

## PENGARUH MODAL MANUSIA, MODAL STRUKTURAL, DAN MODAL PELANGGAN TERHADAP KINERJA BISNIS

ITA WAHYUNI MARDIANA  
HARIYATI

Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Surabaya,  
Kampus Ketintang Surabaya 60231  
E-mail: itawahyuni14@gmail.com

**Abstract:** *This study aims to analyze the implementation effect of human capital, structural capital, and customer capital to business performance (Study on SMEs in Surabaya). The dependent variable in this study is business performance and the independent variable is human capital, structural capital, and customer capital. The data in this study consist of the primary data that taken from questionnaires distributed directly to the 52 respondents from SMEs in Surabaya. The hypothesis in this study were analyzed using analysis techniques of multiple linear regression analysis with the help of software SPSS 16.0 for Windows. The results of this research showed that human capital, structural capital, and customer capital have positive and significant impact on business performance, meanwhile intellectual capital (human capital together with customer capital and structural capital) have positive and significant impact on business performance.*

**Keywords:** *intellectual capital, human capital, structural capital, customer capital, and business performance.*

### PENDAHULUAN

Persaingan global saat ini maka perusahaan dihadapkan pada penentuan strategi dalam pengelolaan usahanya. Penentuan strategi akan dijadikan sebagai landasan dan kerangka kerja untuk mewujudkan sasaran-sasaran kerja yang telah ditentukan oleh manajemen. Oleh karena itu dibutuhkan suatu alat untuk mengukur kinerja sehingga dapat diketahui sejauh mana strategi dan sasaran yang telah ditentukan dapat tercapai. Penilaian kinerja memegang peranan penting dalam dunia usaha, dikarenakan dengan dilakukannya penilaian kinerja dapat diketahui efektivitas dari penetapan suatu strategi dan penerapannya dalam kurun waktu tertentu. Penilaian kinerja dapat mendeteksi kelemahan atau kekurangan yang masih terdapat dalam perusahaan, untuk selanjutnya dilakukan perbaikan dimasa mendatang (Hanuma, 2010).

Selama ini yang umum digunakan dalam perusahaan adalah pengukuran kinerja tradisional yang hanya menitikberatkan pada sektor keuangan saja. Pengukuran kinerja dengan sistem ini menyebabkan orientasi perusahaan hanya pada keuntungan jangka pendek dan cenderung mengabaikan kelangsungan hidup perusahaan dalam jangka panjang. Pengukuran kinerja yang menitikberatkan pada sektor keuangan saja kurang mampu mengukur kinerja harta-harta tak tampak (*intangible assets*) dan harta-harta intelektual (sumber daya manusia) perusahaan. Selain itu pengukuran kinerja dengan cara ini juga kurang mampu bercerita banyak mengenai masa lalu perusahaan, kurang memperhatikan sektor eksternal, serta tidak mampu sepenuhnya menuntun perusahaan ke arah yang lebih baik (Kaplan dan Norton, 1996).

Penelitian ini dalam mengukur kinerja bisnis menggunakan instrumen yang dikembangkan oleh Kaplan dan Norton (1996) yaitu menggunakan *balance scorecard*. *Balance scorecard* digunakan untuk menyeimbangkan usaha dan perhatian eksekutif ke kinerja keuangan dan nonkeuangan, serta kinerja jangka pendek dan kinerja jangka panjang. Konsep dari *balance scorecard* sesuai dengan modal intelektual (*intellectual capital*). Seiring dengan semakin meningkatnya pengakuan modal manusia dalam mendorong nilai dan keunggulan kompetitif perusahaan, maka diperlukan suatu metode pengukuran yang tepat untuk menghitung modal intelektual. Penelitian ini menggunakan salah satu cara yang sering digunakan untuk mengukur nilai modal intelektual perusahaan yaitu dengan metode yang dikembangkan oleh Bontis (1997). Bontis *et al.*, (2000) menyatakan bahwa pada umumnya para peneliti membagi modal intelektual menjadi tiga komponen, yaitu : modal manusia (*human capital*), modal struktural (*structural capital*), dan modal pelanggan (*customer capital*). Bontis *et al.*, (2000) dalam mengukur modal intelektual yaitu dengan menggunakan kuosioner yang telah dikembangkannya dan telah dipraktekkan di Kanada dan Malaysia.

Penelitian terdahulu yang dilakukan Bontis (1998) mengungkapkan bahwa modal manusia, modal pelanggan dan modal struktural memiliki hubungan positif dengan kinerja bisnis terlepas dari jenis industri (jasa dan organisasi non-layanan). Hasil tersebut juga sama dengan penelitian yang dilakukan Bontis *et al.*, (2000). Maditinos *et al.*, (2010) mendapatkan hasil terdapat hubungan yang signifikan antara modal manusia dan

modal pelanggan positif dan penting untuk industri pelayanan dan industri non-jasa.

Choudhury (2010) mendapatkan hasil bahwa penelitian ini menemukan bahwa masing-masing dari tiga jenis modal intelektual terkait dengan meningkatnya kinerja organisasi. Mendukung hal tersebut Ahmad dan Mushraf (2011) melakukan penelitian pada Iraq Industry dan hasilnya modal intelektual (modal pelanggan, modal manusia, modal struktural, modal relasi) berhubungan signifikan dengan kinerja bisnis (terdiri dari inovasi, laju pengembangan produk baru, kepuasan pelanggan, retensi pelanggan dan biaya operasi).

