

**PENGARUH INTELLECTUAL CAPITAL TERHADAP
KINERJA BISNIS UMKM BENGKEL DI
KECAMATAN TILAMUTA
KABUPATEN BOALEMO**

Oleh :

**INDRA RASID
E.21.17.177**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat ujian
Guna memperoleh gelar Sarjana**



**PROGRAM SARJANA
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO
GORONTALO
2021**

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

**PENGARUH INTELLECTUAL CAPITAL TERHADAP
KINERJA BISNIS UMKM BENGKEL DI KECAMATAN
TILAMUTA KABUPATEN BOALEMO**

Oleh :

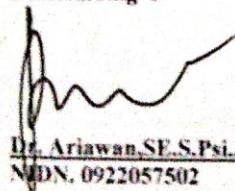
INDRA RASID
E.21.17.177

SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat ujian guna memperoleh gelar Sarjana
dan telah di setujui oleh Tim Pembimbing pada tanggal

Gorontalo, 23 April 2021

Pembimbing I



Dr. Ariawan, SE, S.Psi, MM
NIDN. 0922057502

Pembimbing II



Alfin Akuba, SE, MM
NIDN. 0915119301

HALAMAN PERSETUJUAN

PENGARUH INTELLECTUAL CAPITAL TERHADAP KINERJA BISNIS UMKM BENGKEL DI KECAMATAN TILAMUTA KABUPATEN BOALEMO

Oleh :

INDRA RASID
E.21.17.177

Diperiksa Oleh Dewan Pengaji Strata Satu (S1)

Universitas Ichsan Gorontalo

1. Eka Zahra Solikahan, SE.,MM
2. Hasmirati S.Kom.,MM
3. Nur Rahmi, S.Pd.I.,SE.,MM
4. Dr. Ariawan, S.Psi., SE., MM
5. Alfin Akuba, SE.,MM

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi



Ketua Program Studi Manajemen



PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah di ajukan untuk mendapatkan gelar Akademik (sarjana) baik di Universitas Ichsan Gorontalo maupun perguruan Tinggi lainnya
2. skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa Tanpa bantuan dari pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing.
3. dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang telah di publikasikan orang lain Kecuali secara tertulis di cantumkan sebagai acuan naskah dengan disebutkan Nama pengarang dan di cantumkan dalam daftar pustaka.
4. pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari Terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, makasaya Bersedia menerima sanksi akademik berupa percabutan gelar yang telah di Peroleh karena skripsi ini serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang Berlaku dalam perguruan tinggi.

Gorontalo, 23 April 2021

Yang membuat pernyataan



INDIRA RASYID
E.21.17.177

ABSTRACT

INDIRA RASYID. E2117177. THE INFLUENCE OF INTELLECTUAL CAPITAL ON THE BUSINESS PERFORMANCE OF MSME WORKSHOPS IN TILAMUTA SUBDISTRICT

This study aims to find out and analyze to what extent the influence of the intellectual capital which consists of human capital, structural capital, and customer capital on the business performance of MSME workshops in Tilamuta Subdistrict. This study applies quantitative research. The method of analysis used multiple linear regression. The results of the study show that the human capital, structural capital, and customer capital simultaneously have a significant influence on the business performance of MSME workshops. The HUMAN capital partially has a significant influence on the business performance of MSME workshops because it has knowledge and expertise. The structural capital capabilities partially have a significant influence on the business performance of MSME workshops including organizational culture, organizational structure, organizational learning, and organizational processes. The customer capital has a significant influence on the business performance of MSME, including brand value, customer network, customer loyalty, and customer satisfaction.

Keywords: *intellectual capital, human capital, structural capital, customer capital, MSME business performance*

ABSTRAK

INDIRA RASYID. E2117177. PENGARUH INTELLECTUAL CAPITAL TERHADAP KINERJA BISNIS UMKM BENGKEL DI KECAMATAN TILAMUTA

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis seberapa besar pengaruh *intellectual capital* yang terdiri dari *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 menunjukan 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:*intellectual capital*, *human capital*, *structural capital*, *costumer capital*, kinerja bisnis UMKM

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmatnya saya dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul, “Pengaruh modal kerja dan *total assets turnover* Terhadap Profitabilitas pada Perusahaan Sub Sektor Property dan real estate yang terdaftar di bursa efek indonesia”. sesuai dengan yang direncanakan. Skripsi ini dibuat untuk memenuhi salah satu syarat untuk mengikuti ujian guna mendapatkan gelar Sarjana Manajemen. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, Skripsi ini tidak dapat saya selesaikan. Oleh karena itu saya menyampaikan terimakasih kepada: Bapak Muhammad Ichsan Gaffar, SE. M.Si, selaku Ketua Yayasan Pengembangan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (YPIPT) Ichsan Gorontalo. Bapak Dr. Abdul Gafar La Tjokke, M.Si, selaku Rektor Universitas Ichsan Gorontalo. Bapak Dr. Ariawan, SE.,S.Psi., MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi sekaligus Pembimbing I, yang telah membimbing penulis selama mengerjakan skripsi ini. Ibu Eka Zahra Solikahan,SE.,MM, selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi, Bapak Alfin Akuba, SE, MM, selaku Pembimbing II, yang telah membimbing saya selama mengerjakan Skripsi ini. Bapak dan Ibu Dosen yang telah mendidik dan membimbing saya dalam mengerjakan skripsi ini. Teristimewa kedua orang tua yang selalu mensuport dan mendukung saya dalam menyelesaikan skripsi ini. Untuk teman-teman dan kak fadli thalib terima kasih sudah membantu sampai dengan selesai. Saran dan kritik, saya harapkan dari dewan penguji dan semua pihakuntuk

penyempurnaan penulisan skripsi lebih lanjut. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Gorontalo, 23 April 2021

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
PERNYATAAN.....	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 LatarBelakangPenelitian	1
1.2 RumusanMasalah	6
1.3 MaksuddanTujuanPenelitian	7
1.4 ManfaatPenelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, DAN KERANGKA PEMIKIRAN.....	10
2.1 KajianPustaka.....	10
2.1.1 Pengertian <i>Intellectual Capital</i>	10
2.1.2 Komponen <i>Intellectual Capital</i>	11
2.1.3 Pengertian <i>Human Capital</i>	12
2.1.4 Indikator <i>Human Capital</i>	13
2.1.5 Pengertian <i>Strctural Capital</i>	14
2.1.6 Indikator <i>Structural Capital</i>	15
2.1.7 Pengertian <i>Costumer Capital</i>	16
2.1.8 Indikator <i>Costumer Capital</i>	17
2.1.9 Pengertian UMKM.....	17

2.1.10 Kriteria UMKM.....	18
2.1.11 Kekuatan Dan Kelemahan UMKM.....	20
2.1.12 PengertianKinerjaBisnis.....	21
2.1.13 StandarKinerja UMKM.....	22
2.1.14 FungsiStandarKinerja UMKM	23
2.1.15 IndikatorKinerjaBisnis	23
2.1.16HubunganAntarVariabel	24
2.1.17 PenelitianTerdahulu	24
2.2 KerangkaPemikiran.....	26
2.3 Hipotesis.....	27
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN	29
3.1 ObjekPenelitian	29
3.2 MetodePenelitian.....	29
3.2.1 Metode yang Di Gunakana.....	29
3.2.2 OperasionalVariabel.....	29
3.2.3 PopulasidanSampel	31
3.2.4 Sumberdan Cara Pengumpulan Data.....	32
3.2.5 ProsedurPenelitian.....	33
3.2.6 AnalisisRegresiBerganda	36
3.2.7 RancanganUiHipotesis	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASANB	40
4.1 GambaranUmumLokasiPenelitian	40
4.2 HasilPenelitian	41
4.2.1 KarakteristikResponden	41
4.2.2 KarakteristikVariabelPenelitian	43
4.2.3 HasilUjiValiditasdanReliabilitas	47
4.2.4 UjiAsumsiKlasik	51
4.2.5 HasilAnalisisRegresiBerganda.....	55
4.2.6 PengujianHipotesis.....	56

4.3 Pembahasan	59
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	65
5.1 Kesimpulan.....	65
5.2 Saran.....	65

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	23
Gambar 3.1 Struktur Regresi Berganda	32
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas.....	51
Gambar 4.2 Uji Heterokedastisitas	52

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 OperasionalVariabel.....	27
Tabel 4.1 RespondenMenurut Tingkat Pendidikan.....	41
Tabel 4.2 RespondenMenurutJenisKelamin	42
Tabel 4.3 DistribusiRespondenMenurutUmur	42
Tabel 4.4 TabelSkalaPenelitianJawabanResponden	44
Tabel 4.5 TanggapanRespondenTentangVariabel Human Capital	44
Tabel 4.6 TanggapanRespondenTentangVariabel Structural Capital	45
Tabel 4.7 TanggapanRespondenTentangVariabel Costumer Capital	46
Tabel 4.8 TanggapanRespondenTentangVariabelKinerja Bisnis UMKM	47
Tabel 4.9 HasilUjiValiditasdanReliabilitasVariabel Human Capital.....	48
Tabel 4.10 HasilUjiValiditasdanReliabilitasVariabel Structural Capital.....	48
Tabel 4.11 HasilUjiValiditasdanReliabilitasVariabel Costumer Capital.....	49
Tabel 4.12 HasilUjiValiditasdanReliabilitasVariabelKinerja Bisnis UMKM	50
Tabel 4.13 HasilUjiMultikolineritas	52
Tabel 4.14 HasilUjiAutokerelasi.....	55
Tabel 4.15 UjiRegresiBerganda	55
Tabel 4.16 HasilUjiSimultan.....	57
Tabel 4.17 HasilUjiParsial	58

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1 Instrumen Penelitian.....	59
Lampiran 2 Data Hasil Penelitian	60
Lampiran 3 Surat Izin Penelitian Dari Lemlit.....	83
Lampiran 4 Surat Keterangan Telah Meneliti dari Lokasi Penelitian.....	84
Lampiran 5 Surat Rekomendasi Bebas Plagiasi.....	85
Lampiran 6 Hasil Turnitin.....	86
Lampiran 7 Terjemahan Abstrak.....	87
Lampiran 8 Biodata.....	88

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pengusaha saat ini menghadapi tantangan yang sangat berat. Persaingan yang semakin ketat antar pelaku usaha dan meningkatnya permintaan konsumen terhadap produsen semakin mendorong pelaku usaha untuk berbenah diri sehingga mendominasi dan mempertahankan pasar. Kemunculan sector usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM) merupakan bagian penting dari pembangunan ekonomi dan penciptaan lapangan kerja.

UMKM merupakan unit usaha yang dikelola oleh kelompok masyarakat dan keluarga. UMKM memiliki peran strategis dalam pembangunan perekonomian nasional karena tidak hanya berkontribusi pada pertumbuhan ekonomi Indonesia, tetapi juga dapat menyerap tenaga kerja yang besar. Perkembangan UMKM di Indonesia menuntut peserta UMKM untuk bertahan dan bersiap bersaing dengan UMKM lainnya. Hal tersebut mendorong para pelaku UMKM untuk menciptakan bisnis baru dan berbeda, dan tentunya kinerja bisnis yang baik.

Menurut Moehleriono (2014 : 95) kinerja bisnis merupakan gambaran tingkat pencapaian, pelaksanaan rencana kegiatan atau kebijakan, dan gambaran pencapaian realisasi suatu rencana kegiatan atau kebijakan dalam pencapaian tujuan organisasi. Visi dan misi tersebut dituangkan dalam rencana strategis organisasi.

MenurutAbdullah (2014 : 3) kinerja bisnis merupakan hasil kerja dan pekerjaan memiliki hubungan yang erat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan pelanggan dan perekonomian. *Performance* berasal dari istilah *performance* yang artinya hasil kerja atau prestasi kerja. Namun yang perlu dipahami adalah bahwa kinerja bukan hanya hasil kerja atau prestasi kerja, tetapi juga bagaimana alur kerja itu terjadi (Wibowo, 2016 : 7).

MenurutZuliyati & Delima (2017)kinerjabisnis UMKM dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk modal intelektual. *Intellectual capital* atau modal intelektual adalah pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki oleh kolektif social seperti organisasi atau perusahaan. Modal intelektual adalah sumberdaya dengan nilai dan kemampuan tindakan yang tinggi, dan fondasinya adalah pengetahuan. Modal intelektual adalah materi intelektual yang dirumuskan, diperoleh, dan digunakan untuk menghasilkan aset yang lebih tinggi(Moheriono 2014 : 305).

MenurutKartika & Elsy Hatane (2013 : 17)bahwa *intellectual capital* merupakan aset utama perusahaan selain aset fisik dan finansial. Oleh karena itu, pengelolaan aset fisik dan keuangan membutuhkan modal intelektual itu sendiri untuk memberikan kapabilitas yang handal.Selain menghasilkan produk yang bernilai, juga membutuhkan kemampuan dan kemampuan berpikir karyawan, serta cara mengelola organisasi dan menjalin hubungan dengan pihak eksternal. Dalam penelitian ini *intellectual capital* diukur dengan menggunakan *human capital*, *structural capital*, dan *customer capital*.

MenurutSukoco (2017 : 95)*Human capital* adalah nilai tambah yang dibawake internal perusahaan melalui motivasi, komitmen, kemampuan, dan

efisiensi kerja tim Karyawan dapat memberikan nilai tambah bagi perusahaan dan perubahan budaya manajemen melalui pengembangan kapabilitas perusahaan dan transfer pengetahuan kepada karyawan. Menurut Marti dalam Wirawan (2017) modal struktural adalah kemampuan perusahaan dalam menggunakan kecerdasan dan inovasi manusia (SDM) untuk menciptakan kekayaan, yang diwujudkan sebagai nilai prosedur, teknologi, rutinitas, dan sistem perusahaan, serta pembentuk perusahaan Cara komponen internal telah disistematisasi, diinternalisasi, dan diproses. Sedangkan menurut Ihyaul Ulum (2017 : 87)*customer capital* adalah pengetahuan yang melekat dalam saluran pemasaran dan hubungan pelanggan, dan organisasi mengembangkannya melalui bisnis.

Objek penelitian ini dilakukan pada UMKM Bengkel di Kecamatan Tilamuta Kabupaten Boalemo. Berikut data UMKM Bengkel di kecamatan Tilamuta:

Tabel 1.1.Perkembangan UMKM Bengkel di KecamatanTilamuta

Tahun	Jumlah UMKM Bengkel
2017	42
2018	43
2019	44
2020	44

Data :Diolah 2020

Permasalahan yang sering dihadapi oleh UKM dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor yaitu faktor internal dan eksternal, salah satunya adalah sumber daya manusia yang kurang memadai, manajemen yang lemah, pemahaman penggunaan teknologi yang kompetitif, dan kelemahan dalam pengembangan pasar. jaringan. . Masalah yang dihadapi oleh UKM biasanya terkait dengan

masalah manajemen pengetahuan dan bagaimana mempersiapkan pembentukan ekonomi berbasis pengetahuan atau ekonomi berbasis pengetahuan .Dalam ekonomi pengetahuan. Modal intelektual adalah hal yang penting. Sekarang di sadari bahwa modal intelektual merupakan faktor yang mempengaruhi kemajuan organisasi. Begitu pula bagi UKM, modal intelektual dinilai sangat penting bagi perkembangan UKM, dan pada akhirnya dapat meningkatkan kesejahteraan. Pengelolaan modal intelektual menjadi dasar bagi perusahaan untuk meningkatkan kinerja bisnis UMKM.

Sama seperti bengkel UMKM di kabupaten Tilamuta. Kualitas bengkel dapat dilihat dari jumlah pelanggan di bengkel yang setiap kali dibuka atau dioperasikan, dan juga dapat dilihat dari jumlah peralatan dan perlengkapan kendaraan roda dua yang di sediakan. Bengkel mobil adalah tempat teknisi atau mekanik memperbaiki kendaraan. Bengkel dapat di bagi menjadi bengkel dan bengkel body. Bengkel bengkel dapat melakukan tugas-tugas seperti memperbaiki mesin, rem, perangkat knalpot, gearbox, ban, dan mengganti oli.Pekerjaan bengkel body meliputi perbaikan cat untuk mencegah goresan, lecet, penyok dan pecah untuk mencegah kerusakan kendaraan dan kerusakan akibat tabrakan dan kecelakaan besar.

Pemerintah Boalemo di bawah kepemimpinan Darwis Moridu terus berupaya mengembangkan Usaha Mikro Kecil dan Menengah. Namun usaha tersebut belum mampu memaksimalkan kinerja bisnis UMKM khususnya bengkel yang ada di Kecamatan Tilamuta. Pelaku usaha bengkel di Kecamatan Tilamuta Kabupaten Boalemo di nilai 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 di bandingkan 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 di berdayakan 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 tekun ioleh pelaku usaha sulit untuk berkembang dan bahkan ada beberapa yang mengalami kebangkrutan atau tutup.

Selain itu kurang maksimalnya kinerja bisnis Bengkel di Kecamatan Tilamuta di sebabkan 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 di tangani 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 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 belum berpengalaman maupun belum bersertifikat resmi seperti contohnya pada bengkel resmi yang memiliki karyawan atau teknisi yang sudah di beripendidikan serta pelatihan terdahulu dan memiliki sertifikat yang sesuai pada bidang nya. Ketua Balai Informasi Rakyat (Balindra) Kabupaten Boalemo, Rahmat Awil, mengatakan, bengkel yang ada di Tilamuta hingga kini belum mampu bersaing dan belum terlalu diperhatikan di wilayah yang dijuluki daerah sejuta ladang tersebut.

