



Pengaruh *Intellectual Capital* Terhadap Kinerja Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah di Kota Madiun

Nika Esti Rahayu
Universitas Sebelas Maret

*nikaesti@student.uns.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan menguji pengaruh *intellectual capital* yang meliputi: *human capital*, *structural capital*, dan *customer capital* terhadap kinerja UMKM di Kota Madiun. Populasi dalam penelitian ini adalah UMKM Kategori Makanan dan Minuman yang terdaftar pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Koperasi dan Usaha Mikro Kota Madiun. Sampel penelitian ini berjumlah 56 UMKM. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah studi pustaka dan studi lapangan melalui kuesioner dan wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *human capital*, *structural capital*, dan *customer capital* secara parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja UMKM. Hasil Selain itu, *human capital*, *structural capital*, dan *customer capital* secara simultan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja UMKM.

Kata Kunci: *Intellectual capital*, *Human capital*, *Structural capital*, *Customer capital*, Kinerja UMKM.

Abstract

This research aims to test the influence of intellectual capital which includes: human capital, structural capital, and customer capital on the performance of MSMEs in Madiun City. The population in this study is MSMEs in Food and Beverage Category registered with the Investment Office, One-Stop Integrated Services, Cooperatives and Micro Enterprises of Madiun City. This research sample amounted to 56 MSMEs. The methods of data collection in this study are literature studies and field studies through questionnaires and interviews. The results showed that human capital, structural capital, and customer capital partially had a positive and significant influence on the performance of MSMEs. In addition, human capital, structural capital, and customer capital simultaneously have a positive and significant influence on the performance of MSMEs.

Keywords: *Intellectual Capital, Human Capital, Structural Capital, Customer Capital, MSME Performance.*

PENDAHULUAN

Sejak diberlakukannya Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah, memperkuat peran UMKM dalam perekonomian Indonesia. Kontribusi Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) dalam pengelolaan sumber daya ekonomi di Indonesia menjadi salah satu faktor keberhasilan pembangunan ekonomi. Dukungan terhadap UMKM menjadi penting lantaran UMKM merupakan elemen penting bagi ekonomi Indonesia. Lantaran dapat menyerap tenaga kerja yang cukup meningkat, UMKM juga mampu meningkatkan pendapatan masyarakat. Menurut Menteri Keuangan, Sri Mulyani Indrawati hal tersebut sebagai bukti bahwa UMKM memiliki peran yang cukup strategis dalam meminimalisir kemiskinan dan pengangguran di Indonesia (Fauzia, 2018).

Namun demikian, sekalipun perkembangan yang dialami UMKM, pada kenyataannya UMKM masih perlu mendapatkan perhatian dikarenakan banyaknya permasalahan yang dihadapi untuk bertahan di masa *Pandemi Covid-19*. Permasalahan yang dihadapi UMKM, yaitu: akses pembiayaan, layanan birokrasi, infrastruktur, kelembagaan dan SDM, produksi dan

pemasaran, serta *intellectual capital* (Wilantara & Susilawati, 2016). Berbagai permasalahan yang dihadapi UMKM tersebut bersumber dari terbatasnya *intellectual capital* yang dimiliki.

Keberadaan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di Kota Madiun mampu memberikan kontribusi dalam pertumbuhan ekonomi. Dilansir dari www.madiuntoday.id (2021) Walikota Madiun, Maidi mengatakan, pertumbuhan ekonomi Kota Madiun melampaui angka Jawa Timur dan Nasional. Pada tahun 2018 saja, angka pertumbuhan ekonomi Kota Madiun melesat 7% dari tahun 2020 yang sempat minus 3,39% dan melejit di 4,73% pada tahun 2021. Berdasarkan pernyataan tersebut, sejumlah sektor UMKM yang menopang pertumbuhan ekonomi di Kota Madiun, diantaranya dari pedagang makanan, industri dan lain sebagainya. Fenomena menarik yang terjadi di Kota Madiun adalah semakin pesatnya pelaku UMKM Kategori Makanan dan Minuman di masa Pandemi Covid-19. Dengan banyaknya pelaku UMKM kategori makanan dan minuman di Kota Madiun, maka turut mendorong tingginya persaingan antar pelaku UMKM Kategori Makanan dan Minuman.

