakteristik ini adalah elemen dari objek penelitian. Data digunakan untuk pengambilan keputusan atau pengujian hipotesis. Populasi penelitian ini adalah UMKM Bengkel di Kecamatan Tilamuta sebanyak 44 Bengkel.

B. Sampel

Menurut Sugiyono (2015 : 62) Sampel adalah bagian dari banyak karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Jika populasi besar, dan peneliti mungkin tidak dapat mempelajari segala sesuatu dalam populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga kerja, dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 44 UMKM Bengkel di Kecamatan Tilamuta. Kriteria-kriteria sampel pada penelitian ini yaitu UMKM yang terdaftar di Dinas Kumperindag Kec.Tilamuta Kabupaten Boalemo. UMKM yang masih aktif beroperasi sampai tahun 2020.

C. Operasionalisasi Variabel

Untuk menentukan data apa yang diperlukan, maka terlebih dahulu perlu penjelasan tentang operasional variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *human capital*, *structural capital*, *customer capital*, dan kinerja umkm.

Tabel 1. Operasional Variabel

Variabel	Indikator	Skala
<i>Human Capital (X1)</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengetahuan 2. Keahlian 3. Kemampuan 4. Keterampilan 	Ordinal
<i>Structural Capital (X2)</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Budaya organisasi 2. Struktur organisasi 3. Pembelajaran organisasi 4. Proses operasi 5. Sistem informasi 	Ordinal
<i>Customer Capital (X3)</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nilai merek 2. Jaringan pelanggan 3. Loyalitas pelanggan 4. Kepuasan pelanggan 	Ordinal
Kinerja Bisnis (Y)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pertumbuhan penjualan 2. Pertumbuhan modal 3. Penambahan tenaga kerja setiap tahun 4. Pertumbuhan pasar dan pemasaran 5. Pertumbuhan keuntungan atau laba usaha 	Ordinal

Sumber: Gaol (2014), Wirawan (2017), Nurul (2020), Dinar Wahyudiati (2017).

D. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2005) Uji normalitas ini dirancang untuk menguji apakah variabel independen dan dependen memiliki distribusi normal dalam model regresi, dan model regresi yang baik harus memiliki data distribusi normal. Untuk menguji apakah ada distribusi normal dalam model regresi, digunakan uji Kolmogorof & Smirnov. Dalam pengujian ini, jika tingkat signifikansi yang dihasilkan adalah 5%, itu berarti bahwa data yang akan diproses memiliki distribusi normal. Di sisi lain, jika tingkat signifikansi yang dihasilkan kurang dari 5%, data tidak terdistribusi secara normal (Imam Ghozali, 2005).

2. Uji Multikolinearitas

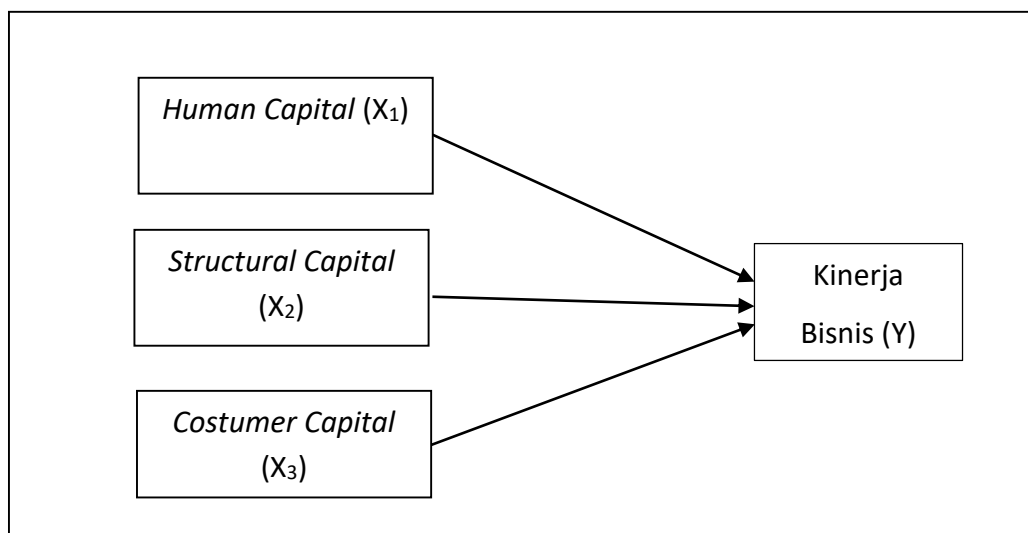
Imam Ghozali (2005) hal ini menunjukkan bahwa uji multikolinieritas adalah untuk menguji apakah model regresi menemukan korelasi antara variabel independen. Uji multikolinearitas adalah uji yang dilakukan untuk memastikan apakah di dalam sebuah model regresi ada interkorelasi atau kolinearitas antar variabel bebas. Kriteria yang digunakan ialah Jika VIF dari variabel adalah < 10, itu berarti bahwa tidak ada multikolinieritas.