Berdasarkan uraian pada latar belakang yang telah dikemukakan diatas, maka penulis tertarik memilih judul “**Pengaruh *Intellectual Capital* Terhadap Kinerja Bisnis UMKM Bengkel Di Kecamatan Tilamuta Kabupaten Boalemo”.**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan di atas, maka permasalahan yang dapat dirumuskan adalah sebagai berikut:

1. Seberapa besar pengaruh *Human Capital* (X1), *Structural Capital* (X2) dan *Costumer Capital* (X3) secara simultan terhadap Kinerja Bisnis UMKM Bengkel di Kecamatan Tilamuta Kabupaten Boalemo.
2. Seberapa besar pengaruh *Human Capital* (X1) secara parsial terhadap Kinerja Bisnis UMKM Bengkel di Kecamatan Tilamuta Kabupaten Boalemo.

3. Seberapa besar pengaruh *Structural Capital* (X2) secara parsial terhadap Kinerja Bisnis UMKM Bengkel di Kecamatan Tilamuta Kabupaten Boalemo.
4. Seberapa besar pengaruh *Costumer Capital* (X3) secara parsial terhadap Kinerja Bisnis UMKM Bengkel di Kecamatan Tilamuta Kabupaten Boalemo.

1.3 Maksud Penelitian dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian yang penulis lakukan adalah untuk memperoleh data dan menganalisa perkembangan sejauh mana pengaruh *Human Capital* (X1), *Structural Capital* (X2) dan *Costumer Capital* (X3) terhadap Kinerja Bisnis UMKM Bengkel di Kecamatan Tilamuta Kabupaten Boalemo.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dikemukakan di atas maka yang menjadi tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *Human Capital* (X1), *Structural Capital* (X2) dan *Costumer Capital* (X3) secara simultan terhadap Kinerja Bisnis UMKM Bengkel di Kecamatan Tilamuta Kabupaten Boalemo
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *Human Capital* (X1) secara parsial terhadap Kinerja Bisnis UMKM Bengkel di Kecamatan Tilamuta Kabupaten Boalemo.

3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *Structural Capital* (X2) secara parsial terhadap Kinerja Bisnis UMKM Bengkel di Kecamatan Tilamuta Kabupaten Boalemo.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *Costumer Capital* (X3) secara parsial terhadap Kinerja Bisnis UMKM Bengkel di Kecamatan Tilamuta Kabupaten Boalemo.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka manfaat penelitian yang dapat dikemukakan pada penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan hasil penelitian ini akan menambah pengetahuan dan pengalaman serta memperluas wawasan penerapan teori dan ilmu manajemen di bidang manajemen keuangan, dan diharapkan dapat dijadikan pedoman dalam pengambilan keputusan pelaku UMKM untuk meningkatkan kinerjanya.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang jelas dan dapat digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan investasi, serta dapat digunakan sebagai acuan penelitian selanjutnya dengan mengembangkan variabel-variabel dalam penelitian ini.

3. Manfaat Bagi Peneliti

Bagi peneliti diharapkan dengan penelitian ini memberikan manfaat untuk mengimplementasikan ilmu manajemen keuangan yang telah dipelajari

terutama menyangkut Pengaruh *Intellectual Capital* Terhadap Kinerja Bisnis serta membandingkan antara teori yang telah di pelajari dengan praktek di lapangan.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Pengertian *Intellectual Capital*

Menurut Moeheriono (2014 : 305) *Intellectual Capital* atau modal intelektual adalah pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki oleh kolektif sosial (seperti organisasi atau perusahaan). Modal intelektual adalah sumber daya dengan nilai dan kemampuan tindakan yang tinggi, dan fondasinya adalah pengetahuan. Modal intelektual adalah materi intelektual yang telah dirumuskan, diperoleh, dan digunakan untuk menghasilkan aset yang lebih tinggi.

Menurut Ihyaul Ulum (2017 : 189) Modal intelektual atau *intellectual capital* adalah materi pengetahuan, informasi, kekayaan intelektual, dan pengalaman yang dapat digunakan untuk menciptakan kekayaan. PSAK No. 19 revisi 2000 secara tidak langsung menyebutkan definisi modal intelektual di Indonesia, karena aset tidak berwujud adalah aset nonmoneter yang dapat diidentifikasi dan tidak memiliki bentuk fisik (Ikatan Akuntan Indonesia, 2012).

Menurut Kartika & Elsyte Hatane (2013 : 17) menyatakan bahwa *Intellectual capital* merupakan aset utama perusahaan selain aset fisik dan keuangan. Oleh karena itu, pengelolaan aset fisik dan keuangan membutuhkan modal intelektual itu sendiri untuk memberikan kapabilitas yang handal. Selain menghasilkan produk yang bernilai, juga membutuhkan kemampuan dan kemampuan berpikir

karyawan, serta cara mengelola organisasi dan menjalin hubungan dengan pihak eksternal.

2.1.2 Komponen *Intellectual Capital*

Menurut Baroroh (2013 : 174) *intellectual capital* memiliki beberapa komponen, antara lain:

1. *Human Capital*

Human capital yang tinggi akan mampu mendorong peningkatan kinerja keuangan. Sumber daya manusia adalah kombinasi dari pengetahuan, keterampilan, inovasi, dan kemampuan individu untuk menjalankan tugasnya untuk menciptakan nilai. Jika organisasi dapat secara efektif menggunakan dan mengembangkan pengetahuan, kemampuan, dan keterampilan karyawan, maka sumber daya manusia dapat meningkat. Karyawan dengan ketrampilan dan keahlian dapat meningkatkan kinerja organisasi.

2. *Structural Capital*

Structural capital merupakan kemampuan organisasi yang meliputi infrastruktur, sistem informasi, rutinitas, prosedur, dan budaya organisasi, yang dapat mendukung karyawan dalam upaya menumbuhkan intelektual terbaik. Dalam organisasi dengan prosedur yang baik, modal intelektual akan mencapai kinerja terbaik. Modal struktural menjadi infrastruktur organisasi yang membantu meningkatkan produktivitas karyawan.

3. *Customer Capital*

Customer Capital merupakan hubungan yang harmonis antara perusahaan dengan mitranya, termasuk pemasok yang andal dan berkualitas tinggi, serta pelanggan setia yang merasa puas terhadap layanan perusahaan. Hubungan tersebut berakar dari hubungan perusahaan dengan pemerintah dan masyarakat sekitar.

2.1.3 Pengertian *Human Capital*

Menurut Sukoco (2017 : 95) *Human capital* merupakan nilai tambah harian yang dihasilkan oleh internal perusahaan melalui insentif, komitmen, kapabilitas dan efisiensi kerja tim. Nilai tambah tersebut dapat disumbangkan oleh karyawan dalam bentuk pengembangan kapasitas. Transfer dari pekerja ke perusahaan dan perubahan budaya manajemen.

Menurut Malhotra (2014 : 7) *Human capital* merupakan gabungan antara pengetahuan, keterampilan, inovasi dan kemampuan individu dalam melaksanakan tugasnya sehingga mampu menciptakan nilai untuk mencapai tujuannya. Kontribusi nilai tambah sumber daya manusia dalam pelaksanaan tugas akan memberikan perusahaan pendapatan yang berkelanjutan di masa depan.

Menurut Gaol (2014 : 96) menyatakan bahwa *human capital* adalah menjadikan orang atau karyawan menjadi kapital atau aset perusahaan. Intinya adalah jika karyawan digunakan sebagai modal laba dalam suatu perusahaan, maka perusahaan tersebut dibandingkan dengan perusahaan yang hanya memperlakukan karyawan sebagai sumber daya atau sumber daya manusia, maka akan memperoleh keuntungan yang lebih besar.

2.1.4 Indikator *Human Capital*

Menurut Gaol (2014 : 69) indikator human capital meliputi:

1. Pengetahuan

Pengetahuan adalah hasil dari "mengetahui" dan terjadi setelah seseorang merasakan suatu objek. Sensasi terjadi melalui panca indera manusia yaitu penglihatan, pendengaran, penciuman, pengecapan dan peraba.

2. Keahlian

Keahlian profesional merupakan kemampuan yang berpengaruh pada suatu peran. Ini adalah kemampuan yang dapat ditransfer dari satu orang ke orang lain.

3. Kemampuan

Kemampuan adalah sifat alami atau pembelajaran yang memungkinkan seseorang menyelesaikan pekerjaannya, baik secara mental maupun fisik.

4. Keterampilan

Kata keterampilan identik dengan kecekatan. Dikatakan bahwa orang yang terampil adalah mereka yang menyelesaikan pekerjaan dengan cepat dan benar.

2.1.5 Pengertian *Structural Capital*

Menurut Marti dalam Wirawan (2017) menyatakan bahwa *structural capital* adalah kemampuan perusahaan menggunakan kecerdasan dan inovasi manusia (SDM) untuk menciptakan kekayaan, yang diwujudkan sebagai nilai prosedur, teknologi, rutinitas, dan sistem perusahaan, serta komponen internal perusahaan. Sistematisasi, internalisasi dan metode pemrosesan.

Menurut Silvya & Rasyid (2020) *Structural Capital* merupakan salah satu komponen modal intelektual, yaitu kemampuan perusahaan untuk menyelesaikan aktivitas perusahaan sehari-hari dan strukturnya untuk mendukung karyawan menghasilkan kinerja terbaik. Perusahaan yang dapat mengelola sumber daya dengan benar dan benar dapat memiliki keunggulan bersaing, sehingga kinerja perusahaan juga dapat ditingkatkan.

Menurut Advinson dan Malone dalam Wirawan (2017) menyatakan modal struktural merupakan kerangka dan perekat perusahaan yang mencerminkan nilai perusahaan sebagai wujud dari nilai modal intelektualnya.

2.1.6 Indikator *Structural Capital*

Menurut Chen dkk dalam Wirawan (2017) bahwa indikator *structural capital* adalah sebagai berikut:

1. Budaya organisasi

Budaya organisasi adalah norma yang diterima yang memandu perilaku individu dalam suatu organisasi. Oleh karena itu, budaya organisasi menjadi landasan bagi visi dan misi pimpinan organisasi dan karyawan / anggota untuk menyusun rencana, strategi, dan taktik guna mempersiapkan pencapaian tujuan organisasi.

2. Struktur organisasi

Struktur organisasi memegang peranan penting dalam kelancaran kemajuan kegiatan berskala perusahaan. Ini karena organisasi akan membuat pekerjaan menjadi lebih efektif, daripada berfokus pada satu kendali.

3. Pembelajaran organisasi

Pembelajaran organisasi merupakan suatu perubahan pengetahuan organisasi yang bertujuan untuk memberikan pengalaman bagi organisasi, dimana individu secara terus menerus mengembangkan kemampuannya untuk mencapai hasil yang diinginkan.

4. Proses operasi

Proses operasi atau proses produksi merupakan suatu kegiatan yang melibatkan tenaga kerja, bahan, dan peralatan untuk menghasilkan produk yang berguna atau lebih bernilai.

5. Sistem informasi

Sistem informasi adalah sekumpulan perangkat keras, perangkat lunak, perangkat lunak otak, proses atau aturan, yang diatur secara keseluruhan untuk mengolah data menjadi informasi yang berguna untuk memecahkan masalah dan mengambil keputusan.

2.1.7 Pengertian *Customer Capital*

Menurut Ihyaul Ulum (2017 : 87) *customer capital* merupakan pengetahuan yang melekat pada saluran pemasaran dan hubungan konsumen, dan organisasi mengembangkannya melalui operasi bisnis. *customer capital* adalah pengetahuan yang melekat pada saluran pemasaran dan hubungan pelanggan. Dalam pengetahuan ini organisasi mengembangkan modal melalui usahanya(Bontis, 2015).

Menurut Eliana Saragih (2017) Customer capital merupakan hubungan yang harmonis antara perusahaan dengan mitranya (dari pemasok yang andal dan berkualitas). *Costumer capital* juga berasal dari konsumen setia yang merasa puas

dengan pelayanan yang diberikan, dan konsumen setia tersebut akan membawa mereka kembali ke perusahaan terkait.

Menurut Moehleriono (2014 : 306) *Costumer capital* adalah hubungan yang harmonis antara perusahaan dengan mitranya, yang berasal dari pemasok yang andal dan berkualitas tinggi serta pelanggan setia yang puas dengan layanan perusahaan terkait. Hubungan Pemerintah dan masyarakat sekitar.

2.1.8 Indikator *Customer Capital*

Menurut Sari (2020) indikator *customer capital* adalah sebagai berikut :

1. Nilai Merek

Nilai merek didasarkan pada jumlah, kejelasan, perbedaan, konsistensi, kinerja merek, dan faktor-faktor lain dari nilai merek. Nilai merek tidak hanya diukur berdasarkan kepuasan konsumen terhadap produk / merek, tetapi juga dapat dilihat dari analisis finansial dan pemasaran.

2. Jaringan Pelanggan

Jaringan pelanggan adalah sistem kemitraan dan aliansi yang diciptakan perusahaan untuk menyediakan, menambah, dan mengirimkan produknya.

3. Loyalitas Pelanggan.

Loyalitas pelanggan merupakan suatu kondisi bagi pelanggan atau konsumen untuk secara rutin atau terus berbelanja di perusahaan.

4. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah ukuran bagaimana perasaan pelanggan setelah menggunakan produk atau layanan yang diberikan dan membandingkannya dengan nilai yang diharapkan.

2.1.9 Pengertian UMKM

Pengertian UMKM diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 tentang UMKM Tahun 2008. 1 Pasal 1 undang-undang menetapkan bahwa usaha mikro adalah perorangan dan / atau memiliki standar usaha mikro yang ditentukan oleh undang-undang.

Menurut Primiana (2009 : 53) pengertian UMKM adalah pengembangan dari empat kegiatan ekonomi utama yang menjadi motor penggerak pembangunan Indonesia, yaitu manufaktur, agribisnis, usaha kelautan dan sumber daya manusia. Selain itu, Ina Primiana (Ina Primiana) juga menyampaikan bahwa UMKM dapat dimaknai sebagai daerah aliran tengah pembangunan untuk mempercepat pemulihan ekonomi guna menyesuaikan dengan rencana prioritas dan pengembangan berbagai sektor dan potensi. Di saat yang sama, usaha kecil meningkatkan berbagai upaya pemberdayaan masyarakat

Menurut Tambunan (2012 : 16) saha kecil adalah usaha ekonomi produktif mandiri yang dijalankan oleh perorangan atau badan usaha yang bersifat terbuka sebagai anak perusahaan, bukan dimiliki secara langsung atau tidak langsung, dikuasai atau dimiliki oleh anak perusahaan. Bagian. Perusahaan menengah atau besar yang memenuhi persyaratan hukum untuk standar bisnis kecil.

2.1.10 Kriteria UMKM

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008, UMKM memiliki kriteria sebagai berikut::

1. Usaha mikro, yaitu usaha produksi milik perseorangan atau perseorangan yang memenuhi ketentuan sebagai berikut:

- a. Memiliki Aktiva bersih tidak melebihi 50 juta rupiah (50 juta rupiah), tidak termasuk tanah dan bangunan komersial.
 - b. Memiliki Penjualan tahunan tidak melebihi 300 juta rupiah (300 juta rupiah)
2. Usaha kecil, yaitu usaha ekonomi berorientasi produksi mandiri yang dijalankan oleh perorangan atau badan usaha, perorangan atau badan usaha ini bukan merupakan anak perusahaan dari perusahaan menengah atau besar yang memenuhi syarat atau perusahaan yang secara langsung atau tidak langsung dimiliki, dikendalikan atau bagian dari Cabang, yaitu:
 - a. Aktiva bersih melebihi Rp50.000.000,00 (lima juta rupiah), tertinggi Rp. 500.000.000,00 (lima miliar rupiah), tidak termasuk tanah dan bangunan yang digunakan untuk tempat usaha.
 - b. Memiliki Pendapatan penjualan tahunan melebihi Rp. 300.000.000,00 (tiga miliar rupiah), tertinggi Rp. 2.500.000.000,00 (Dua Puluh Lima Miliar Rupiah).
3. Usaha menengah, yaitu usaha ekonomi berorientasi produksi mandiri, yaitu dilakukan oleh perorangan atau badan usaha yang tidak dimiliki, dikendalikan, atau merupakan anak perusahaan atau cabang dari perusahaan kecil atau besar secara langsung atau tidak langsung yang memenuhi persyaratan sebagai berikut:
 - a. Memiliki kekayaan bersih melebihi Rp500.000.000,00 (lima miliar rupiah) dan paling banyak paling banyak Rp10.000.000.000,00 (sepuluh miliar rupiah), tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha.

- b. Memiliki hasil penjualan tahunan melebihi 2,5 miliar rupiah (2,5 miliar rupiah), dengan maksimal 50 miliar rupiah (50 miliar rupiah)

2.1.11 Kekuatan dan Kelemahan UMKM

Menurut Anoraga (2010 : 32) UMKM memiliki berbagai potensi keunggulan yang akan menjadi dasar pengembangan di masa depan, yaitu:

- a. Saat menyediakan lapangan kerja, seseorang harus mempertimbangkan, memperkirakan, dan menyerap peran industri kecil dalam menyerap tenaga kerja, yang dapat mencapai hingga 50% dari tenaga kerja yang tersedia.
- b. Miliki departemen bisnis pasar yang unik, lakukan manajemen sederhana dan dapat secara fleksibel menanggapi perubahan pasar
- c. Ada potensi untuk berkembang. Berbagai pekerjaan penyuluhan yang dilakukan menunjukkan bahwa industri kecil memiliki kemampuan untuk lebih berkembang dan dapat mengembangkan departemen terkait lainnya
- d. Sumber wirausaha baru membuktikan bahwa keberadaan usaha kecil dan menengah dapat mendukung tumbuh kembang wirausaha baru
- e. Sebagian besar industri kecil memanfaatkan sumber daya alam sekitarnya dan memanfaatkan limbah atau produk yang dihasilkan oleh industri besar atau industri lain

Menurut Anoraga (2010 : 33) kelemahan biasanya menjadi faktor penghambat dan masalah usaha mikro, yang terdiri dari dua faktor:

- 1. Faktor Internal. Faktor internal merupakan masalah khas UMKM, antara lain:

- a. Dalam hal pembatasan pemasaran produk, sebagian besar pengusaha industri kecil mengutamakan produksi, namun kemampuan pemasarannya masih lemah terutama dalam informasi pasar dan jaringan pasar, sehingga sebagian besar hanya dapat berperan sebagai pengrajin. Meskipun terbatasnya kemampuan sumber daya manusia.
- b. Kapasitas sumber daya manusia terbatas.
- c. Karena keterbatasan modal komersial, sebagian besar industri kecil menggunakan modal sendiri dalam jumlah yang relatif kecil.
- d. Konsumen tidak mempercayai kualitas produk industri kecil.