Berbeda dengan penelitian sebelumnya, Hasil penelitian Clarke *et al.*, (2010) menunjukkan bahwa efisiensi modal manusia merupakan elemen penting dari modal intelektual. Di sisi lain, modal struktural kurang penting dan tampaknya mengurangi pengaruh VAIC atas kinerja. Kemudian hubungan langsung antara modal intelektual pada tahun sebelumnya dan kinerja menunjukkan bahwa modal manusia penting dalam kinerja pada tahun berjalan, dan juga memiliki efek yang signifikan yang terhadap kinerja efek di masa depan. Modal struktural tampaknya memakan waktu lebih lama untuk memiliki efek pada kinerja perusahaan.

Aminbeidokhti dan Darvishkhadem (2012) mengukur dampak dari modal intelektual yang berbeda pada kinerja bank di Iran. Hasil penelitian mereka menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif antara modal manusia dengan modal pelanggan, modal struktural dengan modal manusia dan juga antara modal struktural dengan modal pelanggan. Namun, kami tidak melihat adanya hubungan positif antara modal manusia, modal pelanggan, dan modal struktural dan

kinerja bank. Hal tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan Kuryanto dan Syafruddin (2008) yang melakukan penelitian pada 73 perusahaan yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia. Hasilnya tidak ada pengaruh positif antara modal intelektual sebuah perusahaan dengan kinerjanya, semakin tinggi nilai modal intelektual sebuah perusahaan, kinerja masa depan perusahaan tidak semakin tinggi, tidak ada pengaruh positif antara tingkat pertumbuhan modal intelektual sebuah perusahaan dengan kinerja masa depan perusahaan, kontribusi modal intelektual untuk sebuah kinerja masa depan perusahaan akan berbeda sesuai dengan jenis industrinya.

Penelitian ini mengukur kinerja modal intelektual pada UKM yang diukur menggunakan kuesioner yang dikembangkan oleh Bontis (1997). Van Gils (2007) dalam Ates dan Bititci (2009) menyatakan bahwa UKM adalah mesin penting untuk merangsang pertumbuhan ekonomi suatu Negara. Keterlibatan usaha kecil dan menengah (UKM) dalam proses pembangunan ekonomi perlu dicermati secara sistematis, mengingat tingkat produktivitas UKM yang cukup dinamis dalam mendorong pertumbuhan ekonomi dan cenderung lebih stabil dalam menghadapi gejolak ekonomi dibanding usaha besar. Sekitar setengah dari Produk Domestik Regional Bruto Jawa Timur disumbang dari UKM. Maka dengan memperhatikan dan memajukan UKM, berarti telah menyelamatkan separuh roda ekonomi (BPS Provinsi Jawa Timur, 2009).

Sedangkan tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu: 1) Untuk mengetahui adanya pengaruh modal intelektual (modal pelanggan, modal struktural, dan modal pelanggan) terhadap kinerja bisnis. 2) Untuk mengetahui adanya pengaruh modal pelanggan

terhadap kinerja bisnis. 3) Untuk mengetahui adanya pengaruh modal struktural terhadap kinerja bisnis. 4) Untuk mengetahui adanya pengaruh modal pelanggan terhadap kinerja bisnis.

## KAJIAN PUSTAKA

### *Resource Based Theory*

*Resource based theory* (RBT) menganggap perusahaan sebagai kumpulan sumber daya dan kemampuan dalam mengelola sumber daya yang dimiliki perusahaan. *Resource based theory* (RBT) menganalisis dan menginterpretasikan sumber daya organisasi untuk memahami bagaimana organisasi mencapai keunggulan kompetitif yang berkelanjutan. RBT berfokus pada konsep atribut perusahaan yang susah untuk ditiru sebagai sumber kinerja yang unggul dan keunggulan kompetitif (Barney, 1986; Hamel dan Prahalad, 1996 dalam Madhani, 2009). Keunggulan kompetitif dicapai dengan mengimplementasikan strategi penciptaan nilai dimana pesaing tidak dapat dengan mudah meniru dan tidak ada penggantinya (Barney, 1991).

### Teori Modal Manusia

Teori modal manusia menekankan bagaimana pendidikan dapat meningkatkan produktivitas dan efisiensi pekerja dengan meningkatkan tingkat saham kognitif atas ekonomi produktif dari kemampuan manusia yang merupakan hasil dari investasi pada manusia (Olaniyan dan Okemakinde, 2008). Schultz (1961) telah mendefinisikan teori modal manusia sebagai pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh oleh orang-orang sebagai modal dalam pendidikan keterampilan maupun teknis. Modal tersebut merupakan produk investasi yang dianggap baik

dan menghasilkan pendapatan (Fitzsimmons, 1999) dalam (Zula dan Chermack, 2007).