3. Uji Heteroskedastisitas

Imam Ghozali (2005) Uji heteroskedastisitas dirancang untuk menguji apakah ada ketidaksamaan varian dalam residual dari satu pengamatan ke yang lain dalam modal regresi. Jika perbedaan dari satu varian ke pengamatan lain masih disebut homoskedastisitas, dan jika varians berbeda, itu disebut heteroskedastisitas. Beberapa metode pengujian dapat digunakan, termasuk tes Park, uji Glesjer, meliha pola grafik regresi dan uji koefisien korelasi Spearman (Imam Ghozali, 2005)

E. Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi berganda adalah pengembangan analisis regresi sederhana. Jika variabel bebas setidaknya dua atau lebih, perannya adalah untuk memprediksi nilai variabel yang terikat (Y). Analisis regresi berganda adalah analisis nilai prediksi efek dari dua atau lebih variabel independen terhadap variabel dependen untuk membuktikan apakah ada fungsi atau hubungan kausal antara dua atau lebih variabel independen dan variabel dependen (Riduwan, 2014 : 154).



Gambar 3.1 Struktur Regresi

Dari gambar di atas dapat dilihat dalam persamaan berikut:

$$\hat{Y} = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \epsilon$$

Dimana:

\hat{Y} = Kinerja Bisnis

- X1 = *Human Capital*
- X2 = *Structural Capital*
- X3 = *Customer Capital*
- β_0 = intercept (titik potong regresi)
- β_1 - β_2 = koefisien regresi
- ε = error (tingkat kesalahan)

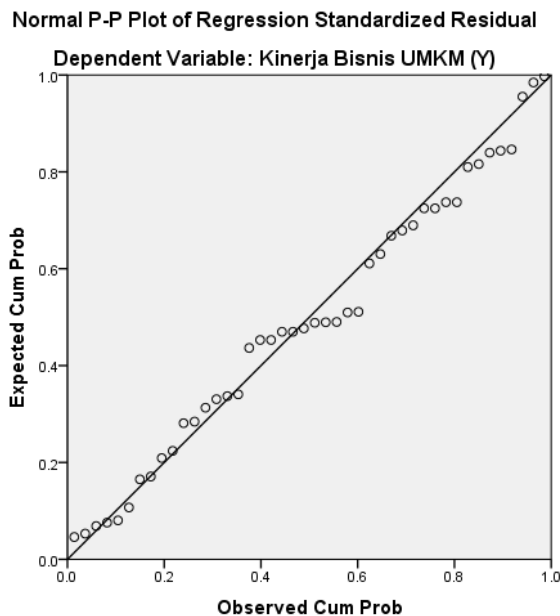
F. Pengujian Hipotesis

1. *Human Capital, Structural Capital* dan *Customer Capital* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Bisnis pada UMKM Bengkel di Kecamatan Tilamuta.
2. *Human Capital* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Bisnis pada UMKM Bengkel di Kecamatan Tilamuta.
3. *Structural Capital* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Bisnis pada UMKM Bengkel di Kecamatan Tilamuta.
4. *Customer Capital* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Bisnis pada UMKM Bengkel di Kecamatan Tilamuta.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas



Gambar 2. Uji Normalitas

Berdasarkan grafik Normal P-Plot pada gambar diatas, terlihat bahwa titik-titik berada disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal. Sehingga dalam penelitian ini tidak terjadi gangguan normalitas dan data memiliki distribusi normal.