2. Faktor eksternal

Faktor eksternal adalah permasalahan yang ditimbulkan oleh para pengembang UMKM pembangun bendungan. Misalkan solusi yang diberikan tidak tepat sasaran, tidak ada prosedur monitoring dan tumpang tindih.

2.1.12 Pengertian Kinerja Bisnis UMKM

Menurut Moheriono (2014 : 95) kinerja bisnis merupakan gambaran tingkat pencapaian, pelaksanaan rencana kegiatan atau kebijakan, dan gambaran tingkat pencapaian suatu rencana kegiatan atau kebijakan dalam pencapaian tujuan organisasi. Visi dan misi tersebut dituangkan dalam rencana strategis organisasi.

Menurut Abdullah (2014 : 3) kinerja bisnis merupakan hasil kerja, dan kerja erat kaitannya dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan pelanggan dan kontribusi ekonomi. Kinerja berasal dari istilah *performance* yang artinya hasil kerja atau prestasi kerja. Namun perlu dipahami bahwa kinerja bukan hanya

merupakan hasil kerja atau prestasi kerja tetapi juga bagaimana proses kerja itu terjadi (Wibowo, 2016 : 7).

Dari definisi kinerja di atas dapat disimpulkan bahwa kinerja usaha kecil, menengah dan mikro merupakan hasil dari pekerjaan secara keseluruhan dan dibandingkan dengan hasil pekerjaan, indikator, indikator atau standar yang ditentukan sebelumnya dan disepakati bersama.Undang-undang mengatur tentang aset dan omzet.

2.1.13 Standar Kinerja Bisnis

Menurut Abdullah (2014 : 114) standar kinerja adalah tingkat kinerja yang diharapkan dalam organisasi, yang merupakan tolok ukur, tujuan atau indikator, tergantung metode yang digunakan. Standar kerja yang baik harus realistik, terukur dan dipahami dengan jelas agar menguntungkan organisasi dan karyawan.

Menurut Wilson dalam Da Silva (2012 : 114) standar kinerja adalah tingkat penyelesaian yang diharapkan dari suatu pekerjaan tertentu dan tolak ukur dari tujuan yang ingin dicapai, dan hasil kerja merupakan hasil yang diperoleh karyawan.Bekerja sesuai dengan persyaratan pekerjaan atau standar kinerja.

2.1.14 Fungsi Standar Kinerja Bisnis

Standar kinerja yang dijelaskan oleh Abdullah (2014 : 115) memiliki fungsi sebagai berikut:

1. Memotivasi karyawan untuk bekerja lebih keras untuk mencapai standar. Untuk menetapkan standar kinerja yang benar-benar dapat memotivasi karyawan, maka perlu menghubungkan reward dalam sistem kompensasi.
2. Sebagai ukuran untuk menentukan berhasil tidaknya kinerja yang berharga.

3. Memberikan arahan kepada karyawan tentang proses pelaksanaan pekerjaan untuk mencapai standar kinerja yang telah ditetapkan Sebagai tolok ukur untuk menentukan keberhasilan dan ketidakberhasilan kinerja ternilai.
4. Memberi arahan untuk penyelesaian pekerjaan dari segi kuantitas dan kualitas.

2.1.15 Indikator Kinerja Bisnis UMKM

Menurut Wahyudiat (2017) kinerja mengacu pada pencapaian perusahaan dalam kurun waktu tertentu. Indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja adalah:

1. Pertumbuhan penjualan
2. Pertumbuhan modal
3. Penambahan tenaga kerja setiap tahun
4. Pertumbuhan pasar dan pemasaran
5. Peningkatan laba atau laba operasi

2.1.16 Hubungan Antar Variabel

1. Hubungan *Human Capital* Terhadap Kinerja Bisnis

Menurut Sari (2020) *Human capital* merupakan komponen paling dasar dari modal intelektual, yang mempengaruhi komponen lain dan juga kinerja bisnis. Kehadiran *human capital* dalam proses bisnis akan membantu UMKM dalam menjalankan usahanya secara berkelanjutan, karena pengetahuan yang digunakan di dalamnya dapat menciptakan nilai bagi produk atau jasa, sehingga memberikan pedoman bagi UMKM untuk mencapai kinerja yang diharapkan. *Human capital* merupakan sumber nilai

tambah utama dalam proses bisnis, seperti keterampilan, pengetahuan, keahlian, kemampuan, sikap dan ketangkasan (Khalique & Shaari, 2013).

2. Hubungan *Structural Capital* Terhadap Kinerja Bisnis

Menurut Sari (2020) setiap orang memiliki tingkat kecerdasan yang tinggi, namun organisasi dengan organisasi, sistem, dan prosedur yang buruk tidak dapat melacak perilakunya, yang akan berdampak pada modal intelektual yang tidak dapat mencapai potensi penuhnya. *Structural capital* dapat menjalankan proses dan struktur konvensional untuk mendukung karyawan menghasilkan kinerja intelektual dan bisnis, seperti sistem operasi, proses manufaktur, fisiologi manajemen, dan segala bentuk kekayaan intelektual yang dimiliki oleh UMKM. Modal pengetahuan yang diperoleh tidak optimal akan mempengaruhi kinerja perusahaan (Khalique, 2013).

3. Hubungan *Customer Capital* Terhadap Kinerja Bisnis

Menurut Chang dalam Sari (2020) kepuasan pelanggan merupakan salah satu indikator *customer capital* yang sangat mempengaruhi kinerja bisnis. Modal pelanggan adalah jaringan antara pelanggan dan UMKM. Hubungan UMKM akan terjalin dalam komunikasi dengan pihak eksternal dan akan membantu mempermudah proses bisnis. Berdasarkan hubungan kausalitas antara perspektif keuangan dan pelanggan pada balance scorecard, modal pelanggan berpengaruh positif terhadap kinerja bisnis (Khalique & Shaari, 2013).

2.1.17 Penelitian Terdahulu

Sari, (2020) dampak intelectual capital terhadap kinerja operasi usaha kecil dan menengah di Sidoarjo(studi empiris terhadap usaha kecil dan menengah di sektor industri). Hasil pengujian menunjukkan pengaruh *human capital* terhadap kinerja bisnis UKM. *Structural capital* membantu UKM mencapai kinerja yang sukses. *Costumer capital* berdampak pada kinerja bisnis UKM.

Zulyati & Delima (2017) penelitian berjudul *Intellectual capital* dan Kinerja UMKM. Metode penelitian yang digunakan adalah dengan menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian *human capital*, *structural capital* dan *customer capital* berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja UKM.

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 dengan menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel bebas (*human capital*, *structural capital* dan *customer capital*) secara parsial maupun simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (kinerja perusahaan).

Marskal Riski Hermawan (2017) Pengaruh *intellectual capital* terhadap kinerja penjualan Atukm Pabrik Batik Semarang. Kesimpulan dari penelitian ini adalah *intellectual capital* berpengaruh positif terhadap kinerja UKM batik di Semarang. Agar dapat bersaing dengan perajin batik di luar Semarang, pemilik usaha perlu meningkatkan kemauuan perajin batik untuk mengikuti pelatihan.

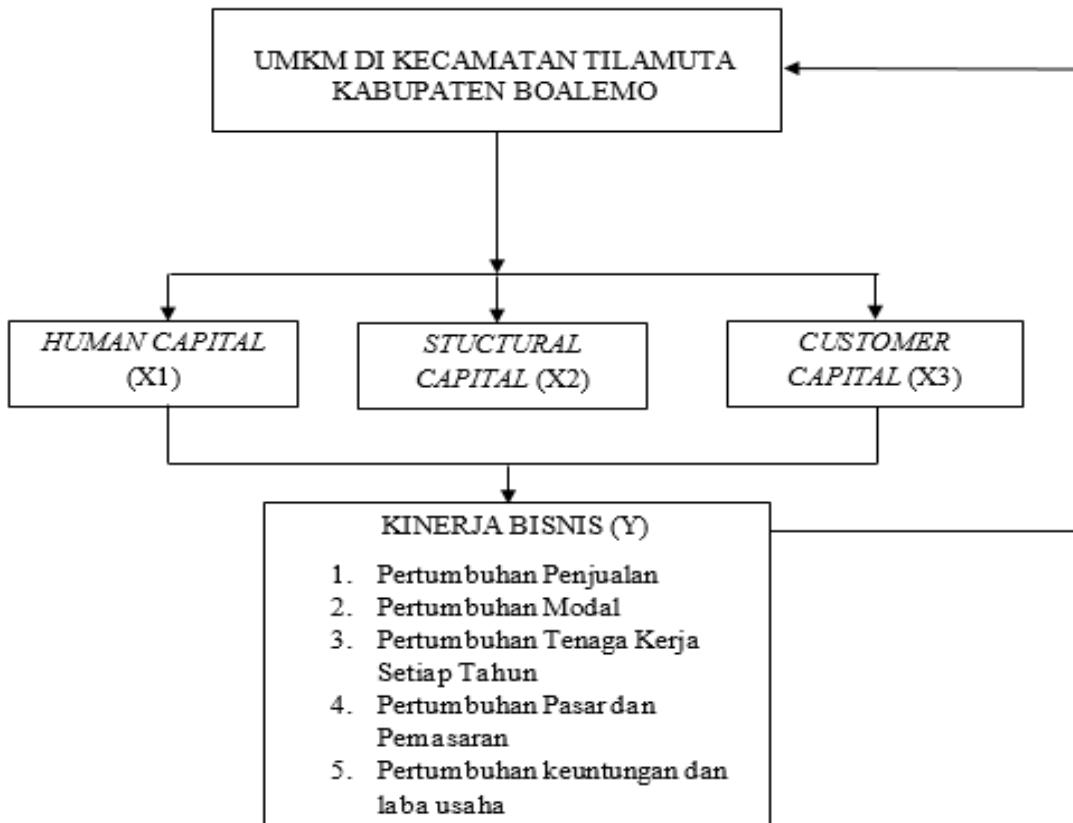
Widiastuti & Sulistyandari (2013) meningkatkan daya saing UKM melalui peran modal intelektual dan kinerja keuangan. Sumber daya manusia mencakup

berbagai kemampuan karyawan perusahaan, yang dapat membantu perusahaan memberikan solusi terbaik atas masalah bisnis. Karena keragaman modal struktural, maka dapat dibagi lagi menjadi modal inovasi, modal proses dan modal organisasi. Kualitas hubungan dan kemampuan untuk menciptakan pelanggan baru merupakan faktor kunci kesuksesan perusahaan.

2.2 Kerangka Pemikiran

Permasalahan bisnis saat ini yang dihadapi pesaing yang terus bermunculan, dan munculnya pesaing membuat perusahaan harus meningkatkan kinerja untuk terus dapat bertahan. UMKM dinilai dapat menjadi tolak ukur yang ampuh untuk menghadapi gejolak ekonomi, oleh karena itu dalam transformasi ekonomi yang berbasis pengetahuan diperlukan upaya untuk selalu mengelola ilmu pengetahuan. Pengelolaan *intellectual capital* termasuk *human capital, structural capital* dan *customer capital*, dapat memberikan manfaat bagi usaha besar dan kecil (Dristianto & Rodhiyah, 2016).

Berdasarkan uraian di atas maka penulis dapat menggambarkan kerangka pemikiran sebagai berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

2.3 Hipotesis

Berdasarkan uraian tinjauan pustaka diatas maka hipotesis dalam penelitian ini yaitu:

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

4. *Customer Capital* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Bisnis pada UMKM Bengkel di Kecamatan Tilamuta Kabupaten Boalemo.

BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Objek dari penelitian ini adalah *Human Capital*, *Structural Capital* dan *Customer Capital* terhadap Kinerja Bisnis pada UMKM Bengkel di Kecamatan Tilamuta Kabupaten Boalemo.

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Metode Yang Digunakan

Metode dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono (2015 : 72) Metode kuantitatif ditafsirkan sebagai penelitian berdasarkan filosofi positivis, digunakan untuk memeriksa populasi atau sampel tertentu, metode penelitian dalam bentuk digital dan analisis menggunakan data statistik objektif dengan karakteristik yang terkait dengan data numerik. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan deskriptif yang bertujuan untuk menjelaskan fenomena yang ada dalam penelitian dengan menggunakan angka.

3.2.2 Operasionalisasi Variabel

Untuk menentukan data apa saja yang dibutuhkan maka perlu dijelaskan terlebih dahulu pengertian operasional dari variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini, sebagai berikut:

a. *Human Capital*

Menurut Gaol (2014:696) menyatakan bahwa *human capital* adalah pengetahuan, keahlian, kemampuan, dan keterampilan yang menjadikan seseorang atau karyawan sebagai modal atau aset suatu perusahaan.

b. *Structural Capital*

Menurut Marti dalam Wirawan (2017) menyatakan bahwa *structural capital* adalah kemampuan perusahaan untuk menggunakan kecerdasan manusia dan inovasi untuk menciptakan kekayaan, yang diwujudkan sebagai nilai prosedur, teknologi, rutinitas, dan sistem perusahaan, serta realisasinya. Cara menilai. Mensistematisasikan, menginternalisasi, dan memproses komponen internal perusahaan.

c. *Customer Capital*

Moheriono (2012:306) *Costumer capital* adalah hubungan yang harmonis antara perusahaan dan mitranya. Mitra ini berasal dari pemasok yang andal dan berkualitas tinggi serta pelanggan setia yang puas dengan layanan terkait perusahaan. Pelanggan ini berasal dari hubungan perusahaan dengan pemerintah. Dan masyarakat sekitar.

d. Kinerja Bisnis

Menurut Moheriono (2012:95) kinerja bisnis merupakan gambaran tingkat pencapaian, pelaksanaan suatu rencana kegiatan atau kebijakan, dan gambaran pencapaian rencana kegiatan atau kebijakan dalam pencapaian tujuan organisasi. Visi dan misi tersebut dituangkan dalam rencana strategis organisasi.

Tabel 3.1 Operasional Variabel

Variabel	Indikator	Skala
<i>Human Capital</i> (X1)	1. Pengetahuan 2. Keahlian 3. Kemampuan 4. Keterampilan	Ordinal
<i>Structural Capital</i> (X2)	1. Budaya organisasi 2. Struktur organisasi 3. Pembelajaran organisasi 4. Proses operasi 5. Sistem informasi	Ordinal
<i>Customer Capital</i> (X3)	1. Nilai merek 2. Jaringan pelanggan 3. Loyalitas pelanggan 4. Kepuasan pelanggan	Ordinal
Kinerja Bisnis (Y)	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 Wahyudiat (2017).

3.2.3 Populasi Dan Sampel Penelitian

3.2.3.1 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 Kabupaten Boalemo sebanyak 44 Bengkel.

3.2.3.2 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 Kabupaten Boalemo, UMKM yang masih aktif beroperasi sampai tahun 2020.

3.2.3.3 Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei atau sampel jenuh. Menurut Sugiyono (2015 : 62) jika semua anggota populasi dijadikan anggota, maka pengambilan sampel jenuh adalah teknik pengambilan sampel. Jika populasinya relatif kecil menggunakan metode ini. istilah lain untuk sampel jenuh adalah sensus, yang mengambil sampel semua anggota populasi. Sehingga diperoleh sampel sebanyak 44 UMKM Bengkel di Kecamatan Tilamuta.

3.2.4 Jenis dan Teknik Pengumpulan Data

3.2.4.1 Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

- a. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari distribusi kuesioner kepada orang yang diwawancarai.
- b. Data sekunder mengacu pada data yang sebelumnya diperoleh dari buku, artikel, dan karya ilmiah.

3.2.4.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah metode yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Observasi, amati aktivitas organisasi yang terkait dengan pertanyaan penelitian.
2. Wawancara dilakukan oleh penulis, dan data diperoleh dalam bentuk informasi. Target wawancara adalah para pelaku UMKM khususnya Bengkel di Kecamatan Tilamuta Kabupaten Boalemo.
3. Melakukan survei kuesioner dengan membagikan kuesioner tertulis kepada responden.
4. Penelitian kepustakaan adalah mengumpulkan data dengan mempelajari buku, makalah, dan majalah ilmiah untuk mendapatkan informasi teoretis dan konseptual yang terkait dengan masalah penelitian.