### **Kinerja Bisnis**

Jika organisasi tidak dapat mengukur kinerja maka mereka tidak dapat mengelola bisnis mereka. Jika organisasi ingin bertahan hidup dan berkembang dalam persaingan era informasi, mereka harus menggunakan pengukuran dan sistem manajemen yang berasal dari strategi dan kemampuan mereka. Pernyataan ini merangkum kebutuhan untuk mengukur kinerja, dan sebagai konsekuensi langsung, dan untuk mengevaluasi kinerja mereka (Ahmad dan Mushraf, 2011). Sistem kontrol formal di dalam ukuran kinerja meliputi ukuran keuangan dan nonkeuangan (Fisher, 1998) dalam Divianto (2010). Kinerja keuangan dan nonkeuangan dapat diukur dengan menggunakan *balance scorecard*. Menurut Kaplan dan Norton (1996), *balanced scorecard* merupakan alat pengukur kinerja eksekutif yang memerlukan ukuran komprehensif dengan empat perspektif, yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif bisnis internal, dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran. Berikut perspektif ukuran kinerja berdasarkan *balance scorecard* :

### **Perspektif Keuangan**

Secara tradisional, laporan keuangan merupakan indikator yang merefleksikan akibat dan implementasi dan eksekusi strategi dalam satu periode pengukuran kinerja keuangan akan menunjukkan dan perencanaan dan pelaksanaan strategi serta memberikan perbaikan yang mendasar bagi keuntungan perusahaan. Perbaikan-perbaikan ini tercermin dalam sasaran-sasaran yang secara khusus berhubungan dengan keuntungan yang terukur,

pertumbuhan usaha dan nilai pemegang saham.

### **Perspektif Pelanggan**

Dalam perspektif ini perhatian perusahaan harus ditujukan pada kemampuan internal untuk peningkatan kinerja produk, inovasi dan teknologi dengan memahami selera pasar. Dalam perspektif ini peran riset pasar sangat besar. Suatu produk atau jasa harus bernilai bagi pelanggan atau potensial pelanggan, artinya memberikan manfaat yang lebih besar dan apa yang dikorbankan pelanggan untuk mendapatkannya.

### **Perspektif Proses Bisnis Internal**

Ukuran proses bisnis internal terfokus kepada berbagai proses internal yang akan berdampak besar kepada kepuasan pelanggan dan pencapaian tujuan finansial perusahaan. *Scorecard* dalam perspektif ini memungkinkan perusahaan dalam mengetahui seberapa baik bisnis mereka berjalan. Perspektif ini harus dirancang dengan hati-hati oleh mereka yang paling mengetahui misi perusahaan yang mungkin tidak dapat dilakukan oleh konsultan luar.

### **Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran**

Kaplan dan Norton (1996) mengungkapkan betapa pentingnya suatu organisasi bisnis untuk terus mempertahankan karyawannya, memantau kesejahteraan karyawan dan meningkatkan pengetahuan karyawan karena dengan meningkatnya tingkat pengetahuan karyawan akan meningkatkan pula kemampuan karyawan untuk berpartisipasi dalam pencapaian hasil ketiga perspektif diatas dan tujuan perusahaan. Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan organisasi merupakan faktor pendorong

dihasilkannya kinerja yang istimewa dalam tiga perspektif *balanced scorecard*.

### Modal Intelektual

Bontis (1998) Modal intelektual mencakup semua pengetahuan karyawan, organisasi dan kemampuan mereka untuk menciptakan nilai tambah dan menyebabkan keunggulan kompetitif berkelanjutan. Modal intelektual diidentifikasi sebagai perangkat tak berwujud (sumber daya, kemampuan dan kompetensi) yang menggerakkan kinerja organisasi dan penciptaan nilai. Pendapat ini serupa dengan pendapat Sawarjuwono dan Kadir (2003) yang menyatakan bahwa *intellectual capital* merupakan jumlah dari apa yang dihasilkan oleh tiga elemen utama organisasi (modal manusia, modal struktural, dan modal pelanggan) yang berkaitan dengan pengetahuan dan teknologi yang dapat memberikan nilai lebih bagi perusahaan berupa keunggulan bersaing organisasi.

### Modal Manusia

Menurut Bontis *et al.*, (2000), secara sederhana modal manusia merepresentasikan *individual knowledge stock* suatu organisasi yang direpresentasikan oleh karyawannya. Modal manusia mencerminkan kemampuan kolektif perusahaan untuk menghasilkan solusi terbaik berdasarkan pengetahuan yang dimiliki orang-orang dalam perusahaan tersebut. Modal manusia akan meningkat jika perusahaan mampu menggunakan pengetahuan yang dimiliki oleh karyawannya (Sawarjuwono dan Kadir, 2003).

### Modal Struktural

Bontis *et al.*, (2000) menyebutkan bahwa modal struktural meliputi seluruh *non-human*

*storehouses of knowledge* dalam organisasi. Termasuk dalam hal ini adalah *database, organisational charts, process manuals, strategies, routines* dan segala hal yang membuat nilai perusahaan lebih besar daripada nilai materialnya.

### Modal Pelanggan

Sedangkan tema utama dari modal pelanggan adalah pengetahuan yang melekat dalam *marketing channels* dan *customer relationship* dimana suatu organisasi mengembangkannya melalui jalannya bisnis (Bontis *et al.*, 2000). Modal pelanggan dapat diartikan sebagai kemampuan perusahaan untuk mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan pasar sehingga menghasilkan hubungan baik dengan pihak luar perusahaan seperti pemerintah, pasar, pemasok dan pelanggan, bagaimana loyalitas pelanggan terhadap perusahaan.