2) Uji Multikolinearitas

Tabel 2. Uji Multikolinearitas

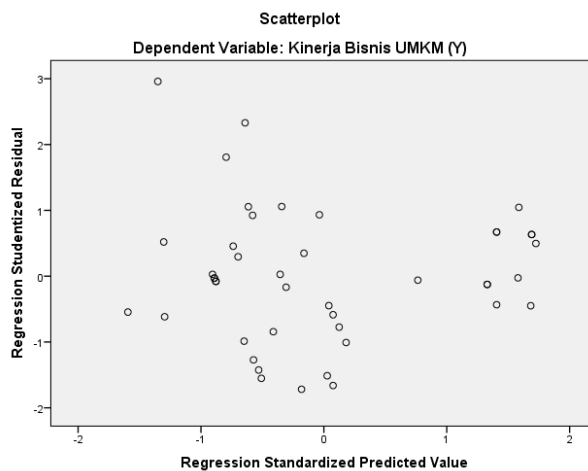
Coefficients ^a			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Human Capital (X1)	0.172	5.811
	Structural Capital (X2)	0.174	5.755
	Costumer Capital (X3)	0.939	1.065

a. Dependent Variable: Kinerja Bisnis UMKM (Y)

Sumber: Olahan Data SPSS 24, 2021

Dengan melihat hasil pengujian multikolinearitas di atas, diketahui bahwa variabel *human capital*, *structural capital*, dan *costumer capital* yang memperoleh nilai VIF lebih kecil dari 10. Sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi ini tidak terjadi masalah multikolinearitas.

3) Uji Heteroskedastisitas



Gambar 3. Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa titik-titik menyebar secara acak serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka nol pada sumbu Y. Oleh karena itu maka dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak terjadi heteroskedastisitas.

B. Analisis Regresi Berganda

Tabel 3. Analisis Regresi Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.489	.940		2.647	.012
	Human Capital (X1)	.836	.105	.744	7.953	.000
	Structural Capital (X2)	.280	.098	.265	2.845	.007
	Customer Capital (X3)	.126	.045	.114	2.836	.007
a. Dependent Variable: Kinerja Bisnis UMKM (Y)						

Sumber: Olahan Data SPSS 24, 2021

$$\hat{Y} = 2,489 + 0,836X1 + 0,280X2 - 0,126X3 + 0.06\epsilon$$

Berdasarkan persamaan regresi di atas, dapat dibuat interpretasi sebagai berikut:

Nilai konstan untuk persamaan regresi adalah 2,489 dengan parameter positif. Hal ini berarti bahwa tanpa adanya human capital, structural capital, dan customer capital maka nilai rata-rata kinerja bisnis UMKM Bengkel di Kecamatan Tilamuta sebesar 2,489.

Besar nilai koefisien regresi untuk variabel Human Capital sebesar 0,836 dengan parameter positif. Hal ini berarti bahwa setiap terjadi peningkatan Human Capital satu satuan maka Kinerja Bisnis UMKM akan mengalami kenaikan sebesar 0,836%.

Besar nilai koefisien regresi untuk variabel Structural Capital sebesar 0,280 dengan parameter positif. Hal ini berarti bahwa setiap terjadi peningkatan Structural Capital satu satuan maka Kinerja Bisnis UMKM akan mengalami kenaikan sebesar 0,280%.

Besar nilai koefisien regresi untuk variabel Customer Capital sebesar -0,126 dengan parameter positif. Hal ini berarti bahwa setiap terjadi peningkatan Customer Capital satu satuan maka Kinerja Bisnis UMKM Bengkel akan mengalami peningkatan sebesar 0,126%.