3.2.5 Metode Analisis Data

3.2.5.1 Uji Asumsi Klasik

Sebelum melakukan perhitungan statistik regresi berganda untuk menentukan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, lakukan uji asumsi klasik (Imam Ghazali, 2005) uji asumsi klasik terdiri dari:

- a. Uji Normalitas

Imam Ghazali (2005) Uji normalitas ini bertujuan untuk menguji apakah variabel bebas dan variabel terikat mempunyai distribusi normal dalam model regresi, dan model regresi yang baik pasti data berdistribusi normal. Untuk

menguji apakah terdapat distribusi normal dalam model regresi digunakan uji Kolmogorof & Smirnov dan analisis grafis. Pada pengujian ini apabila tingkat signifikansi yang dihasilkan sebesar 5%, berarti data yang akan diolah berdistribusi normal. Sebaliknya jika tingkat signifikansi yang dihasilkan kurang dari 5% maka data tidak berdistribusi normal (Imam Ghazali, 2005). Selain itu, analisis grafik juga digunakan. Pada grafik hasil, jika data tersebar di sekitar diagonal dan mengikuti arah diagonal, model regresi akan memenuhi asumsi normalitas data. Sebaliknya, jika data tersebar jauh dari diagonal atau tidak mengikuti arah garis lurus, model regresi tidak dapat memenuhi asumsi normalitas (Imam Ghazali, 2005).

b. Uji Multikolinieritas

Imam Ghazali (2005) hal ini menunjukkan bahwa uji multikolinieritas adalah untuk menguji apakah model regresi menemukan korelasi antara variabel independen. Jika variabel ini berkorelasi, variabel tersebut tidak ortogonal untuk mendekripsi keberadaan multikolinieritas. Regresi dalam penelitian ini menggunakan R-squared. Nilai estimasi model regresi empiris yang dihasilkan oleh R-squared tinggi, tetapi ada banyak variabel independen yang tidak secara signifikan mempengaruhi variabel dependen, terjadi multikolinieritas, atau matriks toleransi juga dapat digunakan dalam program SPSS (Imam Ghazali, 2005).

c. Uji Heterokedastisitas

Imam Ghazali (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 Ghazali, 2005).

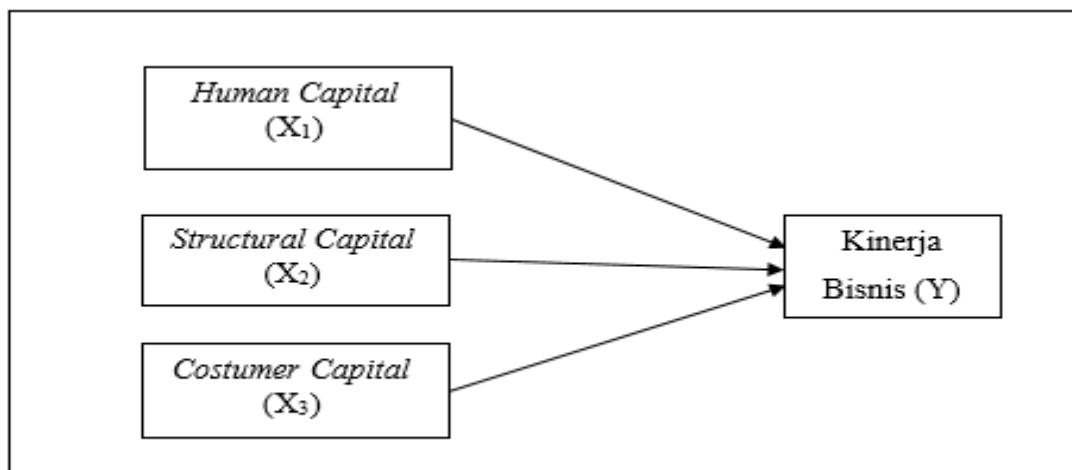
d. Uji Autokolerasi

Menurut Imam Ghazali (2005) uji autokorelasi dirancang untuk menguji apakah ada korelasi antara kesalahan pengganggu 1 dengan kesalahan periode 1 jika terjadi korelasi maka ada masalah autokorelasi. Dalam data cross-sectional, masalah autokorelasi jarang terjadi. Model regresi yang baik adalah regresi tanpa autokorelasi. Dalam penelitian ini, uji Durbin Watson digunakan untuk mendeteksi adanya autokorelasi. Uji Durbin Watson ini digunakan untuk mendeteksi penyimpangan otomatis tingkat pertama, dan memerlukan konstanta dalam model regresi, dan tidak ada variabel lain dalam variabel independen. Perhitungan menggunakan program SPSS (Imam Ghazali, 2005).

3.2.6 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).

Hipotesis penelitian diperhatikan melalui struktur pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen dengan diagram dapat dilihat pada struktur berikut ini:



Gambar 3.1 Struktur Regresi Berganda

Dari gambar di atas dapat dilihat dalam persamaan berikut:

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

Dimana:

\hat{Y} = Kinerja Bisnis

X_1 = Human Capital

X_2 = Structural Capital

X_3 = Costumer Capital

β_0 = intercept (titik potong regresi)

$\beta_1 - \beta_2$ = koefesien regresi

ε = error (tingkat kesalahan)

3.2.7 Rancangan Uji Hipoteis

1. Uji koefesien determinasi

Uji koefesien Determinasi (R^2) menentukan penerapan hubungan antara variabel independen dan dependen dalam persamaan regresi. Koefesien determinasi menggambarkan besarnya pengaruh *human capital*, *structural capital* dan *costumer capital* terhadap kinerja bisnis atau untuk meneliti derajat keeratan hubungan antar variabel.

2. Uji Simultan (Uji F)

Uji-F untuk menguji pengaruh independen, secara bersama-sama atau simultan terhadap variabel dependen. Kriteria uji-F sebagai berikut:

- a. Jika $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$, H_0 diterima dan H_a ditolak, yang berarti bahwa variabel independen juga mempengaruhi variabel dependen. Uji F hanya dapat diselesaikan dengan melihat nilai signifikansi F yang termasuk dalam output dari hasil analisis regresi. Jika angka signifikansi F lebih kecil dari α (0,05), dapat dikatakan bahwa variabel independen juga memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
- b. Jika $F_{\text{hitung}} < F_{\text{tabel}}$, H_a diterima dan H_0 ditolak, yang berarti bahwa variabel independen juga tidak berpengaruh pada variabel dependen.

3. Uji parsial (Uji-t)

Uji-T untuk menguji pengaruh variabel indenpenden secara persial terhadap variabel dependen. Kriterianya uji-T sebagai berikut:

1. Jika $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$, H_a ditolak dan H_0 diterima, yang berarti bahwa variabel dependen secara parsial mempengaruhi variabel dependen. Uji T hanya dapat dilakukan dengan melihat nilai signifikansi dari setiap

variabel yang termasuk dalam output dari hasil analisis regresi. Jika nilai signifikansi t kurang dari α (0,05), dapat dikatakan bahwa variabel independen memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

2. Jika $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$, H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti bahwa bagian antara variabel independen tidak mempengaruhi variabel dependen.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Secara geografis Kabupaten Boalemo terletak di antara Kabupaten Gorontalo dan Kabupaten Pohuwato, dengan luas wilayah 2.567,36 km², mencakup 21,02% luas Provinsi Gorontalo, jumlah penduduk 129.177 jiwa, dan tingkat kepadatan penduduk sebesar 50,32 orang / km². Sebagai salah satu kawasan transit strategis, telah mengalami pertumbuhan yang pesat dan berpotensi untuk mengembangkan sektor pertanian, jasa dan perdagangan. Dunia usaha Kabupaten Boalemo juga terus mengalami perkembangan khususnya usaha kecil dan menengah (UMKM). Usaha kecil dan mikro sangat penting dalam pembangunan ekonomi masyarakat karena kontribusinya terhadap pembentukan PDBR dan penyerapan tenaga kerja yang masif.

Berdasarkan data dari Dinas Koperasi dan UMKM Kabupaten Boalemo tahun 2020, terdapat sebanyak 44 UMKM Bengkel yang menjadi binaan Dinas Koperasi dan UMKM Kabupaten Boalemo khususnya di Kecamatan Tilamuta. UMKM tersebut tersebar di sembilan Desa yang berada di Kecamatan Tilamuta yaitu Desa Lahumbo, Mohungo, Modelomo, Hungayonaa, Limbato, Piloliyanga, Ayuhulalo, Lamu, Pentadu Timur. UMKM Bengkel di Kecamatan Tilamuta Kabupaten Boalemo sangat potensial karena dukungan penuh dari Bupati Boalemo dan kebijakannya yang berpihak pada UMKM. Terbukti dari banyak dana stimulant yang digelontorkan untuk pengembangan UMKM termasuk

membangun jaringan dengan pelaku usaha dan perbankan sebagai penyokong dana tambahan. Tujuan memiliki usaha mikro, kecil, dan menengah adalah untuk mengembangkan dan membantu mengembangkan kemampuan usaha mikro, kecil, dan menengah. Dengan cara demikian, tidak hanya dapat meningkatkan eksistensi pendapatan, tetapi juga meningkatkan tatanan perekonomian negara, sehingga usaha dapat dijalankan dengan baik, fleksibel dan mandiri.

4.2 Hasil Penelitian

4.2.1 Karakteristik Responden

Dari 44 responden pada penelitian ini dapat dikemukakan identitas responden UMKM Bengkel di Kecamatan Tilamuta Kabupaten Boalemo yang meliputi: Tingkat pendidikan, jenis kelamin dan umur.

1. Tingkat pendidikan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan diperoleh jumlah responden berdasarkan tingkat pendidikan yang telah diuraikan pada tabel berikut.

Tabel 4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Pendidikan	Frekuansi (Σ)	Prsentase (%)
SD	16	36
SMP	9	20
SMA	13	30
S1	6	14
Total	44	100

Sumber: Olahan Data, 2021

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa jumlah responden SD yaitu 16 orang atau sekitar 36%, jumlah responden SMP sebanyak 9 orang atau 20%. jumlah responden SMA sebanyak 13 orang atau 30%. Dan jumlah responden S1

sebanyak 6 orang atau 14%. Hal ini menunjukan bahwa responden yang paling banyak berpendidikan SD, sedangkan responden yang paling sedikit ialah berpendidikan S1.

2. Jenis Kelamin

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan diperoleh jumlah responden berdasarkan jenis kelamin yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuansi (Σ)	Prsentase (%)
Laki-laki	44	100
Perempuan	-	-
Total	44	100

Sumber: Olahan Data, 2021

Seperti terlihat pada tabel di atas, jumlah responden laki-laki adalah 44 orang atau sekitar 100%, sedangkan diantara responden perempuan tidak ada responden. Hal ini menunjukkan adanya ketimpangan antara responden laki-laki dan perempuan bahkan data ini menunjukkan bahwa rata-rata pemilik UMKM Bengkel di Kecamatan Tilamuta Kabupaten Boalemo adalah laki-laki.

3. Umur

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan diperoleh jumlah usia responden pada UMKM Bengkel di Kecamatan Tilamuta Kabupaten Boalemo yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.3 Distribusi responden berdasarkan umur

Umur	Frekuensi (Σ)	Prsentase (%)
< 20 Tahun	0	0
20-30 Tahun	12	27
>31 Tahun	32	73
Total	44	100

Sumber: Hasil olahan Data, 2021

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa jumlah responden umur < 20 Tahun yaitu tidak ada responden atau 0%, sedangkan jumlah responden umur 20-30 Tahun sebanyak 12 orang atau 27%. Dan jumlah responden umur >31 Tahun sebanyak 32 orang atau 73% Hal ini menunjukan bahwa antara responden memiliki umur yang berbeda-beda dan lebih banyak responden yang umur >31 tahun.

4.2.2 Karakteristik Variabel Penelitian

Diharapkan semua variabel bebas dalam penelitian ini dapat menjelaskan variabel kinerja usaha UMKM. Pertama, bobot butir instrumen berbasis variabel dideskripsikan dengan menghitung frekuensi dan skor berdasarkan bobot opsi jawaban. Perhitungan frekuensi dilakukan dengan menghitung jumlah bobot yang dipilih. Pada saat yang sama, penghitungan skor dilakukan dengan mengalikan bobot opsi dengan frekuensi, dan mengikuti proses penghitungan berikut.

Bobot Tertinggi X Item X Jumlah Responden: $5 \times 1 \times 44 = 220$

Bobot Terendah X Item X Jumlah Responden: $1 \times 1 \times 44 = 44$

Hasil perhitungan tersebut diintervalkan dalam bentuk rentang skala penelitian sebagaimana pada tabel di bawah ini.

Rentang Skalanya yaitu: $\frac{220 - 44}{5} = 35,2 = 35$

Tabel 4.4 Tabel skala penelitian jawaban responden

Rentang	Kategori
184 - 220	Sangat Tinggi
149 - 183	Tinggi
114 - 148	Sedang
79 - 113	Rendah
44 - 78	Sangat Rendah

Sumber: Hasil Olahan Data, 2021

1. Human Capital (X1)

Hasil Tabulasi data variabel Human Capital (X1), yang dijawab oleh 44 responden (sampel) UMKM Bengkel di Kecamatan Tilamuta dapat divisualisasikan melalui tabel berikut:

Tabel 4.5 Tanggapan Responden Tentang Human Capital (X1)

SKOR	Item											
	X1.1			X1.2			X1.3			X1.4		
	F	Skor	%									
5	11	55	25.0	11	55	25.0	12	60	27.3	11	55	25.0
4	11	44	25.0	11	44	25.0	12	48	27.3	14	56	31.8
3	19	57	43.2	19	57	43.2	17	51	38.6	19	57	43.2
2	3	6	6.8	3	6	6.8	3	6	6.8	0	0	0.0
1	0	0	0.0	0	0	0.0	0	0	0.0	0	0	0.0
Σ	44	162	100.0	44	162	100.0	44	165	100.0	44	168	100.0
Kategori	Tinggi			Tinggi			Tinggi			Tinggi		

Sumber: Hasil Olahan Data, 2021

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa Variabel Human Capital (X1) responden yang menjawab item pernyataan X1.1 memperoleh skor 162 dengan kategori tinggi, responden yang menjawab item pernyataan X1.2 memperoleh skor 162 dengan kategori tinggi, responden yang menjawab item pernyataan X1.3 memperoleh skor 165 dengan kategori tinggi, responden yang menjawab item pernyataan X1.4 memperoleh skor 168 dengan kategori tinggi.

2. Gambaran Umum Variabel Structural Capital (X2)

Hasil tabulasi data variabel Structural Capital (X2) yang dijawab oleh 44 responden UMKM Bengkel di Kecamatan Tilamuta dapat divisualisasikan melalui tabel berikut:

Tabel 4.6 Tanggapan Responden Tentang Structural Capital (X2)

SKOR	Item								
	X2.1			X2.2			X2.3		
	F	Skor	%	F	Skor	%	F	Skor	%
5	11	55	25.0	11	55	25.0	11	55	25.0
4	14	56	31.8	15	60	34.1	13	52	29.5
3	19	57	43.2	17	51	38.6	19	57	43.2
2	0	0	0.0	1	2	2.3	1	2	2.3
1	0	0	0.0	0	0	0.0	0	0	0.0
Σ	44	168	100.0	44	168	100.0	44	166	100.0
Kategori	Tinggi			Tinggi			Tinggi		

SKOR	Item					
	X2.4			X2.5		
	F	Skor	%	F	Skor	%
5	11	55	25.0	7	35	15.9
4	9	36	20.5	15	60	34.1
3	23	69	52.3	21	63	47.7
2	1	2	2.3	1	2	2.3
1	0	0	0.0	0	0	0.0
Σ	44	162	100.0	44	160	100.0
Kategori	Tinggi			Tinggi		

Sumber: Olahan Data 2021

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa variabel Structural Capital (X2) responden yang menjawab item pernyataan X2.1 memperoleh skor 168 dengan kategori tinggi, responden yang menjawab item pernyataan X2.2 memperoleh skor 168 dengan kategori tinggi, responden yang menjawab item

pernyataan X2.3 memperoleh skor 166 dengan kategori tinggi, responden yang menjawab item pernyataan X2.4 memperoleh skor 162 dengan kategori tinggi, responden yang menjawab item pernyataan X2.5 memperoleh skor 160 dengan kategori tinggi.

3. Gambaran Umum Variabel Customer Capital (X3)

Hasil tabulasi data variabel Customer Capital (X2) yang dijawab oleh 44 responden UMKM Bengkel di Kecamatan Tilamuta dapat divisualisasikan melalui tabel berikut:

Tabel 4.7 Tanggapan Responden Tentang Customer Capital (X3)

SKOR	Item											
	X3.1			X3.2			X3.3			X3.4		
	F	Skor	%									
5	13	65	29.5	14	70	31.8	14	70	31.8	13	65	29.5
4	12	48	27.3	10	40	22.7	11	44	25.0	13	52	29.5
3	16	48	36.4	18	54	40.9	16	48	36.4	18	54	40.9
2	3	6	6.8	2	4	4.5	3	6	6.8	0	0	0.0
1	0	0	0.0	0	0	0.0	0	0	0.0	0	0	0.0
Σ	44	167	100.0	44	168	100.0	44	168	100.0	44	171	100.0
Kategori	Tinggi			Tinggi			Tinggi			Tinggi		

Sumber: Olahan Data 2021

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa Variabel Customer Capital (X3) responden yang menjawab item pernyataan X3.1 memperoleh skor 167 dengan kategori tinggi, responden yang menjawab item pernyataan X3.2 memperoleh skor 168 dengan kategori tinggi, responden yang menjawab item pernyataan X3.3 memperoleh skor 168 dengan kategori tinggi, responden yang menjawab item pernyataan X3.4 memperoleh skor 171 dengan kategori tinggi.