### Modal Manusia, Modal Struktural, Modal Pelanggan dan Kinerja Bisnis

Berdasarkan *resource based theory*, modal manusia memenuhi kriteria-kriteria sebagai sumber daya unik yang mampu menciptakan keunggulan kompetitif perusahaan dan selanjutnya digunakan untuk menyusun dan menerapkan strategi perusahaan sehingga dapat meningkatkan kinerja bisnis. Selain itu, karyawan perusahaan yang memiliki keahlian dan kemampuan yang baik akan memberikan imbalan jangka panjang bagi organisasi dalam bentuk produktivitas yang lebih tinggi, yang pada akhirnya meningkatkan pendapatan perusahaan.

Jika suatu organisasi mampu mengkodifikasikan pengetahuan perusahaan dan mengembangkan modal struktural, misalnya menerapkan dan mengembangkan ide-ide hebat, memperbaiki biaya per

rupiah pendapatan, memiliki sistem dan prosedur yang mendukung inovasi, dan sebagainya, maka keunggulan bersaing akan dapat dicapai (Astuti, 2005). Keunggulan tersebut secara relatif akan menghasilkan kinerja bisnis yang lebih tinggi. Modal struktural merupakan sarana dan prasarana yang mendukung pegawai untuk menciptakan kinerja yang optimum. Hal ini dikarenakan organisasi dengan keseluruhan modal struktural akan memiliki budaya sportif yang memungkinkan individu untuk mencoba hal-hal baru, mempelajarinya, dan siap gagal (Bontis *et al.*, 2000).

Kualitas pelayanan yang diterima pelanggan adalah faktor terpenting dalam kepuasan pelanggan. Tugas utama perusahaan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang diterima pelanggan. Perusahaan yang berinvestasi besar untuk menjadi fokus pada pelanggan/konsumen dan menjadi penentu pasar secara mutlak akan dapat meningkatkan atau memperbaiki kinerja perusahaannya.

Berdasarkan kajian teoritis dan empiris maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

- H<sub>1</sub> : Diduga modal intelektual (modal pelanggan, modal struktural, dan modal pelanggan) berpengaruh terhadap kinerja bisnis.
- H<sub>2</sub> : Diduga modal pelanggan berpengaruh terhadap kinerja bisnis.
- H<sub>3</sub> : Diduga modal structural berpengaruh terhadap kinerja bisnis.
- H<sub>4</sub> : Diduga modal pelanggan berpengaruh terhadap kinerja bisnis.

## METODE

Berdasarkan tujuan dan obyek penelitian yang telah ditetapkan, maka jenis rancangan penelitian yang digunakan adalah rancangan riset penelitian konklusif yaitu dengan menguji hipotesis dan menguji hubungannya. Dan merupakan jenis penelitian kausal yang bertujuan untuk mendapatkan bukti mengenai hubungan sebab akibat (hubungan kausal) (Malhotra, 2009:89). Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif.

Populasi dalam penelitian ini adalah usaha kecil menengah (UKM) yang berada di Kota Surabaya yang terdaftar di Disperindag tahun 2013. Pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan metode *purposive sampling* yaitu metode pengambilan sampel yang memenuhi kriteria. Cara penyebaran angket adalah dengan mendatangi UKM-UKM yang menjadi responden dan diperoleh 52 UKM sebagai sampel.

Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kinerja bisnis. Sedangkan variabel independen dalam penelitian ini adalah modal manusia, modal struktural, dan modal pelanggan.

Kinerja bisnis diukur dengan menggunakan instrumen yang ada di dalam *balance scorecard* yang dikembangkan oleh Kaplan dan Norton (1996). Kuesioner untuk kinerja bisnis terdiri dari dua belas pertanyaan yang diisi sampai sejauh mana responden setuju dengan skala Likert (1 = sangat tidak setuju, sampai dengan 5 = sangat setuju).

Untuk mengukur variabel modal manusia peneliti menggunakan instrumen yang dikembangkan oleh Bontis (1997) yang telah diuji di Kanada (Bontis, 1998) dan diuji ulang di Malaysia (Bontis *et al.*, 2000). Kuesioner untuk modal manusia terdiri dari tujuh

pertanyaan yang diisi sampai sejauh mana responden setuju dengan skala Likert (1 = sangat tidak setuju, sampai dengan 5 = sangat setuju).

Untuk mengukur variabel modal struktural, peneliti menggunakan instrumen yang dikembangkan oleh Bontis (1997) yang telah diuji di Kanada (Bontis, 1998) dan diuji ulang di Malaysia (Bontis *et al.*, 2000). Kuesioner untuk modal struktural terdiri dari delapan pertanyaan yang diisi sampai sejauh mana responden setuju dengan skala Likert (1 = sangat tidak setuju, sampai dengan 5 = sangat setuju).

Untuk mengukur variabel modal pelanggan, peneliti menggunakan instrumen yang dikembangkan oleh Bontis (1997) yang telah diuji di Kanada (Bontis, 1998) dan diuji ulang di Malaysia (Bontis *et al.*, 2000). Kuesioner untuk modal pelanggan terdiri dari enam pertanyaan yang diisi sampai sejauh mana responden setuju dengan skala Likert (1 = sangat tidak setuju, sampai dengan 5 = sangat setuju).

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan penyebaran angket kepada 52 responden yang memenuhi kriteria dengan skala numeris sebagai skala pengukuran untuk memperoleh data primer. Sedangkan data sekunder diperoleh melalui dokumentasi yang diperoleh dari buku literatur, jurnal dan artikel yang terkait dengan modal manusia, modal struktural, modal pelanggan, dan kinerja bisnis.