Sedangkan $\epsilon = 0,06$ menunjukkan bahwa terdapat variabel-variabel lain yang mempengaruhi Kinerja Bisnis UMKM tetapi tidak diteliti dalam penelitian ini sebesar 6%.

C. Pengujian Hipotesis

1) Uji Simultan

Tabel 4. Uji Simultan

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	570.163	3	190.054	207.915	.000 ^b
	Residual	36.564	40	.914		
	Total	606.727	43			
a. Dependent Variable: Kinerja Bisnis UMKM (Y)						
b. Predictors: (Constant), Customer Capital (X3), Structural Capital (X2), Human Capital (X1)						

Sumber: Olahan Data SPSS 24, 2021

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa uji simultan menghasilkan nilai signifikansi 0.000 dan nilainya lebih kecil dari $\alpha = 5\%$ (0,05) sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel independen yaitu Human Capital, Structural Capital dan Customer Capital secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Bisnis UMKM. Jadi hipotesis yang menyatakan bahwa *Human Capital*, *Structural Capital* dan *Customer Capital* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Bisnis pada UMKM Bengkel di Kecamatan Tilamuta . Diterima

2) Uji Parsial

Tabel 5. Uji Parsial

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.489	.940		2.647	.012
	Human Capital (X1)	.836	.105	.744	7.953	.000
	Structural Capital (X2)	.280	.098	.265	2.845	.007
	Customer Capital (X3)	.126	.045	.114	2.836	.007
a. Dependent Variable: Kinerja Bisnis UMKM (Y)						

Sumber: Olahan Data SPSS 24, 2021

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel di atas uji statistik yang dilakukan pada tingkat kepercayaan sebesar 95% menunjukkan bahwa nilai signifikansi untuk variabel Human Capital (X1) sebesar 0,000 lebih kecil dari nilai signifikansi alpha (0,05). Sehingga dapat disimpulkan bahwa Human Capital (X1) berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Bisnis UMKM (Y). Hipotesis yang menyatakan bahwa *Human Capital* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Bisnis pada UMKM Bengkel di Kecamatan Tilamuta .Diterima.

Uji statistik yang dilakukan pada tingkat kepercayaan sebesar 95% menunjukkan bahwa nilai signifikansi untuk variabel Structural Capital (X2) sebesar 0,007 lebih kecil dari nilai signifikansi alpha (0,05). Sehingga dapat disimpulkan bahwa Structural Capital (X2) berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Bisnis UMKM (Y). Hipotesis yang menyatakan bahwa Structural Capital (X2) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Bisnis pada UMKM Bengkel di Kecamatan Tilamuta .Diterima.

Uji statistik yang dilakukan pada tingkat kepercayaan sebesar 95% menunjukkan bahwa nilai signifikansi untuk variabel Customer Capital (X3) sebesar 0,007 lebih kecil dari nilai signifikansi alpha (0,05). Sehingga dapat disimpulkan bahwa Customer Capital (X3) berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Bisnis UMKM (Y). Hipotesis yang menyatakan bahwa Customer Capital secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Bisnis pada UMKM Bengkel di Kecamatan Tilamuta .Diterima.

D. Pembahasan

1) Pengaruh Human Capital, Structural Capital, dan Customer Capital secara simultan terhadap Kinerja Bisnis UMKM Bengkel di Kecamatan Tilamuta .

Hasil pengujian menunjukkan bahwa secara simultan Human Capital, Structural Capital, dan Customer Capital berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Bisnis UMKM Bengkel di Kecamatan Tilamuta . Berdasarkan wawancara dan jawaban responden terhadap kuesioner yang dibagikan kepada karyawan maupun pemilik UMKM para karyawan memiliki pengetahuan maupun pengalaman dalam melakukan pekerjaannya misalnya setiap pemilik kendaraan baik roda dua maupun roda empat yang membutuhkan service pemilik UMKM maupun karyawan sudah mengetahui apa yang perlu diperbaiki dalam kendaraan tersebut. Setiap UMKM membagi bahkan mengelompokkan dan mengkoordinasikan tugas atau pekerjaan yang ingin dilakukan seperti kemampuan dalam membuat perencanaan yang efektif dengan memastikan tidak mengabaikan tugas yang diberikan terutama kemungkinan terjadi penundaan pekerjaan. Selain itu setiap karyawan maupun pemilik UMKM sangat mengedepankan komunikasi dengan pelanggan sehingga terjalin dengan baik.