4. Gambaran Umum Variabel Kinerja Bisnis UMKM (Y)

Hasil tabulasi data variabel Kinerja Bisnis (X2) yang dijawab oleh 44 responden UMKM Bengkel di Kecamatan Tilamuta dapat divisualisasikan melalui tabel berikut:

Tabel 4.8 Tanggapan Responden Tentang Kinerja Bisnis (Y)

SKOR	Item								
	Y.1			Y.2			Y.3		
	F	Skor	%	F	Skor	%	F	Skor	%
5	11	55	25.0	11	55	25.0	11	55	25.0
4	9	36	20.5	9	36	20.5	11	44	25.0
3	23	69	52.3	23	69	52.3	19	57	43.2
2	1	2	2.3	1	2	2.3	3	6	6.8
1	0	0	0.0	0	0	0.0	0	0	0.0
Σ	44	162	100.0	44	162	100.0	44	162	100.0
Kategori	Tinggi			Tinggi			Tinggi		

SKOR	Item					
	Y.4			Y.5		
	F	Skor	%	F	Skor	%
5	11	55	25.0	7	35	15.9
4	11	44	25.0	12	48	27.3
3	19	57	43.2	23	69	52.3
2	3	6	6.8	2	4	4.5
1	0	0	0.0	0	0	0.0
Σ	44	162	100.0	44	156	100.0
Kategori	Tinggi			Tinggi		

Sumber: Olahan Data 2021

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa variabel Kinerja Bisnis (Y) responden yang menjawab item pernyataan Y.1 memperoleh skor 168 dengan kategori tinggi, responden yang menjawab item pernyataan Y.2 memperoleh skor 168 dengan kategori tinggi, responden yang menjawab item pernyataan Y.3 memperoleh skor 166 dengan kategori tinggi, responden yang menjawab item pernyataan Y.4 memperoleh skor 162 dengan kategori tinggi, responden yang menjawab item pernyataan Y.5 memperoleh skor 160 dengan kategori tinggi.

4.2.3 Uji Validitas dan Reliabilitas

Dalam pengujian, validitas analisis dapat ditentukan dari data yang diproses.

Alat penelitian diuji pada validitas dan reliabilitas 44 responden. Hal ini dinyatakan valid Jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$, dan reliabel jika nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,6.

1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Variabel *Human Capital* (X1)

Berdasarkan hasil analisis data pada lampiran Uji Validitas dan Uji Reliabilitas diperoleh hasil penelitian sebagaimana pada tabel berikut:

Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas *Human Capital*

Variabel	Indikator	Uji Validitas			Uji Reliabilitas	
		r_{hitung}	r_{tabel}	Ket	Alpha	Ket
Human Capital (X1)	XI.1	0,938	0,297	Valid	0,940	$> 0,60 =$ Reliabel
	XI.2	0,938	0,297	Valid		
	XI.3	0,924	0,297	Valid		
	XI.4	0,883	0,297	Valid		

Sumber: Hasil Olahan Data 2021

Tabel di atas menunjukkan bahwa semua item laporan variabel *human capital* (X1) menunjukkan hasil yang valid. Alasan dari keputusan ini adalah nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$, dan koefisien alpha sebesar 0,940 yang berarti semua item penyataan variabel *human capital* dinyatakan reliabel karena nilai Cronbach's Alpha $> 0,6$.

2. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Variabel *Structural Capital* (X2)

Berdasarkan hasil analisis data pada lampiran Uji Validitas dan Uji Reliabilitas diperoleh hasil penelitian sebagaimana pada tabel berikut:

Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas *Structural Capital* (X2)

Variabel	Indikator	Uji Validitas			Uji Reliabilitas	
		r _{hitung}	r _{tabel}	Ket	Alpha	Ket
Structural Capital (X2)	X2.1	0,929	0,297	Valid	0,905	> 0,60 = Reliabel
	X2.2	0,890	0,297	Valid		
	X2.3	0,907	0,297	Valid		
	X2.4	0,933	0,297	Valid		
	X2.5	0,575	0,297	Valid		

Sumber: Hasil Olahan Data 2021

Tabel di atas menunjukkan bahwa semua item laporan variabel modal struktural (X2) menunjukkan hasil yang valid. Alasan dari keputusan ini adalah nilai r_{hitung} > r_{tabel}, dan koefisien alpha 0,905 yang berarti semua item pernyataan struktural variabel modal structural reliabel, karena nilai Cronbach's Alpha > 0,6.

3. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Variabel *Costumer Capital* (X3)

Berdasarkan hasil analisis data pada lampiran Uji Validitas dan Uji Reliabilitas diperoleh hasil penelitian sebagaimana pada tabel berikut

Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas *Costumer Capital* (X3)

Variabel	Indikator	Uji Validitas			Uji Reliabilitas	
		r _{hitung}	r _{tabel}	Ket	Alpha	Ket
Costumer Capital (X3)	X3.1	0,936	0,297	Valid	0,930	> 0,60 = Reliabel
	X3.2	0,883	0,297	Valid		
	X3.3	0,903	0,297	Valid		
	X3.4	0,921	0,297	Valid		

Sumber: Hasil Olahan Data 2021

Tabel di atas menunjukkan bahwa semua item pernyataan dari variabel Modal costumer (X3) menunjukkan hasil yang valid. Alasan dari keputusan ini adalah nilai r_{hitung} > r_{tabel}, dan koefisien alpha adalah 0,930 yang berarti bahwa

semua pasang variabel Pelanggan Modal Item tagihan dapat diandalkan karena Cronbach's Alpha memiliki nilai > 0.6.

4. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Variabel Kinerja Bisnis UMKM (Y)

Berdasarkan hasil analisis data pada lampiran Uji Validitas dan Uji Reliabilitas diperoleh hasil penelitian sebagaimana pada tabel berikut:

Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kinerja Bisnis UMKM (Y)

Variabel	Indikator	Uji Validitas			Uji Reliabilitas	
		r _{hitung}	r _{tabel}	Ket	Alpha	Ket
Kinerja Bisnis UMKM (Y)	Y.1	0,903	0,297	Valid	0,898	> 0,60 = Reliabel
	Y.2	0,889	0,297	Valid		
	Y.3	0,913	0,297	Valid		
	Y.4	0,926	0,297	Valid		
	Y.5	0,555	0,297	Valid		

Sumber: Hasil Olahan Data 2021

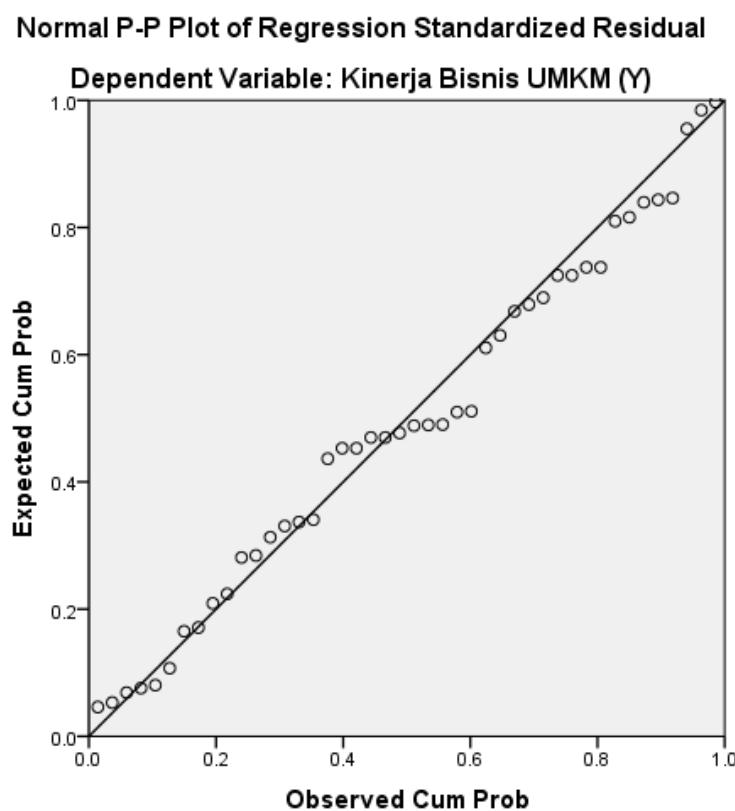
Tabel di atas menunjukkan bahwa semua item pernyataan variabel kinerja bisnis UMKM (Y) menunjukkan hasil yang valid. Alasan dari keputusan ini adalah nilai rhitung > rtabel, dan koefisien alpha sebesar 0,898 yang artinya semua item pernyataan variabel kinerja Bisnis UMKM realibel karena nilai Cronbach Alpha > 0,6.

4.2.4 Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas data digunakan untuk mengetahui apakah data yang digunakan berdistribusi normal. Model regresi yang baik adalah berdistribusi

normal atau mendekati berdistribusi normal. Cara mendeteksinya adalah dengan melihat sebaran data pada sumbu diagonal pada diagram p normal dari grafik standar regresi, yang menjadi dasar pengambilan keputusan. Jika mengembang di sekitar garis ini dan mengikuti garis diagonal maka residual dalam model regresi akan berdistribusi normal (Priyatno & Duwi, 2011 : 289). Hasil yang diperoleh dengan menggunakan metode peta probabilitas adalah sebagai berikut:



Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas

Berdasarkan grafik normal P-Plot pada gambar di atas, terlihat bahwa titik-titik tersebut berada disekitar diagonal dan mengikuti arah diagonal. Oleh karena itu pada penelitian ini tidak terdapat gangguan normalitas, dan data berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinieritas merupakan uji yang digunakan untuk mengetahui ada tidaknya korelasi silang atau kolinearitas antar variabel bebas dalam model regresi. Standar yang digunakan adalah jika VIF variabel <10 berarti tidak terjadi multikolinieritas. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil uji multikolinieritas pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.9 Hasil 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)

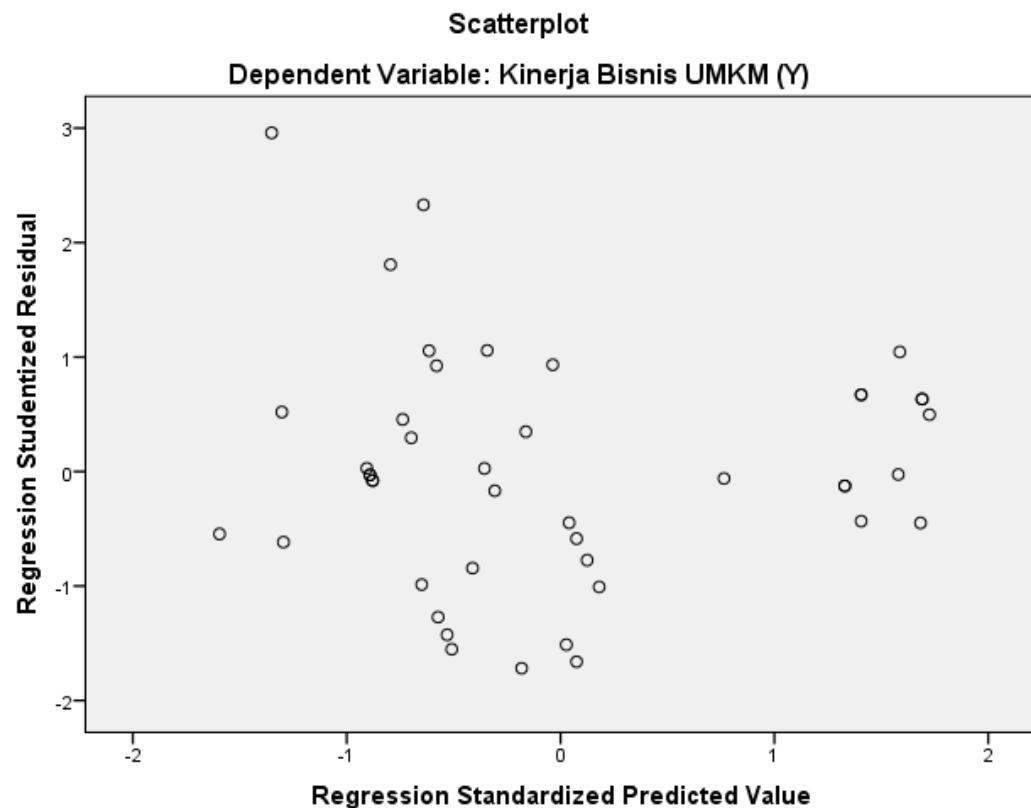
Sumber: Olahan Data SPSS 24, 2021

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.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas merupakan evaluasi yang digunakan untuk mengevaluasi ada tidaknya ketidaksamaan varians pada residual semua pengamatan dalam model regresi linier. Pengujian ini merupakan salah satu pengujian hipotesis klasik yang harus dilakukan dalam regresi linier. Anda dapat menggunakan plot pencar untuk menguji heteroskedastisitas. Dalam bagan sebar, ada banyak titik pada sumbu X dan Y. Jika poin-poin ini tersebar dan tidak

beraturan, maka dapat dikatakan bahwa ini bukan heteroseksual, tetapi homoseksual. Dapat dilihat pada tabel di bawah ini:



Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Seperti terlihat pada gambar di atas, titik-titik tersebut tersebar secara acak pada sumbu Y dan di atas serta di bawah nol, sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak menunjukkan adanya heteroskedastisitas.

d. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi digunakan untuk mengetahui ada tidaknya penyimpangan dari hipotesis autokorelasi klasik. Autokorelasi adalah korelasi antara residual satu observasi dengan observasi lainnya dalam model regresi. Prasyarat yang harus dipenuhi adalah tidak adanya autokorelasi dalam model regresi. Metode pengujian

yang umum digunakan adalah tes Durbin Watson (DW test) dengan ketentuan sebagai berikut:

- a. Jika DW berada di antara dU dan (4-dU), terima hipotesis nol, yang berarti tidak ada autokorelasi.
- b. jika DW lebih kecil dari dL atau lebih besar dari (4-dL) maka hipotesis nol ditolak yang berarti terdapat autokorelasi.
- c. Jika DW berada di antara dL dan dU atau (4-dU) dan (4-dL), tidak ada kesimpulan yang pasti. Nilai du dan dl dapat diperoleh dari tabel statistik Durbin Watson, yang bergantung pada jumlah observasi dan jumlah variabel penjelas. Hasil uji autokorelasi adalah sebagai berikut:

Tabel 4.10 Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.969 ^a	.940	.935	.95608	2.168
a. Predictors: (Constant), Costumer Capital (X3), Structural Capital (X2), Human Capital (X1)					
b. Dependent Variable: Kinerja Bisnis UMKM (Y)					

Sumber: Olahan Data SPSS 24, 2021

Dari hasil pengolahan data SPSS 24 menunjukan bahwa nilai Durbin Watson sebesar $dW = 2.168$. Dengan diketahui nilai n (jumlah data) = 44, k (Jumlah Variabel bebas) = 3, nilai dL (batas bawah) = 1,37 dan dU (batas atas) = 1,66. Maka dapat dihitung $(4-dU)$ yaitu $4 - 1,66 = 2,34$. Karena nilai $dU = 1,66 < 2,168 < 2,34$. Berarti dapat disimpulkan bahwa data regresi tidak memiliki autokorelasi.

4.2.5 Hasil Analisis Regresi Berganda

Ananlisis regresi berganda digunakan untuk mengukur seberapa besar pengaruh Intellectual Capital (X) terhadap Kinerja Bisnis UMKM (Y) pada UMKM Bengkel di Kecamatan Tilamuta Kabupaten Boalemo, sehingga persamaan regresinya yaitu:

Tabel 4.11 Uji 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 konstanta persamaan regresi dengan parameter positif adalah 2,489. Artinya tanpa human capital, structural capital dan customer capital rata-rata kinerja usaha UMKM Bengkel di Kabupaten Boalemo Tilamuta adalah 2.489.

Nilai koefisien regresi variabel human capital dengan parameter positif sebesar 0,836. Artinya untuk setiap penambahan unit human capital kinerja bisnis UMKM akan meningkat sebesar 0.836%.

Nilai koefisien regresi variabel *structural capital* dengan parameter positif sebesar 0,280. Artinya untuk setiap penambahan satuan modal struktural, kinerja usaha UMKM akan meningkat sebesar 0,280%.

Koefisien regresi variabel *costumer capital* dengan parameter positif adalah 0,126. Artinya untuk setiap penambahan unit modal nasabah maka kinerja usaha bengkel UMKM akan meningkat sebesar 0,126%.

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

4.2.6 Pengujian Hipotesis

1. Hasil Uji Simultan (Uji F)

Pengujian secara simultan digunakan untuk menguji secara bersama-sama pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Jika probabilitas signifikansi $> 0,05$ maka tidak ada pengaruh signifikansi, atau H_0 diterima dan H_a ditolak, jika probabilitas signifikansi $< 0,05$ maka berpengaruh signifikan, atau H_0 ditolak dan H_a diterima. Hasil pengujian ditunjukkan pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.11 Hasil 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 dapat diketahui bahwa nilai signifikansi uji simultan adalah 0,000, dan nilainya lebih kecil dari $\alpha = 5\%$ (0,05), sehingga dapat diambil kesimpulan sebagai berikut, variabel independen yaitu *human capital*, *structural capital* dan *customer capital* Memiliki pengaruh yang signifikan

terhadap kinerja bisnis UMKM. Dengan demikian, hipotesis menunjukkan bahwa *human capital*, *structural capital* dan *customer capital* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja Bisnis UMKM Bengkel di Kecamatan Tilamuta Kabupaten Boalemo. **Diterima**

2. Hasil Uji Parsial (Uji t)

Uji parsial digunakan untuk menghitung koefisien regresi secara individual atau untuk menentukan pengaruh masing-masing variabel *Human Capital*, *Structural Capital* dan *Customer Capital* terhadap Kinerja Bisnis UMKM. Kriteria untuk menerima dan menolak hipotesis parsial menggunakan uji t didasarkan pada nilai signifikansi. Jika tingkat signifikansi <tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$, ada dampak parsial. Jika tingkat signifikansi > tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$, tidak ada pengaruh parsial.