Penyebaran angket pada tahap awal dilakukan kepada 30 responden untuk mengetahui validitas dan reliabilitas seluruh item pernyataan. Hasil uji validitas yang signifikan (nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$ ) dimana setiap variabel memiliki  $r_{hitung} > 0,361$  sehingga dinyatakan bahwa seluruh item pernyataan dikatakan valid. Hasil pengujian reliabilitas dapat diketahui bahwa nilai *cronbach's alpha* untuk masing-masing variabel memiliki nilai lebih besar dari 0,6

sehingga dapat dinyatakan bahwa keseluruhan variabel dikatakan reliabel (Sugiyono, 2010:176). Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda yang sebelumnya dilakukan uji asumsi klasik dan perhitungan variabel terlebih dahulu.

## HASIL

Mayoritas responden dalam penelitian ini berusia 41-50 tahun sebesar 34% (18 responden), berjenis kelamin perempuan sebesar 73,1% (38 responden). Perhitungan perbedaan persepsi modal manusia (X1), ditunjukkan oleh tabel 1:

**Tabel 1. Statistik Deskriptif Persepsi Atas Modal Manusia**

Item Pernyataan	Mean	Kategori
x1.1	4,60	Sangat Setuju
x1.2	4,33	Sangat Setuju
x1.3	4,48	Sangat Setuju
x1.4	4,38	Sangat Setuju
x1.5	4,25	Sangat Setuju
x1.6	4,33	Sangat Setuju
x1.7	4,27	Sangat Setuju
Rata-Rata	4,38	Sangat Setuju

Sumber: Output SPSS 16, 2014.

Pada tabel 1 menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap variabel modal manusia adalah : 1) Nilai skor terendah 4,25 (kategori sangat setuju) adalah pada tanggapan responden atas pernyataan kelima yaitu perlunya melakukan perekrutan yang lebih selektif untuk memperoleh karyawan yang baik. Hal ini dikarenakan pekerjaan yang dilakukan tidak membutuhkan keterampilan yang sulit dan hanya membutuhkan pelatihan saja oleh karena itu untuk melakukan perekrutan secara selektif kurang perlu untuk dilakukan. 2) Nilai skor tertinggi adalah 4,60 (kategori sangat setuju) untuk tanggapan

responden atas pernyataan pertama yakni program pelatihan penting dilakukan untuk meningkatkan kemampuan dan kompetensi karyawan. Disini UKM meyakini bahwa jika suatu perusahaan mempunyai karyawan yang memiliki kemampuan yang tinggi maka kinerja perusahaan tersebut akan bagus. 3) Skor rata-rata keseluruhan untuk variabel modal manusia ( $X_1$ ) adalah 4,38 (kategori baik). Hasil perhitungan modal struktural ( $X_2$ ) ditunjukkan oleh tabel 2:

**Tabel 2. Statistik Deskriptif Persepsi Atas Modal Struktural**

Item Pernyataan	Mean	Kategori
x2.1	3,77	Setuju
x2.2	4,10	Setuju
x2.3	3,85	Setuju
x2.4	4,29	Sangat Setuju
x2.5	4,23	Sangat Setuju
x2.6	4,17	Setuju
x2.7	3,92	Setuju
x2.8	4,21	Sangat Setuju
Rata-Rata	4,07	Setuju

Sumber: Output SPSS 16, 2014.

Pada tabel 2 menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap variabel modal struktural adalah : 1) Nilai skor terendah 3,77 (kategori setuju) adalah pada tanggapan responden atas pernyataan pertama yaitu pentingnya menekan biaya per transaksi yang rendah. Ini diakibatkan responden menilai bahwa tidak mudah untuk melakukan penekanan biaya mengingat kondisi pasar yang tidak menentu sehingga harga bahan baku sewaktu-waktu bisa berubah. 2) Nilai skor tertinggi adalah 4,29 (kategori sangat setuju) untuk tanggapan responden atas pernyataan kelima yakni perlunya mendukung dan mengembangkan berbagai ide untuk kemajuan usaha. Dengan adanya pengembangan berbagai ide untuk

kemajuan usaha tentunya akan sangat menguntungkan bagi UKM, misalnya dengan pengembangan ide menambahkan komputer maka pencatatan yang biasanya dilakukan manual yaitu dicatat di buku maka akan lebih efektif dan efisien jika mulai sekarang di rekapitulasi di komputer. 3) Nilai skor rata-rata keseluruhan untuk variabel modal struktural ( $X_2$ ) adalah 4,07 (kategori setuju). Hasil perhitungan modal pelanggan ( $X_3$ ) ditunjukkan oleh tabel 3:

**Tabel 3. Statistik Deskriptif Persepsi Atas Modal Pelanggan**

Item Pernyataan	Mean	Kategori
x3.1	4,60	Sangat Setuju
x3.2	4,44	Sangat Setuju
x3.3	4,44	Sangat Setuju
x3.4	4,13	Setuju
x3.5	4,15	Setuju
x3.6	4,08	Setuju
Rata-Rata	4,31	Sangat Setuju

Sumber: Output SPSS 16, 2014.