Selain itu hal penting yang dilakukan oleh UMKM Bengkel di Talamuta ialah menerapkan strategi bisnis untuk bersaing dan meningkatkan kinerja misalnya dengan menawarkan harga yang kompetitif atau harga yang ditawarkan dari produk atau jasa bisnis tidak jauh dari harga pesaing, memberikan pelayanan terbaik untuk memenangkan persaingan bisnis, memperluas

target pasar dan melakukan promosi yang tepat sehingga kinerja bisnis UMKM Bengkel mengalami peningkatan hal ini dapat dilihat dari jawaban responden yang menyatakan bahwa setiap bulan usaha yang dijalani mengalami peningkatan penjualan, sehingga modal usaha UMKM Bengkel di Tilamuta selalu mengalami peningkatan.

Menurut Solihin dalam Alfin (2021) *Intellectual capital (human capital, structural capital, dan customer capital)* adalah kemampuan, keterampilan, keahlian, dan bentuk pengetahuan yang berguna dalam organisasi sebagai keunggulan kompetitif bagi UMKM sehingga dapat bersaing dan bertahan dipasar dan meningkatkan kekayaan UMKM. Jika UMKM bisa memanfaatkan intellectual capital yang dimilikinya maka UMKM itu akan lebih unggul dibanding UMKM yang lain. Oleh karenanya kinerja bisnis UMKM selain dipengaruhi aset fisik UMKM juga dipengaruhi aset tidak berwujud seperti kemampuan karyawan, infrastruktur yang memadai, teknologi yang canggih, hubungan dengan pemasok dan pelanggan yang baik, nama baik UMKM, dan kemampuan untuk melakukan inovasi-inovasi dalam produknya. Semua komponen-komponen yang mempengaruhi kinerja bisnis tersebut merupakan bagian dari intellectual capital.

2) Pengaruh Human Capital, secara parsial terhadap Kinerja Bisnis UMKM Bengkel di Kecamatan Tilamuta .

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial Human Capital berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Bisnis UMKM Bengkel di Kecamatan Tilamuta . Hal ini dikarenakan human capital UMKM Bengkel di Kecamatan Tilamuta berada pada kategori baik sehingga dapat diartikan pemilik UMKM peduli terhadap pengelolaan human capital. Artinya pengetahuan dalam proses memperbaiki barang industri otomotif baik roda dua maupun roda empat dapat terselesaikan dengan baik. Bahkan karyawan maupun pemilik UMKM mampu menyelesaikan pekerjaan dengan jumlah yang banyak. Selain itu pemilik maupun karyawan UMKM, memiliki kreativitas dalam menyelesaikan pekerjaan dengan menerapkan kerja yang efektif dan efisien misalnya untuk menghindari penundaan pekerjaan pemilik UMKM Bengkel di Tilamuta berusaha melengkapi peralatan bengkel maupun perlengkapan bengkel yang dibutuhkan karyawan sehingga pekerjaan dapat diselesaikan dengan cepat dan pelanggan bengkel merasa puas dengan kinerja UMKM tersebut dan segala sesuatu yang dibutuhkan pelanggan yang berkaitan dengan suku cadang onderdil motor maupun mobil tersedia di bengkel tersebut, hal inilah yang menyebabkan bertambahnya pendapatan UMKM Bengkel karena penjualan setiap bulannya mengalami peningkatan sehingganya berdampak pada peningkatan kinerja bisnis UMKM.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa human capital dapat meningkatkan kinerja bisnis UMKM yang dikarenakan adanya faktor pengetahuan, sikap, dan ketangkasan intelektual yang dibawa oleh setiap manusia yang ada di organisasi tersebut untuk mengelola dan menyusun strategi dalam menjalankan bisnis (Khaliq et al., 2018). Sesuai dengan teori *Resource Based Theory* dimana sumber daya dan kemampuan terdapat pada internal UMKM dijadikan sebagai