Tabel 4.12 Hasil Uji Parsial

Model		Coefficients ^a				
		B	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.
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 tebal 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 Kabupaten Boalemo. **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 Kabupaten Boalemo. **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 Kabupaten Boalemo. **Diterima.**

4.3 Pembahasan

- 1. Pengaruh Human Capital, Structural Capital, dan Customer Capital secara simultan terhadap Kinerja Bisnis UMKM Bengkel di Kecamatan Tilamuta Kabupaten Boalemo.**

Hasil pengujian menunjukkan bahwa secara simultan Human Capital, Structural Capital, dan Customer Capital berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Bisnis UMKM Bengkel di Kecamatan Tilamuta Kabupaten Boalemo. Berdasarkan wawancara dan jawaban responden terhadap kuesioner yang dibagikan kepada karyawan maupun pemilik UMKM para karyawan memiliki pengetahuan maupun pegalaman dalam melakukan pekerjaannya. Bahkan setiap UMKM membagi bahkan mengelompokkan dan mengkoordinasikan tugas atau pekerjaan yang ingin dilakukan. Selain itu setiap karyawan maupun pemilik UMKM sangat mengedepankan komunikasi dengan pelanggan sehingga terjalin dengan baik.

Menurut penelitian Solihin dalam Alfin (2021), *intellectual capital (human capital, structural capital, dan customer capital)* merupakan suatu bentuk kemampuan, keterampilan, keahlian, dan pengetahuan yang dapat digunakan sebagai keunggulan kompetitif bagi UMKM dalam suatu organisasi. agar mereka dapat bersaing dan berkembang. Bertahan hidup di pasar dan meningkatkan kekayaan usaha kecil dan menengah. Jika UMKM dapat menggunakan modal intelektualnya maka akan lebih unggul dari UMKM lainnya. Oleh karena itu, kinerja bisnis UMKM tidak hanya dipengaruhi oleh aset fisik UMKM, tetapi juga oleh aset tidak berwujud, seperti kemampuan karyawan, infrastruktur yang memadai, teknologi canggih, hubungan baik dengan pemasok dan pelanggan, reputasi baik UMKM, dan kemampuan untuk berinovasi dalam produk. Semua komponen yang mempengaruhi kinerja bisnis merupakan bagian dari modal intelektual.

Menurut temuan Nurul Puspita Sari (2020) penelitian ini sejalan dengan pengaruh kinerja usaha UMKM di wilayah Sidoarjo terhadap modal intelektual (studi empiris pada UMKM sektor industri). Hasil penelitian menunjukkan bahwa modal intelektual yang terdiri dari (human capital, structural capital dan customer capital) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja usaha UKM di Kabupaten Sidoarjo.

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

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial Human Capital berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Bisnis UMKM Bengkel di Kecamatan Tilamuta Kabupaten Boalemo. Hal ini dikarenakan human capital UMKM Bengkel di Kecamtan 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.

Hasil ini menunjukkan bahwa sumber daya manusia dapat meningkatkan kinerja bisnis UMKM karena pengetahuan, sikap, dan kecerdasan intelektual yang dibawa oleh setiap orang dalam organisasi untuk mengelola dan merumuskan strategi bisnis (Khaliq et al., 2018). Menurut teori berbasis sumber daya, dalam lingkungan antar UMKM, sumber daya internal dan fungsi UMKM digunakan sebagai pembuat strategi. Jika sumber daya dapat dikembangkan dengan baik

untuk strategi, maka usaha kecil dan menengah dapat menghasilkan daya saing yang berkelanjutan (Puspitasari, 2020).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Wirawan (2017) Pengaruh human capital, structural capital dan customer capital Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Tabalon terhadap kinerja perusahaan. Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel independen (human capital, structural capital, dan customer capital) secara parsial maupun simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen (kinerja perusahaan).

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

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 startegi bisnis untuk bersaing dan meningkatkan kinerja seperti pemilik usaha mendukung ide-ide dalam inovasi produk atau mengadakan perlengkapan bengkel yang memudahkan untuk menyelesaikan pekerjaan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Starovic dan Marr dalam Marskal (2018) yang mendefinisikan kemampuan organisasi perusahaan dalam memenuhi rutinitas perusahaan tersebut dan struktur yang

mendukung karyawan dalam upayanya untuk menghasilkan kinerja bisnis yang optimal. Modal struktural juga merupakan kemampuan pengetahuan organisasi atau organisasi bisnis untuk menjawab kebutuhan dan tantangan pasar dalam hal teknologi, metodologi, dan proses. Modal struktural berkontribusi pada keberhasilan kinerja UMKM. Terdapat infrastruktur dan proses yang dapat membantu memandu informasi dalam proses bisnis sehingga informasi yang dibutuhkan dapat membantu merampingkan kegiatan bisnis sehingga dapat membantu meningkatkan kinerja bisnis.

Penelitian terdahulu yang searah dengan penelitian ini menurut Zuliyati & Delima (2017) judul penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya tentang modal intelektual dan kinerja UMKM. Metode penelitian yang digunakan adalah dengan menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian secara simultan maupun parsial mengenai *human capital*, *structural capital* dan *customer capital* memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kinerja UMKM.

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

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa modal nasabah memiliki pengaruh yang sebagian penting terhadap kinerja usaha bengkel UMKM di Kecamatan Tilamuta. Hal tersebut dapat dijelaskan berdasarkan jawaban responden atas kuisioner bahwa variabel customer capital tergolong baik yang artinya pemilik UMKM peduli dalam mengelola modal konsumen misalnya kepuasan konsumen terhadap produk yang disediakan oleh bengkel, kebutuhan

konsumen. , memberikan layanan terbaik kepada konsumen, melakukan inovasi produk untuk memenuhi kebutuhan konsumen, sehingga membentuk loyalitas konsumen kepada UMKM.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa kontribusi variabel ini dapat membantu meningkatkan kinerja bisnis karena loyalitas dan kepuasan pelanggan, serta jaringan yang dapat membentuk dan membentuk nilai UMKM, sehingga mendukung peningkatan kinerja bisnis UMKM (Sirojudin & Nazaruddin, 2014).

Menurut Moehleriono (2014 : 306) *Costumer capital* adalah hubungan yang harmonis antara perusahaan dan mitranya. Mitra ini berasal dari pemasok yang andal dan berkualitas tinggi, serta pelanggan setia yang puas dengan layanan terkait perusahaan, dan berasal dari hubungan perusahaan dengan pemerintah dan sekitarnya Masyarakat.

Menurut penelitian sebelumnya yang dikemukakan oleh Widiastuti & Sulistyandari (2013) sejalan dengan hasil penelitian ini, daya saing UKM telah ditingkatkan melalui peran modal intelektual dan kinerja keuangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas hubungan dan kemampuan menciptakan pelanggan baru merupakan faktor kunci keberhasilan UMKM.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

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 Kabupaten Boalemo.
2. *Human Capital* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Bisnis pada UMKM Bengkel di Kecamatan Tilamuta Kabupaten Boalemo.
3. *Structural Capital* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Bisnis pada UMKM Bengkel di Kecamatan Tilamuta Kabupaten Boalemo.
4. *Customer Capital* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Bisnis pada UMKM Bengkel di Kecamatan Tilamuta Kabupaten Boalemo.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah dikemukakan sebelumnya maka dapat di sarankan sebagai berikut:

1. Disarankan kepada pemilik bengkel UMKM di Tilamuta perlu meningkatkan kemampuannya untuk mengikuti pelatihan, dan pemilik usaha hendaknya memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen agar konsumen merasa nyaman, sehingga pembeli mau mengulang pembelian..

2. Disarankan juga kepada peneliti selanjutnya untuk lebih memper dalam kajian tentang peningkatan kinerja bisnis UMKM dengan meneliti variabel lain yang dapat meningkatkan perkembangan UMKM di Kecamtan Tilamuta.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, M. (2014). *Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: Aswaja Pressindo.
- Anoraga, P. (2010). *Manajemen Bisnis*,. Jakarta: Rineka Cipta.
- Baroroh, N. (2013). Analisis Pengaruh Modal Intelektual Terhadap Kinerja Keuangan Perusahaan Manufaktur Di Indonesia. *Jurnal Dinamika Akuntansi*, 5(2), 172–182.
- Bontis, N., Keow, W.C. dan Richardson, S. (2015). *Intellectual Capital and Business Performance in Malaysian Industries*. *Journal of Intellectual Capital* 1 (1): 85-100.
- Da Silva. (2012). *Manajemen Kinerja Falsafah Teori dan Penerapannya*. Jakarta: Erlangga.
- Dristianto, A., & Rodhiyah, R. (2016). Pengaruh Intellectual Capital Terhadap Kinerja Penjualan Melalui Inovasi Produk Sebagai Variabel Intervening Pada Usaha Kecil Dan Menengah Batik Tulis Lasem Kabupaten Rembang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 5(4), 245–254.
- Eliana Saragih, A. (2017). *Pengaruh Intellectual Capital (Human Capital, Structural Capital Dan Customer Capital) Terhadap Kinerja Perusahaan Manufaktur Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia*. 1, 3–5.
- Gaol L, J. (2014). *Human Capital: Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Grasindo.
- 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., & Elsyte 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).
- Malhotra. (2014). *Riset Pemasaran*. Jakarta: Indeks.
- Moeheriono. (2014). *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Primiana, I. (2009). *Menggerakkan Sektor Riil UKM & Industri*. Bandung: Alfabeta.
- Riduan. (2014). *Metode dan Teknik 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.
- Silvya, S. L., & Rasyid, R. (2020). *Pengaruh Intellectual Capital Dan Capital Structure Terhadap Firm Performance Perusahaan Manufaktur*. 2, 1104–1113.
- 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.
- Tambunan, T. (2012). *UMKM Di Indonesia*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Wahyudati, 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.
- Widiastuti, E., & Sulistyandari. (2013). Peningkatan daya saing ukm melalui peran modal intelektual dan kinerja keuangan. *Proceeding Seminar Nasional & Call For Papers (SCA-3)*, (Vol.3 No.1).
- 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.stiatablong.ac.id](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.

Lampiran

1. Instrumen Penelitian

A. IDENTITAS

1. Nomor urut responden : _____
2. Jenis Kelamin : Pria / Wanita
3. Unit kerja : _____

B. Instrumen *Human Capital, Structural Capital, dan CustomerCapital*

Berilah tanda(✓) jawaban yang anda anggap paling benar dan dalam satunomor tidak boleh ada jawaban lebih dari satu.

Mohon kejujuran anda dalam menjawab pertanyaan atau pernyataan dibawah ini, karena akan dipakai dalam pengolahan data dalam Skripsi.

Human Capital (X1)

1. Saya maupun karyawan saya, memiliki pengetahuan dan pengalaman tentang pekerjaan atau tugas dan melakukan yang sesuai standar yang telah ditetapkan.
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Ragu-ragu
 - d. Tidak Setuju
 - e. Sangat tidak setuju
2. Saya maupun karyawan saya, memiliki keahlian dalam menyelesaikan pekerjaan atau tugas yang telah ditetapkan.
 - a. Sangat setuju

- b. Setuju
 - c. Ragu-ragu
 - d. Tidak Setuju
 - e. Sangat tidak setuju
3. Sayamaupunkaryawansaya,
memilikikemampuan dalam menyelesaikan pekerjaan/tugas dalam jumlah
yang besar atau banyak.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Ragu-ragu
 - d. Tidak Setuju
 - e. Sangat tidak setuju
4. Sayamaupunkaryawansaya,
memilikikreativitas dalam menyelesaikan pekerjaan dengan menerapkan kerja
yang efektif dan efisien.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Ragu-ragu
 - d. Tidak Setuju
 - e. Sangat tidak setuju

Structural Capital (X2)

5. Adanya budaya organisasi yang mendukung kinerja pemilik UMKM dan karyawan.

- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Ragu-ragu
 - d. Tidak Setuju
 - e. Sangat tidak setuju
6. Adanya struktur organisasi yang membagi, mengelompokkan, dan mengkoordinasikan tugas atau pekerjaan.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Ragu-ragu
 - d. Tidak Setuju
 - e. Sangat tidak setuju
7. Menerapkan strategi bisnis untuk bersaing dan meningkatkan kinerja.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Ragu-ragu
 - d. Tidak Setuju
 - e. Sangat tidak setuju
8. Memiliki teknologi seperti mesin untuk meningkatkan produktivitas kerja pemilik UMKM dan karyawan.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Ragu-ragu

- d. Tidak Setuju
 - e. Sangat tidak setuju
9. Adanya ketersediaan kombinasikomputer, aplikasi, dan data(database) yang mampu mendukungsetiap pekerjaan.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Ragu-ragu
 - d. Tidak Setuju
 - e. Sangat tidak setuju.

Customer Capital (X3)

10. Usaha saya memiliki nilaimerek yangbaik.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Ragu-ragu
 - d. Tidak Setuju
 - e. Sangat tidak setuju
11. Komunikasi dengan pelanggan terjalin dengan baik.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Ragu-ragu
 - d. Tidak Setuju
 - e. Sangat tidak setuju
12. Para pelanggan loyal terhadapusahasaya.

- a. Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Ragu-ragu
- d. Tidak Setuju
- e. Sangat tidak setuju

13. Kepuasan pelanggan menjadisalah satutujuan utama usaha saya.

- a. Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Ragu-ragu
- d. Tidak Setuju
- e. Sangat tidak setuju

C.Instrumen Kinerja Bisnis UMKM (Y)

Berilah tanda (✓) yang anda anggap paling benar dan dalam satu nomor tidak boleh ada jawaban lebih dari satu. Mohon kejujuran anda dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan dibawah ini, karena akan dipakai dalam pengolahan data dalam Skripsi.

1. Usaha yang saya jalani mengalami peningkatan penjualan setiap bulan.

- a. Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Ragu-ragu
- d. Tidak Setuju
- e. Sangat tidak setuju

2. Modal usaha yang saya miliki selalu mengalami peningkatan.

a. Sangat setuju

b. Setuju

c. Ragu-ragu

d. Tidak Setuju

e. Sangat tidak setuju

3. Setiap tahun usaha saya melakukan penambahan karyawan karena pekerjaan semakin banyak.

a. Sangat setuju

b. Setuju

c. Ragu-ragu

d. Tidak Setuju

e. Sangat tidak setuju

4. Saya melakukan kegiatan pemasaran di dalam daerah maupun luar daerah.

a. Sangat setuju

b. Setuju

c. Ragu-ragu

d. Tidak Setuju

e. Sangat tidak setuju

5. Keuntungan atau laba dari usaha yang saya lakukan, setiap bulan selalu mengalami peningkatan.

a. Sangat setuju

b. Setuju

c. Ragu-ragu

d. Tidak Setuju

e. Sangat tidak setuju

Human Capital (X1)

No	XI.1	XI.2	XI.3	XI.4	XI.Total
1	4	4	4	3	15
2	4	3	4	4	15
3	3	4	3	3	13
4	3	4	4	3	14
5	5	5	5	5	20
6	4	3	3	3	13
7	3	3	3	4	13
8	3	3	3	3	12
9	3	4	4	3	14
10	3	3	3	4	13
11	3	3	3	4	13
12	4	4	3	4	15
13	3	3	3	3	12
14	3	3	4	3	13
15	5	5	5	5	20
16	3	3	2	3	11
17	3	3	4	4	14
18	4	4	4	4	16
19	2	2	3	3	10
20	3	4	3	3	13

21	2	2	2	3	9
22	3	3	3	3	12
23	3	2	2	3	10
24	3	3	4	3	13
25	4	4	5	4	17
26	5	5	5	5	20
27	5	5	5	5	20
28	5	5	5	5	20
29	3	3	4	4	14
30	4	4	4	3	15
31	4	4	4	4	16
32	3	3	3	4	13
33	3	3	3	3	12
34	5	5	5	5	20
35	2	3	3	4	12
36	5	5	5	5	20
37	5	5	5	5	20
38	3	3	3	3	12
39	4	4	3	4	15
40	5	5	5	5	20
41	5	5	5	5	20
42	4	3	4	4	15
43	4	3	3	3	13
44	5	5	5	5	20

Structural Capital (X2)

No	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.Total
1	3	3	3	3	5	17
2	4	4	4	4	4	20
3	3	3	3	3	3	15
4	3	3	3	4	3	16
5	5	5	5	5	4	24
6	3	2	3	3	4	15
7	4	4	3	3	3	17
8	3	3	4	3	3	16
9	3	4	3	3	4	17

10	4	3	3	3	3	16
11	4	4	4	4	3	19
12	4	3	4	3	4	18
13	3	4	3	3	3	16
14	3	3	3	3	3	15
15	5	5	5	5	5	25
16	3	3	3	3	3	15
17	4	3	4	3	3	17
18	4	4	4	4	4	20
19	3	4	3	3	3	16
20	3	3	2	3	3	14
21	3	3	3	3	4	16
22	3	3	3	2	4	15
23	3	3	3	3	3	15
24	3	3	3	3	3	15
25	4	4	4	4	5	21
26	5	5	5	5	3	23
27	5	5	5	5	4	24
28	5	5	5	5	4	24
29	4	4	4	4	3	19
30	3	4	4	3	2	16
31	4	4	4	3	3	18
32	4	4	4	4	3	19
33	3	3	3	3	3	15
34	5	5	5	5	3	23
35	4	4	3	3	4	18
36	5	5	5	5	5	25
37	5	5	5	5	5	25
38	3	4	3	4	5	19
39	4	3	4	3	4	18
40	5	5	5	5	4	24
41	5	5	5	5	4	24
42	4	3	3	4	4	18
43	3	4	4	3	3	17
44	5	5	5	5	5	25

Costumer Capital (X3)