Pada tabel 3 menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap variabel modal pelanggan adalah : 1) Nilai skor terendah 4,08 (kategori setuju) adalah pada tanggapan responden atas pernyataan keenam yaitu perlunya memberikan layanan komplain/pengaduan kepada konsumen. Ini menandakan sebagian besar responden merasa belum perlu untuk memberikan layanan komplain kepada konsumen karena selama ini pelayanan yang mereka berikan sudah cukup maksimal sehingga konsumen akan puas. 2) Nilai skor tertinggi adalah 4,60 (kategori sangat setuju) untuk tanggapan responden atas pernyataan pertama yakni pentingnya mengutamakan kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen merupakan hal terpenting yang harus dilakukan oleh suatu perusahaan, jika

konsumen tidak puas dengan pelayanan yang kita berikan maka konsumen bisa saja berpindah ke produk lain yang sejenis oleh karena itu perlunya meningkatkan kepuasan pelanggan dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan yang diterima konsumen. 3) Nilai skor rata-rata keseluruhan untuk variabel modal pelanggan ( $X_3$ ) adalah 4,31 (kategori sangat setuju). Hasil perhitungan kinerja bisnis (Y) ditunjukkan oleh tabel 4:

**Tabel 4. Statistik Deskriptif Persepsi Atas Kinerja Bisnis**

Item Pernyataan	Mean	Kategori
Y.1	4,12	Setuju
Y.2	4,21	Sangat Setuju
Y.3	4,31	Sangat Setuju
Y.4	3,88	Setuju
Y.5	3,98	Setuju
Y.6	4,12	Setuju
Y.7	4,15	Setuju
Y.8	4,04	Setuju
Y.9	4,13	Setuju
Y.10	3,83	Setuju
Y.11	4,17	Setuju
Y.12	4,27	Sangat Setuju
Rata-Rata	4,10	Setuju

Sumber: Output SPSS 16, 2014.

Pada tabel 4 menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap variabel kinerja bisnis (Y) adalah : 1) Nilai skor terendah 3,83 (kategori setuju) adalah pada tanggapan responden atas pernyataan kesepuluh yaitu pentingnya menerima dan menerapkan banyaknya usulan dan saran dari karyawan. Ini menandakan sebagian besar responden merasa usulan dan saran dari karyawan kurang perlu untuk diterapkan di dalam perusahaan. 2) Nilai skor tertinggi adalah 4,27 (kategori sangat setuju) untuk tanggapan responden atas pernyataan keduabelas yakni

peningkatan laba usaha yang di peroleh secara periode merupakan faktor penting. Jika laba usaha setiap periode meningkat maka dapat disimpulkan bahwa perusahaan tersebut memiliki kinerja bisnis yang baik. 3) Nilai skor rata-rata keseluruhan untuk variabel kinerja bisnis (Y) adalah 4,10 (kategori setuju).

Berdasarkan hasil uji validitas instrumen penelitian, didapatkan hasil yakni seluruh butir pertanyaan (item) pada semua variabel adalah valid. Sehingga data yang dihasilkan dapat dianalisis lebih lanjut. Sedangkan hasil uji reliabilitas terlihat bahwa uji reliabilitas konsistensi internal koefisien *cronbach's alpha* untuk semua variabel berada pada tingkat yang dapat diterima yaitu di atas 0,60.

Berdasarkan hasil uji normalitas *kolmogorov-smirnov* diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,503 sehingga dapat disimpulkan bahwa data terdistribusi normal. Untuk hasil uji multikolinieritas dapat disimpulkan tidak terjadi gejala multikolinieritas karena nilai *tolerance* lebih dari 0,1 dan nilai VIF kurang dari 10. Berdasarkan hasil uji *spearman's rho* nilai signifikansi masing-masing variabel diatas 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala heterokedstisitas.

Setelah lolos uji asumsi klasik maka dilakukan analisis regresi linier berganda seperti pada hasil tabel 5 sebagai berikut :

**Tabel 5. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda**

Variabel	Nilai Sig. F	Nilai Sig. T	T	(R <sup>2</sup> )
Regresi Modal manusia	0,000	0.018	2.460	.681
Modal struktural		0.000	4.747	
Modal pelanggan		0.045	2.060	

Sumber: Output SPSS 16, 2014.

Berdasarkan pada tabel 5 diatas dapat disimpulkan bahwa hasil uji F yaitu sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa secara simultan variabel independen (modal manusia, modal struktural, dan modal pelanggan) berpengaruh terhadap variabel dependen (kinerja bisnis).

Hasil dari uji t (parsial) menunjukkan bahwa modal manusia berpengaruh terhadap kinerja bisnis dengan sig 0,018 > 0,05. Variabel modal struktural berpengaruh terhadap kinerja bisnis dengan sig 0,000 > 0,05. Variabel modal pelanggan juga berpengaruh terhadap kinerja bisnis dengan sig 0,045 > 0,05.

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) dalam penelitian ini dengan melihat nilai *adjusted R square* yaitu sebesar 0,681 atau sebesar 68,1%. Hal ini berarti variabel modal manusia ( $X_1$ ), modal struktural ( $X_2$ ) dan modal pelanggan ( $X_3$ ) mempengaruhi kinerja bisnis (Y) sebesar 0,681 atau 68,1% dan sisanya sebesar 0,319 atau 31,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini.