pengembang strategi pada lingkungan antar UMKM. Jika sumber daya dapat mengembangkan strategi secara baik, maka UMKM dapat menghasilkan daya saing yang berkelanjutan (Puspitasari, 2020).

3) Pengaruh Structural Capital, secara parsial terhadap Kinerja Bisnis UMKM Bengkel di Kecamatan Tilamuta .

Berdasarkan hasil penelitian yang dikemukakan sebelumnya bahwa structural capital secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja bisnis UMKM Bengkel di Kecamatan Tilamuta. Hal ini dikarenakan berdasarkan wawancara maupun jawaban responden pada kuesioner yang dibagikan tergolong baik misalnya pemilik UMKM menerapkan strategi bisnis untuk bersaing dan meningkatkan kinerja seperti pemilik usaha mendukung ide-ide dalam inovasi produk atau mengadakan perlengkapan bengkel yang memudahkan untuk menyelesaikan pekerjaan. Selain itu inovasi dalam structural UMKM Bengkel tidak melakukan banyak hal baru, struktur yang digunakan ialah struktur fungsional dimana bagian dikelompokkan berdasarkan fungsi dan keahliannya karena hal ini yang paling efektif memberikan spesialisasi yang lebih bagi para pekerja terutama dibidang operasional dan teknis sehingga dalam mengerjakan pekerjaan tidak bingung dan langsung paham dengan masalah pekerjaan yang dihadapi dan pekerjaan dapat terselesaikan dengan cepat sehingga kinerja bisnis UMKM Begkel dapat berkembang dengan baik.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Starovic dan Marr dalam Marskal (2018) didefinisikan kemampuan organisasi bisnis dalam memenuhi rutinitas korporasi tersebut dan strukturnya yang mendukung usaha karyawan untuk menghasilkan kinerja bisnis yang optimal. Structural capital ini juga kemampuan knowledge dari organisasi ataupun organisasi bisnis berupa teknologi, metodologi, dan proses yang merespon kebutuhan dan tantangan pasar. Structural capital berkontribusi terhadap keberhasilan kinerja dalam UMKM. Adanya infrastruktur dan prosedur yang dapat membantu menyalurkan informasi yang ada di dalam suatu proses bisnis, sehingga tersalurkannya informasi yang dibutuhkan dapat membantu melancarkan kegiatan bisnis, sehingga dapat membantu meningkatkan kinerja bisnis.

4) Pengaruh Customer Capital secara parsial terhadap Kinerja Bisnis UMKM Bengkel di Kecamatan Tilamuta .

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa customer capital secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja bisnis UMKM Bengkel di Kecamatan Tilamuta. Hal ini dapat diartikan berdasarkan jawaban responden pada kuesioner bahwa variabel customer capital tergolong baik dapat diartikan bahwa pemilik UMKM peduli terhadap pengelolaan customer capital seperti kepuasan konsumen terhadap produk yang disediakan oleh bengkel artinya setiap membutuhkan suku cadang onderdil mobil maupun motor atau yang lainnya tersedia dibengkel tersebut, mewujudkan keinginan konsumen misalnya melakukan feedback dari pelanggan produk seperti apa yang dibutuhkan dan harus memeriksa kembali bagaimana hasil pekerjaannya, memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen, melakukan inovasi

produk untuk memenuhi keinginan konsumen sehingga loyalitas konsumen terhadap UMKM tersebut terjalin dengan baik dan tentunya hal ini dapat berdampak pada kinerja bisnis UMKM Bengkel di Kecamatan Tilamuta.