No	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.Total
1	3	3	3	4	13
2	4	4	3	4	15
3	3	3	3	3	12
4	3	3	4	3	13
5	5	5	5	5	20
6	3	3	2	3	11
7	3	3	4	4	14
8	4	4	4	4	16
9	2	2	3	3	10
10	3	4	3	3	13
11	2	5	2	3	12
12	3	3	3	3	12
13	3	2	2	3	10
14	3	3	4	3	13
15	4	4	5	4	17
16	5	5	5	5	20
17	5	5	5	5	20
18	5	5	5	5	20
19	3	3	4	4	14
20	4	4	4	3	15
21	4	4	4	4	16
22	3	3	3	4	13
23	3	3	3	3	12
24	5	5	5	5	20
25	2	3	3	4	12
26	5	5	5	5	20
27	5	5	5	5	20
28	3	3	3	3	12
29	4	4	3	4	15
30	5	5	5	5	20
31	5	5	5	5	20
32	4	3	4	4	15
33	4	3	3	3	13
34	5	5	5	5	20
35	5	5	5	5	20

36	3	4	3	3	13
37	4	3	4	3	14
38	4	3	4	4	15
39	3	3	3	3	12
40	5	5	5	5	20
41	4	4	3	4	15
42	3	3	4	3	13
43	5	5	5	5	20
44	4	4	3	3	14

Kinerja Bisnis UMKM (Y)

No	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.Total
1	3	3	4	4	5	19
2	4	4	4	3	3	18
3	3	3	3	4	4	17
4	4	4	3	4	3	18
5	5	5	5	5	4	24
6	3	3	4	3	4	17
7	3	3	3	3	3	15
8	3	3	3	3	3	15
9	4	3	3	4	4	18
10	3	3	3	3	3	15
11	3	4	3	3	4	17
12	3	3	4	4	4	18
13	4	3	3	3	3	16
14	3	3	3	3	3	15
15	5	5	5	5	5	25
16	3	3	3	3	4	16
17	3	3	3	3	3	15
18	3	4	4	4	3	18
19	3	3	2	2	3	13
20	4	3	3	4	3	17
21	2	3	2	2	3	12
22	3	2	3	3	4	15
23	3	3	3	2	3	14
24	3	3	3	3	3	15

25	4	4	4	4	5	21
26	5	5	5	5	3	23
27	5	5	5	5	3	23
28	5	5	5	5	4	24
29	4	4	3	3	2	16
30	3	3	4	4	3	17
31	4	3	4	4	2	17
32	3	4	3	3	3	16
33	3	3	3	3	3	15
34	5	5	5	5	3	23
35	3	3	2	3	4	15
36	5	5	5	5	5	25
37	5	5	5	5	5	25
38	3	4	3	3	5	18
39	3	3	4	4	3	17
40	5	5	5	5	4	24
41	5	5	5	5	4	24
42	4	4	4	3	3	18
43	3	3	4	3	3	16
44	5	5	5	5	5	25

SKOR	Item											
	X1.1			X1.2			X1.3			XI.4		
	F	Skor	%									
5	11	55	25.0	11	55	25.0	12	60	27.3	11	55	25.0
4	11	44	25.0	11	44	25.0	12	48	27.3	14	56	31.8
3	19	57	43.2	19	57	43.2	17	51	38.6	19	57	43.2
2	3	6	6.8	3	6	6.8	3	6	6.8	0	0	0.0
1	0	0	0.0	0	0	0.0	0	0	0.0	0	0	0.0
Σ	44	162	100.0	44	162	100.0	44	165	100.0	44	168	100.0
Kategori												

SKOR	Item											
	X2.1			X2.2			X2.3					
	F	Skor	%	F	Skor	%	F	Skor	%	F	Skor	%
5	11	55	25.0	11	55	25.0	11	55	25.0	11	55	25.0

4	14	56	31.8	15	60	34.1	13	52	29.5
3	19	57	43.2	17	51	38.6	19	57	43.2
2	0	0	0.0	1	2	2.3	1	2	2.3
1	0	0	0.0	0	0	0.0	0	0	0.0
Σ	44	168	100.0	44	168	100.0	44	166	100.0
Kategori									

SKOR	Item					
	X2.4			X2.5		
	F	Skor	%	F	Skor	%
5	11	55	25.0	7	35	15.9
4	9	36	20.5	15	60	34.1
3	23	69	52.3	21	63	47.7
2	1	2	2.3	1	2	2.3
1	0	0	0.0	0	0	0.0
Σ	44	162	100.0	44	160	100.0
Kategori						

SKOR	Item											
	X3.1			X3.2			X3.3			X3.4		
	F	Skor	%									
5	13	65	29.5	14	70	31.8	14	70	31.8	13	65	29.5
4	12	48	27.3	10	40	22.7	11	44	25.0	13	52	29.5
3	16	48	36.4	18	54	40.9	16	48	36.4	18	54	40.9
2	3	6	6.8	2	4	4.5	3	6	6.8	0	0	0.0
1	0	0	0.0	0	0	0.0	0	0	0.0	0	0	0.0
Σ	44	167	100.0	44	168	100.0	44	168	100.0	44	171	100.0
Kategori												

SKOR	Item											
	Y.1			Y.2			Y.3					
	F	Skor	%	F	Skor	%	F	Skor	%	F	Skor	%
5	11	55	25.0	11	55	25.0	11	55	25.0	11	55	25.0
4	9	36	20.5	9	36	20.5	11	44	25.0	11	44	25.0
3	23	69	52.3	23	69	52.3	19	57	43.2			
2	1	2	2.3	1	2	2.3	3	6	6.8			

1	0	0	0.0	0	0	0.0	0	0	0.0
Σ	44	162	100.0	44	162	100.0	44	162	100.0
Kategori									

SKOR	Item								
	Y.4			Y.5					
	F	Skor	%	F	Skor	%			
5	11	55	25.0	7	35	15.9			
4	11	44	25.0	12	48	27.3			
3	19	57	43.2	23	69	52.3			
2	3	6	6.8	2	4	4.5			
1	0	0	0.0	0	0	0.0			
Σ	44	162	100.0	44	156	100.0			
Kategori									

Variabel	Indikator	Uji Validitas			Uji Reliabilitas	
		r _{hitung}	r _{tabel}	Ket	Alpha	Ket
Human Capital (X1)	XI.1	0,938	0,297	Valid	0,940	> 0,60 = Reliabel
	XI.2	0,938	0,297	Valid		
	XI.3	0,924	0,297	Valid		
	XI.4	0,883	0,297	Valid		

Variabel	Indikator	Uji Validitas			Uji Reliabilitas	
		r _{hitung}	r _{tabel}	Ket	Alpha	Ket
Structural Capital (X2)	X2.1	0,929	0,297	Valid	0,905	> 0,60 = Reliabel
	X2.2	0,890	0,297	Valid		
	X2.3	0,907	0,297	Valid		
	X2.4	0,933	0,297	Valid		
	X2.5	0,575	0,297	Valid		

Variabel	Indikator	Uji Validitas	Uji Reliabilitas

		r _{hitung}	r _{tabel}	Ket	Alpha	Ket
Costumer Capital (X3)	X3.1	0,936	0,297	Valid	0,930	> 0,60 = Reliabel
	X3.2	0,883	0,297	Valid		
	X3.3	0,903	0,297	Valid		
	X3.4	0,921	0,297	Valid		

Variabel	Indikator r	Uji Validitas			Uji Reliabilitas	
		r _{hitung}	r _{tabel}	Ket	Alpha	Ket
Kinerja Bisnis UMKM (Y)	Y.1	0,903	0,297	Valid	0,898	> 0,60 = Reliabel
	Y.2	0,889	0,297	Valid		
	Y.3	0,913	0,297	Valid		
	Y.4	0,926	0,297	Valid		
	Y.5	0,555	0,297	Valid		

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Costumer Capital (X3), Structural Capital (X2), Human Capital (X1) ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Kinerja Bisnis UMKM (Y)

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.969 ^a	.940	.935	.95608	2.168

a. Predictors: (Constant), Costumer Capital (X3), Structural Capital (X2), Human Capital (X1)

b. Dependent Variable: Kinerja Bisnis UMKM (Y)

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			

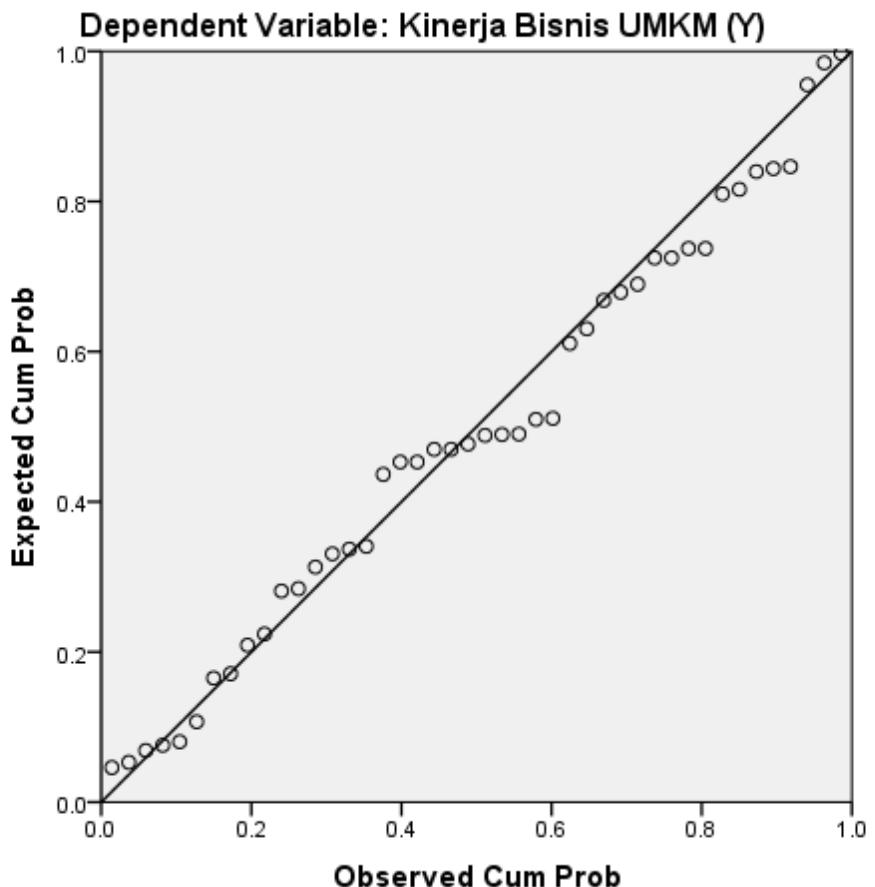
a. Dependent Variable: KinerjaBisnis UMKM (Y)

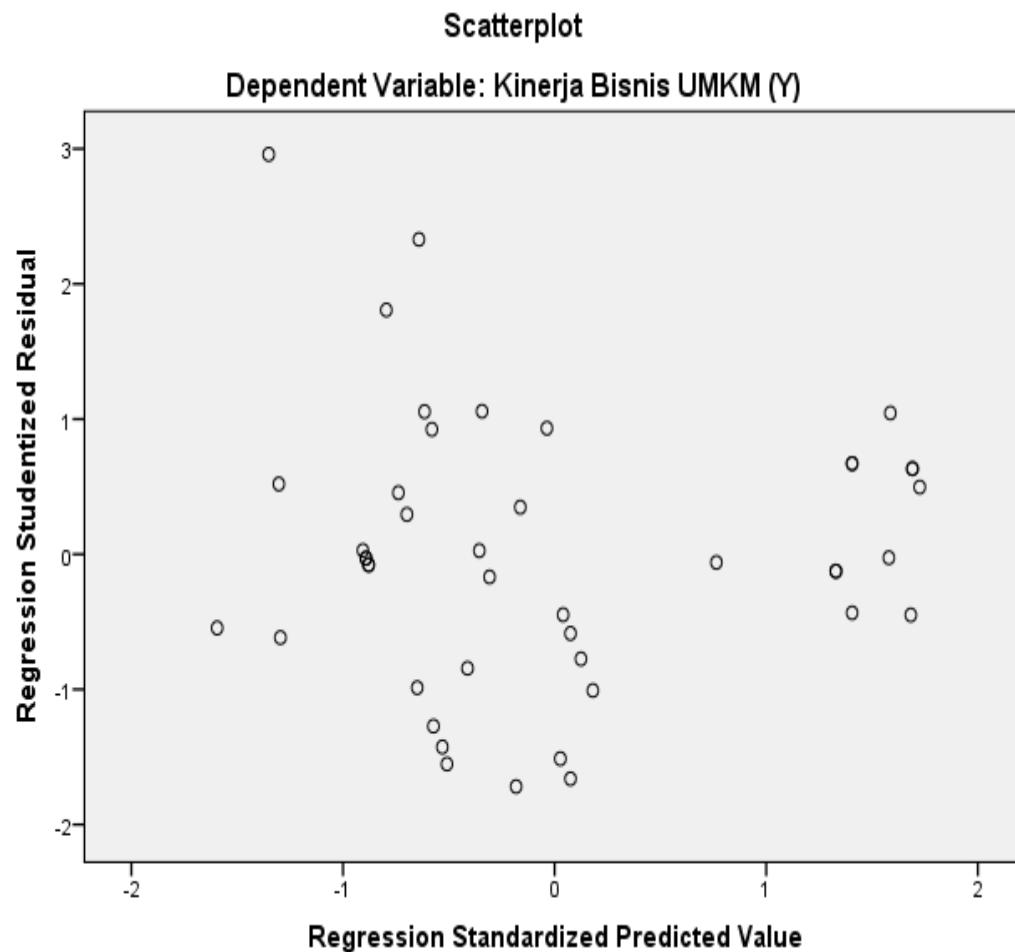
b. Predictors: (Constant), Costumer Capital (X3), Structural Capital (X2), Human Capital (X1)

Model	Coefficients ^a						Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients			Standardized Coefficients		t	Sig.	
	B	Error	Std. Beta				Tolerance	
1	(Constant)	2.489	.940			2.647	.012	
	Human Capital (X1)	.836	.105	.744		7.953	.000	.172 5.811
	Structural Capital (X2)	.280	.098	.265		2.845	.007	.174 5.755
	Costumer Capital (X3)	.126	.045	.114		2.836	.007	.939 1.065

a. Dependent Variable: KinerjaBisnis UMKM (Y)

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual





One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		44
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std.	.92212850
	Deviation	
Most Extreme Differences	Absolute	.102
	Positive	.102
	Negative	-.071
Test Statistic		.102
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

XI.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	3	6.8	6.8
	3.00	19	43.2	50.0
	4.00	11	25.0	75.0
	5.00	11	25.0	100.0
	Total	44	100.0	100.0

XI.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	3	6.8	6.8
	3.00	19	43.2	50.0
	4.00	11	25.0	75.0
	5.00	11	25.0	100.0
	Total	44	100.0	100.0

XI.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	3	6.8	6.8
	3.00	17	38.6	45.5
	4.00	12	27.3	72.7
	5.00	12	27.3	100.0
	Total	44	100.0	100.0

XI.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	19	43.2	43.2
	4.00	14	31.8	75.0
	5.00	11	25.0	100.0
	Total	44	100.0	100.0

X2.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	19	43.2	43.2
	4.00	14	31.8	75.0
	5.00	11	25.0	100.0
	Total	44	100.0	100.0

X2.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	2.3	2.3
	3.00	17	38.6	40.9
	4.00	15	34.1	75.0
	5.00	11	25.0	100.0
	Total	44	100.0	100.0

X2.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	2.3	2.3
	3.00	19	43.2	45.5
	4.00	13	29.5	75.0
	5.00	11	25.0	100.0
	Total	44	100.0	100.0

X2.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	2.3	2.3
	3.00	23	52.3	54.5
	4.00	9	20.5	75.0
	5.00	11	25.0	100.0
	Total	44	100.0	100.0

X2.5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	2.3	2.3
	3.00	21	47.7	50.0
	4.00	15	34.1	84.1
	5.00	7	15.9	100.0
	Total	44	100.0	100.0

X3.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	3	6.8	6.8
	3.00	16	36.4	43.2
	4.00	12	27.3	70.5
	5.00	13	29.5	100.0
	Total	44	100.0	100.0

X3.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	4.5	4.5
	3.00	18	40.9	45.5
	4.00	10	22.7	68.2

5.00	14	31.8	31.8	100.0
Total	44	100.0	100.0	

X3.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	3	6.8	6.8
	3.00	16	36.4	43.2
	4.00	11	25.0	68.2
	5.00	14	31.8	100.0
	Total	44	100.0	100.0

X3.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	18	40.9	40.9
	4.00	13	29.5	70.5
	5.00	13	29.5	100.0
	Total	44	100.0	100.0

Y.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	2.3	2.3
	3.00	23	52.3	54.5
	4.00	9	20.5	75.0
	5.00	11	25.0	100.0
	Total	44	100.0	100.0

Y.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent

Valid	2.00	1	2.3	2.3	2.3
	3.00	23	52.3	52.3	54.5
	4.00	9	20.5	20.5	75.0
	5.00	11	25.0	25.0	100.0
	Total	44	100.0	100.0	

Y.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	3	6.8	6.8	6.8
	3.00	19	43.2	43.2	50.0
	4.00	11	25.0	25.0	75.0
	5.00	11	25.0	25.0	100.0
	Total	44	100.0	100.0	

Y.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	3	6.8	6.8	6.8
	3.00	19	43.2	43.2	50.0
	4.00	11	25.0	25.0	75.0
	5.00	11	25.0	25.0	100.0
	Total	44	100.0	100.0	

Y.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	4.5	4.5	4.5
	3.00	23	52.3	52.3	56.8
	4.00	12	27.3	27.3	84.1
	5.00	7	15.9	15.9	100.0
	Total	44	100.0	100.0	

		Correlations				
		XI.1	XI.2	XI.3	XI.4	XI.Total
XI.1	Pearson Correlation	1	.867 **	.805 **	.778 **	.938 **
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	44	44	44	44	44
XI.2	Pearson Correlation	.867 **	1	.831 **	.747 **	.938 **
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	44	44	44	44	44
XI.3	Pearson Correlation	.805 **	.831 **	1	.757 **	.924 **
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	44	44	44	44	44
XI.4	Pearson Correlation	.778 **	.747 **	.757 **	1	.883 **
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	44	44	44	44	44
XI.Total	Pearson Correlation	.938 **	.938 **	.924 **	.883 **	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	44	44	44	44	44