## PEMBAHASAN

### **Modal Intelektual (Modal Manusia, Modal Struktural, dan Modal Pelanggan) terhadap Kinerja Bisnis**

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda diketahui bahwa nilai koefisien regresi dari masing-masing variabel bebas bertanda positif. Nilai koefisien determinasi (*adjusted R square*) modal manusia, modal struktural dan modal pelanggan secara bersama-sama mempengaruhi kinerja bisnis sebesar 68,1%. Berdasarkan hasil nilai koefisien determinasi yang tinggi menunjukkan bahwa dalam menjalankan kinerja bisnis UKM, pemilik mempertimbangkan modal

manusia, modal struktural dan modal pelanggan sebesar 68,1%. Hal tersebut dikarenakan dengan modal manusia, modal struktural dan modal pelanggan maka kinerja bisnis UKM akan meningkat mengingat modal manusia, modal struktural dan modal pelanggan akan memberikan nilai tambah bagi UKM yang dimana UKM lain belum tentu melakukan hal yang sama pada UKM yang mereka jalankan.

### **Modal Manusia terhadap Kinerja Bisnis**

Berdasarkan jawaban responden dalam penelitian ini untuk variabel modal manusia, melalui analisis regresi berganda diperoleh hasil yang memperlihatkan adanya hubungan yang positif antara modal manusia dengan kinerja bisnis. Sehingga apabila modal manusia positif maka kinerja bisnis akan meningkat pula.

Berdasarkan *resource based theory*, modal manusia memenuhi kriteria-kriteria sebagai sumber daya unik yang mampu menciptakan keunggulan kompetitif perusahaan dan selanjutnya digunakan untuk menyusun dan menerapkan strategi perusahaan sehingga dapat meningkatkan kinerja bisnis. Selain itu, karyawan perusahaan yang memiliki keahlian dan kemampuan yang baik akan memberikan imbalan jangka panjang bagi organisasi dalam bentuk produktivitas yang lebih tinggi, yang pada akhirnya meningkatkan pendapatan perusahaan. Penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan Bontis (1998) yang mengungkapkan bahwa modal manusia, modal pelanggan dan modal struktural memiliki hubungan positif dengan kinerja bisnis terlepas dari jenis industri (jasa dan organisasi non-layanan).

### **Modal Struktural terhadap Kinerja Bisnis**

Berdasarkan jawaban responden dalam penelitian ini untuk variabel modal struktural, melalui analisis regresi berganda diperoleh hasil yang memperlihatkan adanya hubungan yang positif antara modal struktural dengan kinerja bisnis. Sehingga apabila modal struktural positif maka kinerja bisnis akan meningkat pula.

Jika sistem dan prosedur yang dimiliki suatu organisasi untuk menjalankan aktivitas baik, maka modal intelektual secara keseluruhan akan mencapai potensi yang paling penuh, sehingga kinerja bisnis yang dicapai juga akan maksimal. Penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan Astuti (2005) yang menyatakan jika suatu organisasi mampu mengkodifikasikan pengetahuan perusahaan dan mengembangkan modal struktural, misalnya menerapkan dan mengembangkan ide-ide hebat, memperbaiki biaya per rupiah pendapatan, memiliki sistem dan prosedur yang mendukung inovasi, dan sebagainya, maka keunggulan bersaing akan dapat dicapai. Keunggulan tersebut secara relatif akan menghasilkan kinerja bisnis yang lebih tinggi.

### **Modal Pelanggan terhadap Kinerja Bisnis**

Berdasarkan jawaban responden dalam penelitian ini untuk variabel modal pelanggan, melalui analisis regresi berganda diperoleh hasil yang memperlihatkan adanya hubungan yang positif antara modal pelanggan dengan kinerja bisnis. Sehingga apabila modal pelanggan positif maka kinerja bisnis akan meningkat pula.

Kualitas pelayanan yang diterima pelanggan adalah faktor terpenting dalam kepuasan pelanggan. Tugas utama perusahaan

untuk meningkatkan kepuasan pelanggan adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang diterima pelanggan. Perusahaan yang berinvestasi besar untuk menjadi fokus pada pelanggan/konsumen dan menjadi penentu pasar secara mutlak akan dapat meningkatkan atau memperbaiki kinerja perusahaannya. Penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Choudhury (2010) mendapatkan hasil bahwa penelitian ini menemukan bahwa masing-masing dari tiga jenis modal intelektual terkait dengan meningkatnya kinerja organisasi.

### **KESIMPULAN**

Penelitian ini berfokus pada pengujian atas modal manusia, modal struktural, dan modal pelanggan terhadap kinerja bisnis. Hasilnya menunjukkan bahwa modal intelektual (modal manusia, modal struktural, dan modal pelanggan) berpengaruh terhadap kinerja bisnis. Kinerja bisnis UKM akan meningkat karena modal manusia, modal struktural dan modal pelanggan akan memberikan nilai tambah bagi UKM yaitu berupa keunggulan kompetitif dimana pesaing tidak mudah untuk menirunya.

Modal manusia berpengaruh terhadap kinerja bisnis, hal tersebut karena modal manusia memenuhi kriteria-kriteria sebagai sumber daya unik yang mampu menciptakan keunggulan kompetitif perusahaan dan selanjutnya digunakan untuk menyusun dan menerapkan strategi perusahaan sehingga dapat meningkatkan kinerja bisnis.

Modal struktural berpengaruh terhadap kinerja bisnis, hal tersebut karena jika sistem dan prosedur yang dimiliki suatu organisasi untuk menjalankan aktivitas baik, maka modal intelektual secara keseluruhan akan mencapai potensi yang paling

penuh, sehingga kinerja bisnis yang dicapai juga akan maksimal.