Hasil tersebut menunjukkan kontribusi variabel ini dapat membantu meningkatkan kinerja bisnis dikarenakan adanya loyalitas dan kepuasan pelanggan, serta network yang timbul dan membentuk nilai UMKM sehingga mendukung meningkatkan kinerja bisnis UMKM (Sirojudin & Nazaruddin, 2014).

Menurut Moeheriono (2014 : 306) *Costumer capital* merupakan hubungan yang harmonis yang dimiliki oleh perusahaan dengan para mitranya, baik yang berasal dari pemasok yang andal dan berkualitas, berasal dari pelanggan yang loyal dan merasa puas akan pelayanan perusahaan yang bersangkutan, berasal dari hubungan perusahaan dengan pemerintah maupun dengan masyarakat sekitar.

IV. SIMPULAN

Berdasarkan hasil pengolahan data yang telah dilakukan pada bab sebelumnya maka dapat disimpulkan bahwa:

1. *Human Capital*, *Structural Capital* dan *Customer Capital* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Bisnis pada UMKM Bengkel di Kecamatan Tilamuta.
2. *Human Capital* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Bisnis pada UMKM Bengkel di Kecamatan Tilamuta.
3. *Structural Capital* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Bisnis pada UMKM Bengkel di Kecamatan Tilamuta.
4. *Customer Capital* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Bisnis pada UMKM Bengkel di Kecamatan Tilamuta

V. SARAN

Disarankan kepada pemilik UMKM Bengkel di Kecamatan Tilamuta perlu untuk meningkatkan kemampuan untuk mengikuti pelatihan-pelatihan dan pemilik usaha memberikan pelayanan secara maksimal kepada konsumen sehingga konsumen merasa nyaman sehingga pembeli mau melakukan pembelian ulang

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, M. (2014). *Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: Aswaja Pressindo.
- Ihyaul Ulum. (2017). *Intellectual Capital: Model Pengukuran, Framework Pengungkapan & Kinerja Organisasi*. Malang: Universitas Muhammadiyah Malang.
- Imam Ghozali. (2005). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Kartika, M., & Elsy Hatane, S. (2013). Pengaruh Intellectual Capital Terhadap Kinerja Perusahaan Pada Perusahaan Perbankan Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Pada Tahun 2007-2011. *Jurnal Riset Akuntansi & Keuangan*, 4(1), 39–60.
- Khalique, M., & Shaari, J. A. N. bin. (2013). *Impact of Intellectual Capital on the Organizational Performance of Islamic Banking Sector in Malaysia*. *Asian Journal of Finance & Accounting* 5 (2).
- Moehersono. (2014). *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Riduwan. (2014). *Metode dan Tehnik Menyusun Tesis* (Ketiga). Bandung: Alfabeta.
- Sari, N. P. (2020). Pengaruh Modal Intelektual Terhadap Kinerja Bisnis Pada Ukm Di Kabupaten Sidoarjo (Studi Empiris pada UKM di Bidang Industri). *Jurnal Akuntansi Unesa*, 8(3), 1–8.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukoco, I. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Manggu Makmur Tanjung Lestari.
- Wahyudiati, D. (2017). *Pengaruh Aspek Keuangan Dan Kompetensi Sumber Daya Manusia (Sdm) Terhadap Kinerja Usaha Mikro Kecil Dan Menengah (UMKM) Di Desa Kasongan*. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Wibowo. (2016). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Wirawan, S. (2017). Pengaruh Human Capital, Structural Capital, Dan Customer Capital Terhadap Kinerja Perusahaan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Di Kabupaten Tabalong. *Jurnal PubBis*, 1(2), 387–404. Retrieved from <https://jurnal.stiatabalong.ac.id>
- Zuliyati, Z., & Delima, Z. M. (2017). Intellectual Capital dan Kinerja UMKM. *Seminar Nasional Dan Call for Paper 2017 Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia Melalui Publikasi Jurnal Ilmiah Dalam Menyikapi Permenristekdikti No.20 Tahun 2017*, (20), 280–290.