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	44	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	44	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's

Alpha	N of Items
.940	4

		Correlations					
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.Total
X2.1	Pearson Correlation	1	.797 **	.870 **	.855 **	.406 **	.929 **
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.006	.000
	N	44	44	44	44	44	44
X2.2	Pearson Correlation	.797 **	1	.809 **	.826 **	.321 *	.890 **
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.033	.000
	N	44	44	44	44	44	44
X2.3	Pearson Correlation	.870 **	.809 **	1	.822 **	.325 *	.907 **
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.031	.000
	N	44	44	44	44	44	44
X2.4	Pearson Correlation	.855 **	.826 **	.822 **	1	.436 **	.933 **
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.003	.000
	N	44	44	44	44	44	44
X2.5	Pearson Correlation	.406 **	.321 *	.325 *	.436 **	1	.575 **
	Sig. (2-tailed)	.006	.033	.031	.003		.000
	N	44	44	44	44	44	44
X2.Total	Pearson Correlation	.929 **	.890 **	.907 **	.933 **	.575 **	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	44	44	44	44	44	44

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	44	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	44	100.0

- a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's

Alpha	N of Items
.905	5

		Correlations				
		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.Total
X3.1	Pearson Correlation	1	.782 **	.812 **	.810 **	.936 **
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	44	44	44	44	44
X3.2	Pearson Correlation	.782 **	1	.671 **	.762 **	.883 **
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	44	44	44	44	44
X3.3	Pearson Correlation	.812 **	.671 **	1	.800 **	.903 **
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	44	44	44	44	44
X3.4	Pearson Correlation	.810 **	.762 **	.800 **	1	.921 **
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	44	44	44	44	44
X3.Total	Pearson Correlation	.936 **	.883 **	.903 **	.921 **	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	44	44	44	44	44

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Case Processing Summary

N	%
---	---

Cases	Valid	44	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	44	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's

	Alpha	N of Items
	.930	4

		Correlations					
		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	YTotal
Y.1	Pearson Correlation		1	.851**	.804**	.833**	.277
	Sig. (2-tailed)			.000	.000	.000	.068
	N	44	44	44	44	44	44
Y.2	Pearson Correlation	.851**		1	.776**	.748**	.342*
	Sig. (2-tailed)		.000		.000	.000	.023
	N	44	44	44	44	44	44
Y.3	Pearson Correlation		.804**	.776**		.867**	.353*
	Sig. (2-tailed)		.000	.000		.000	.019
	N	44	44	44	44	44	44
Y.4	Pearson Correlation		.833**	.748**	.867**		.414**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000		.005
	N	44	44	44	44	44	44
Y.5	Pearson Correlation			.342*	.353*	.414**	
	Sig. (2-tailed)			.023	.019	.005	
	N	44	44	44	44	44	44
Ytotal	Pearson Correlation		.903**	.889**	.913**	.926**	
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	

N	44	44	44	44	44	44
----------	----	----	----	----	----	----

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Case Processing Summary

Cases	N	%
	Valid	Excluded ^a
	44	100.0
	0	.0
Total	44	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.898	5

**LEMBAGA PENELITIAN (LEMLIT)
UNIVERSITAS ISLAM GORONTALO**

Jl. Jendral Sudirman No. 1 - 83111 Gorontalo

Telp. (0431) 411 3000 | Fax. (0431) 411 3009

E-mail: lemlit@uin-gorontalo.ac.id

**Surat Izin Penelitian
Nomor : 2962/PIP/LEMLIT-UNISAN-GTO XII/2020**

Lampiran :

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth.

KEPALA KESBANGPOL KAB. BOALEMO

di

Tempat

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Zulham, Ph.D
NIDN : 0911108104
Jabatan : Ketua Lembaga Penelitian

Menyampaikan kesedianya untuk memberikan izin pengambilan data dalam rangka penyusunan **Proposal / Skripsi**, kepada

Nama Mahasiswa : Indra Rasid
NIM : E2117177
Fakultas : Fakultas Ekonomi
Program Studi : Manajemen
Lokasi Pengilinan : UMKM KECAMTAN TILAMUTA KABUPATEN BOALEMO
Judul Penelitian : PENGARUH INTELECTUAL CAPITAL TERHADAP KINERJA BISNIS UMKM DI KECAMATAN TILAMUTA KABUPATEN BOALEMO

Atas kebijakan dan kerja samanya diucapkan banyak terima kasih.





PEMERINTAH KABUPATEN BOALEMO
DINAS KOPERASI UKM
PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN

Jln. Balombo, Desa Piloliyangan, Kec. Tilamuta, Kab. Boalemo, Kode pos 96263

SURAT KETERANGAN

Nomor : 043/ I07 / KUMP / IV /2021

Yang bertanda tangan dibawah ini Kepala Dinas Koperasi UKM, Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Boalemo menerangkan bahwa :

Nama : **Indra Rasyid**

Tempat Tanggal Lahir : **Tilamuta, 29 Mei 1999**

NIM : **E21.17.177**

Jurusan : **Manajemen**

Yang bersangkutan telah melaksanakan penelitian pada Dinas UKM, Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Boalemo, Terhitung Mulai Tanggal 14 januari s/d 14 Maret 2021, guna penulisan skripsi dengan judul "**PENGARUH INTELLECTUAL CAPITAL TERHADAP KINERJA BISNIS UMKM BENGKEL DI KECAMATAN TILAMUTA**".

Demikian surat pengantar ini dibuat untuk dapat di pergunakan seperlunya.

Kepala Dinas

PENERINTAH KABUPATEN
BOALEMO
DINAS KOPERASI UKM
PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN
Dr. H. IRWAN DAL, M.Pd
Pembina Utama Muda, IV/c
Nip. 19651123 199303 1 006



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS IHSAN
(UNISAN) GORONTALO

SURAT KEPUTUSAN MENDIKNAS RI NOMOR 84/D/O/2001
Jl. Achmad Nadjamuddin No. 17 Telp (0435) 829975 Fax (0435) 829976 Gorontalo

SURAT REKOMENDASI BEBAS PLAGIASI

No. 0921/UNISAN-G/S-BP/VI/2021

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sunarto Taliki, M.Kom
NIDN : 0906058301
Unit Kerja : Pustikom, Universitas Ihsan Gorontalo

Dengan ini Menyatakan bahwa :

Nama Mahasiswa : INDRA RASID
NIM : E2117177
Program Studi : Manajemen (S1)
Fakultas : Fakultas Ekonomi
Judul Skripsi : Pengaruh intellectual capital terhadap kinerja bisnis umkm bengkel di kecamatan Tilamuta

Sesuai dengan hasil pengecekan tingkat kemiripan skripsi melalui aplikasi Turnitin untuk judul skripsi di atas diperoleh hasil Similarity sebesar 13%, berdasarkan SK Rektor No. 237/UNISAN-G/SK/IX/2019 tentang Panduan Pencegahan dan Penanggulangan Plagiarisme, bahwa batas kemiripan skripsi maksimal 35% dan sesuai dengan Surat Pernyataan dari kedua Pembimbing yang bersangkutan menyatakan bahwa isi softcopy skripsi yang diolah di Turnitin SAMA ISINYA dengan Skripsi Aslinya serta format penulisannya sudah sesuai dengan Buku Panduan Penulisan Skripsi, untuk itu skripsi tersebut di atas dinyatakan BEBAS PLAGIASI dan layak untuk diujiankan.

Demikian surat rekomendasi ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

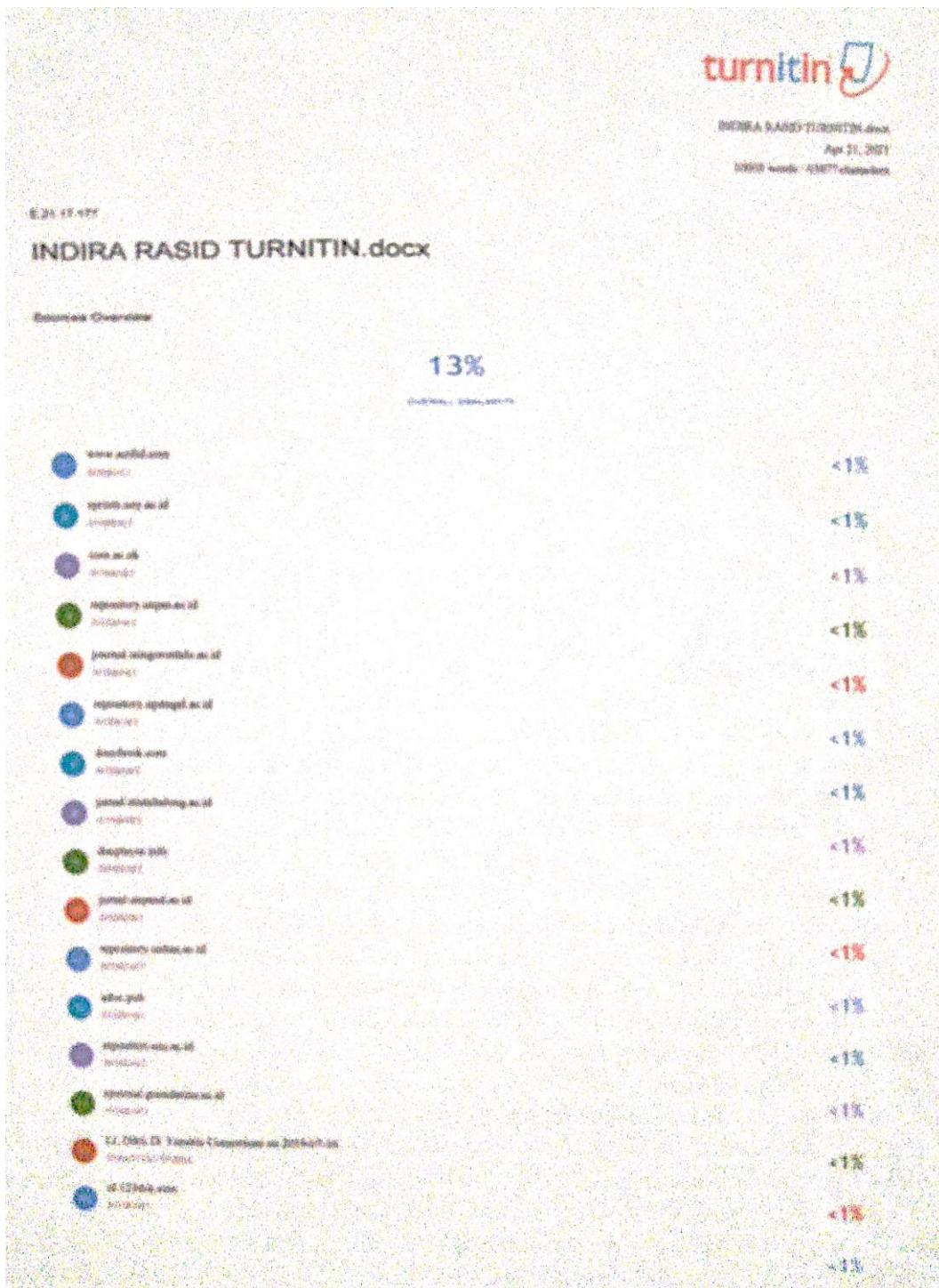
Gorontalo, 24 Juni 2021
Tim Verifikasi,

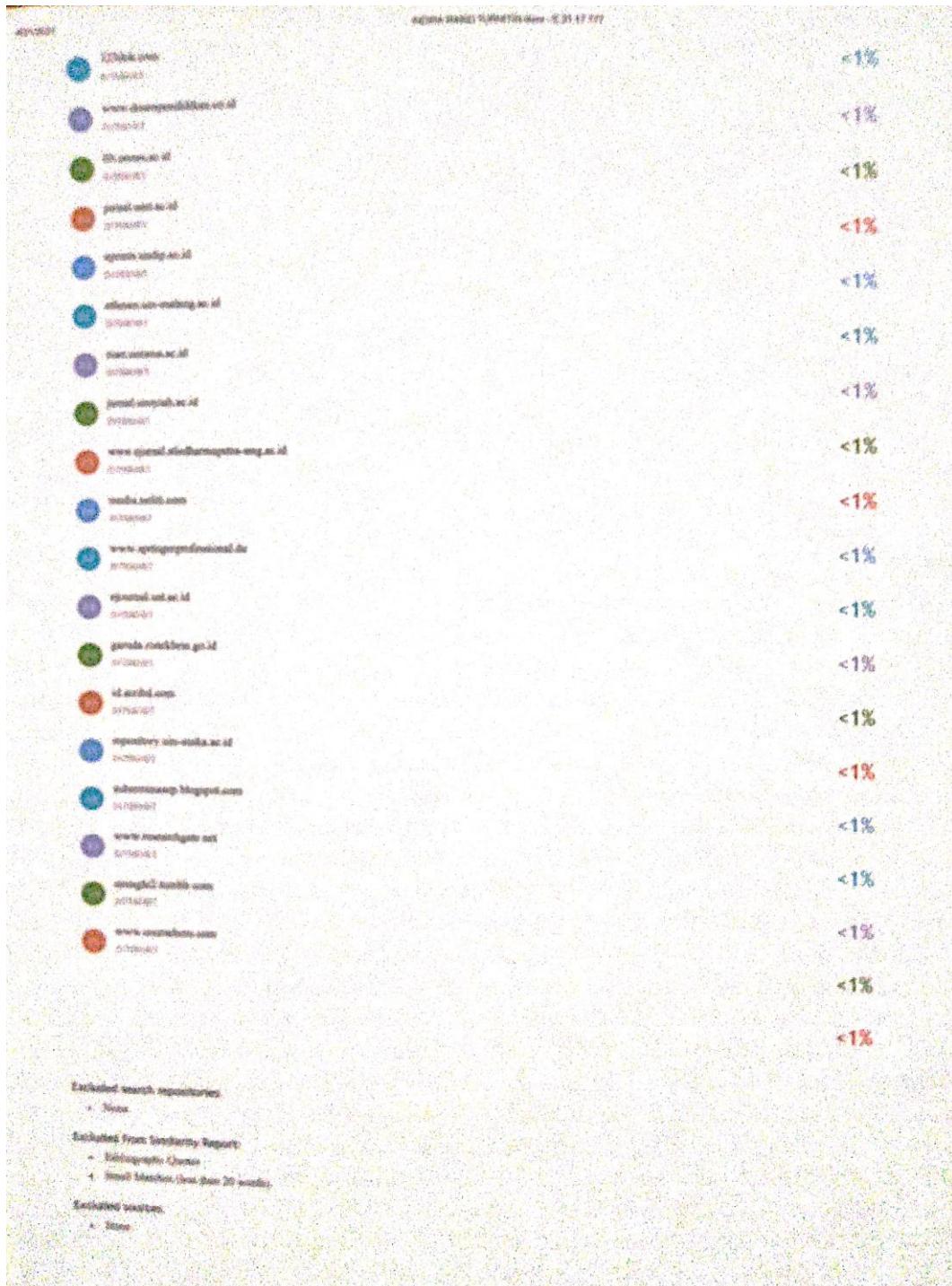


Sunarto Taliki, M.Kom
NIDN. 0906058301

Tembusan :

1. Dekan
2. Ketua Program Studi
3. Pembimbing I dan Pembimbing II
4. Yang bersangkutan
5. Arsip





ABSTRACT

INDIRA RASYID. E2117177. THE INFLUENCE OF INTELLECTUAL CAPITAL ON THE BUSINESS PERFORMANCE OF MSME WORKSHOPS IN TILAMUTA SUBDISTRICT

This study aims to find out and analyze to what extent the influence of the intellectual capital which consists of human capital, structural capital, and customer capital on the business performance of MSME workshops in Tilamuta Subdistrict. This study applies quantitative research. The method of analysis used multiple linear regression. The results of the study show that the human capital, structural capital, and customer capital simultaneously have a significant influence on the business performance of MSME workshops. The HUMAN capital partially has a significant influence on the business performance of MSME workshops because it has knowledge and expertise. The structural capital capabilities partially have a significant influence on the business performance of MSME workshops including organizational culture, organizational structure, organizational learning, and organizational processes. The customer capital has a significant influence on the business performance of MSME, including brand value, customer network, customer loyalty, and customer satisfaction.

Keywords: intellectual capital, human capital, structural capital, customer capital, MSME business performance



ABSTRAK

INDIRA RASYID. E2117177. PENGARUH INTELLECTUAL CAPITAL TERHADAP KINERJA BISNIS UMKM BENGKEL DI KECAMATAN TILAMUTA

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis seberapa besar pengaruh *intellectual capital* yang terdiri dari *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: *intellectual capital*, *human capital*, *structural capital*, *costumer capital*, kinerja bisnis UMKM



CURICULUM VITAE

A.BIODATA PRIBADI

1. Nama : Indra Rasid
2. Nim : E2117177
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Tempat Tanggal Lahir : Tilamuta, 29 Mei 1999
5. Agama : Islam
6. Alamat : Desa Piloliyanga, Kec Tilamuta
Kab Boalemo, Prov Gorontalo
7. No HP : 082259031113
8. Email : indimajid606@gmail.com



B.RIWAYAT PENDIDIKAN

1. SD : SDN 13 Tilamuta pada tahun 2010
2. SMP : SMP 4 Tilamuta pada tahun 2013
3. SMK : SMK N 1 BOALEMO pada tahun 2016
4. PERGURUAN TINGGI : Universitas Ichsan Gorontalo Fakultas
Ekonomi Program Studi S1 Manajemen
2017-2021