Modal pelanggan berpengaruh terhadap kinerja bisnis, kualitas pelayanan yang diterima pelanggan adalah faktor terpenting dalam kepuasan pelanggan. Tugas utama perusahaan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang diterima pelanggan. Perusahaan yang berinvestasi besar untuk menjadi fokus pada pelanggan/konsumen dan menjadi penentu pasar secara mutlak akan dapat meningkatkan atau memperbaiki kinerja perusahaannya.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, maka saran bagi peneliti selanjutnya diharapkan menggunakan variabel yang berbeda dengan variabel tersebut meskipun hasil yang didapat memiliki nilai yang cukup tinggi yaitu sebesar 68,1%. Sisanya sebesar 31,9% terdapat pada variabel lain. Diharapkan juga bagi peneliti selanjutnya bisa menggunakan objek penelitian selain UKM karena UKM merupakan perusahaan dengan skala usaha yang kecil dan bisa melakukan penelitian di perusahaan dengan skala usaha yang besar misalnya perusahaan yang sudah *go public*. Perusahaan *go public* lebih memiliki informasi yang kompleks dan lebih sesuai dengan penelitian ini.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, Saari dan Abbas Mezeal Mushraf. 2011. The Relationship Between Intellectual Capital and Business Performance: An Empirical Study in Iraqi industry. *International Conference on Management and Artificial Intelligence IPEDR* 6: 104-109.
- Aminbeidokhti, Ali Akbar dan Sadegh Darvishkhadem. 2012. A Study of Effects of Intellectual Capital on Organizational Performance: A Case Study of Keshavarzi Bank Branch in Semnan, Iran. *Management Science Letters* 2: 971-978.
- Astuti, Partiw Dwi. 2005. Hubungan Intellectual Capital dan Business Performance. *Jurnal MAKSI* 5: 34-58.
- Ates, Aylin dan Umit Bititci. 2009. Strategy Management in Small to Medium-Sized Enterprises: Evidence from UK Manufacturing SMEs. *Strathclyde Institute for Operating Management, University of Strathclyde, Glasgow UK*: 1-10.
- Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Timur. 2009. Laporan Kegiatan Penyusunan PDRB UKM 2009. Provinsi Jawa Timur.
- Barney, J. B. 1991. Firm Resources and Sustained Competitive Advantage. *Journal of Management* 17(1): 99-121.
- Bontis, Nick. 1997. Intellectual Capital Survey Questionnaire. Hamilton: Institute for Intellectual Capital Research : 1-7.
- Bontis, Nick. 1998. Intellectual Capital : An Exploratory Study that Develops Measures and Models. *Management Decision* 36 (2): 63-76.
- Bontis, Nick *et al.*,. 2000. Intellectual Capital and Business Performance in Malaysian Industries. *Journal of Intellectual Capital* 1 (1): 85-100.
- Choudhury, Jyotirmayee. 2010. Performance Impact of Intellectual Capital: A Study of Indian it Sector. *International Journal of Business and Management* 5 (9): 72-80.
- Clarke, M *et al.*,. 2010. Intellectual Capital and Firm Performance in Australia. *Working Paper, University of Otago, New Zealand* (12): 2-23.

- Divianto, 2010. Pengaruh Faktor-Faktor Intellectual Capital (Human Capital, Structural Capital dan Customer Capital) terhadap Business Performance (Survey pada Perusahaan Swasta di Palembang). *Jurnal Ilmiah Orasi Bisnis* 4: 81-99.
- Hanuma, Soraya. 2010. Analisis *Balance Scorecard* sebagai Alat Pengukur Kinerja Perusahaan (Studi Kasus pada PT Astra Honda Motor). *Skripsi tidak diterbitkan*. Semarang : Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang.
- Kaplan, R dan Norton, D. 1996. Linking the Balance Scorecard to Strategy. *California Management Review* 39 (1): 53-79.
- Kuryanto, Benny dan Muchamad Syafruddin. 2008. Pengaruh Modal Intelektual terhadap Kinerja Perusahaan. *Jurnal Akuntansi dan Auditing* 5 (2): 128-147.
- Madhani, Pankaj M. 2009. Resource Based View (RBV) of Competitive Advantage An Overview: 4-21.
- Maditinos, Dimitrios *et al.*,. 2010. Intellectual Capital and Business Performance: An Empirical Study for the Greek Listed Companies. *European Research Studies, Volume XIII* (3): 145-167.
- Malhotra, Naresh K. 2009. *Riset Pemasaran Pendekatan Terapan Jilid 1*. Edisi Keempat. Jakarta: PT Indeks.
- Olaniyan, D.A dan T. Okemakinde. 2008. Human Capital Theory: Implications for Educational Development. *Pakistan Journal of Social Sciences* 5 (5): 479-483.
- Sawarjuwono, Tjiptohadi dan Agustine Prihatin Kadir. 2003. Intellectual Capital: Perlakuan, Pengukuran dan Pelaporan (Sebuah Library Research). *Jurnal Akuntansi dan Keuangan* 5 (1): 31-51.
- Schultz, Theodore W. 1961. Investment in Human Capital. *American Economic Review*. 51 (1): 1-17.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Cetakan ke-11. Bandung: Alfabeta.
- Zula, Kenneth J. dan Thomas J. Chermack. 2007. Human Capital Planning: A Review of Literature and Implications for Human Resource Development. *Human Resource Development Review* 6 (3): 245-262.