Perkembangan UMKM Kategori Makanan dan Minuman dengan berbagai macam keunggulan produknya seringkali dijadikan acuan selera para calon konsumen. Untuk menghadapinya, para pelaku UMKM Kategori Makanan dan Minuman harus dapat meningkatkan kinerja usaha agar mampu bertahan dalam persaingan bisnis. Hal tersebut menjadikan pengukuran kinerja UMKM sangat diperlukan untuk mengetahui kemampuan usaha dalam menghadapi persaingan bisnis. Peran dan perlindungan modal intelektual sebagai *intangible assets* akan menjamin keberlanjutan kinerja yang baik (Ramadhan, 2022). Namun demikian, ternyata hampir 90% pelaku UMKM di Indonesia belum memiliki perlindungan kekayaan intelektual (Amin dalam Ramadhan, 2022). Hasil penelitian Sukarno et al. (2018) menyatakan bahwa pemetaan *intellectual capital* industri kreatif di Jawa Timur, salah satunya di Kota Madiun lebih mengutamakan *relational capital* daripada dimensi *intellectual capital* yang lainnya. Oleh karena itu, untuk mendukung agar UMKM dapat ikut berpartisipasi dalam persaingan bisnis yang kompetitif dan sehat, maka pelaku UMKM hendaknya dituntut untuk cerdas, cakap dan seimbang dalam mengelola keunggulan usaha agar dapat mempertahankan eksistensinya.

Penelitian Absah et al. (2018) yang melakukan penelitian pada UMKM Kota Medan menyatakan bahwa secara umum, pemilik UMKM harus fokus pada peningkatan strategi *intellectual capital* untuk meningkatkan kinerja bisnis. Hal ini menunjukkan bahwa *intellectual capital* yang lebih baik akan menghasilkan kinerja UMKM yang lebih baik. Oleh karena itu, pemilik atau manajer harus fokus pada peningkatan komponen *intellectual capital* sebagai aset tidak berwujud organisasi. Selain itu, hasil penelitian Agganda (2019) pada usaha distro di Kabupaten Serdang Bedagai menyatakan bahwa *human capital* dan *customer capital* berpengaruh terhadap kinerja usaha. Dengan demikian, tujuan penelitian ini adalah untuk menguji *intellectual capital* sebagai variabel independen yang meliputi: *human capital*, *structural capital*, dan *customer capital* terhadap kinerja UMKM Makanan dan Minuman di Kota Madiun.

KAJIAN PUSTAKA

Kinerja merupakan hasil pencapaian oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi baik secara kuantitatif maupun kualitatif, sesuai dengan kewenangan serta tanggung jawab masing-masing untuk mencapai tujuan organisasi secara legal. Menurut Tika (2014:121) menyatakan bahwa kinerja sebagai hasil-hasil fungsi pekerjaan/kegiatan seseorang atau kelompok dalam suatu organisasi yang dipengaruhi oleh berbagai faktor untuk mencapai tujuan organisasi dalam periode waktu tertentu. *Balanced Scorecard* merupakan salah satu sistem pengukuran kinerja yang menjaga keseimbangan antara

berbagai tindakan strategis untuk mencapai penyesuaian tujuan, sehingga mendorong karyawan untuk bertindak demi kepentingan terbaik organisasi (Anthony & Govindarajan, 2013).

Human Capital adalah modal perusahaan berupa kepemilikan pegawai dengan tingkat penguasaan kompetensi yang dipersyaratkan, loyalitas, dan attitude dalam mengembangkan perusahaan (Wilantara & Susilawati, 2016:279). Sedangkan, menurut Ulum (2017:277) *human capital* merupakan kombinasi dari *genetic inheritance, education, experience, dan attitude* tentang kehidupan dan bisnis. Berdasarkan definisi yang telah disampaikan, maka *human capital* merepresentasikan ketersediaan pengetahuan dari individu dalam suatu organisasi yang direpresentasikan oleh para karyawannya.

Hasil penelitian Mardiana dan Hariyati (2014) menyatakan bahwa *human capital* berupa keahlian dan kemampuan yang baik akan memberikan imbalan jangka panjang bagi organisasi dalam bentuk produktivitas yang lebih tinggi. Hasil penelitian Khalique dan De Pablos (2015) juga menyatakan bahwa *human capital* berpengaruh terhadap kinerja UMKM. Selain itu, hasil penelitian Zuliyati et al. (2017) menyatakan bahwa *knowledges*, keterampilan, dan pengalaman yang dimiliki karyawan dalam menjalankan usaha sebenarnya dapat meningkatkan kinerja UMKM. Berdasarkan uraian tersebut, maka dirumuskan:

H₁: *Human Capital* berpengaruh positif terhadap kinerja UMKM.

Structural capital meliputi seluruh sumber pengetahuan non manusia yang ada dalam organisasi. termasuk *database, organisational chart, process manuals, strategies, routines*, dan segala hal yang membuat nilai perusahaan lebih besar daripada nilai materialnya Ulum (2017:283). Sedangkan, menurut Selanjutnya, menurut Solihin (2012) menyatakan bahwa *structural capital* adalah berbagai proses, prosedur, dan perangkat lunak yang unik menjadi kekayaan intelektual perusahaan dan bukan lagi milik individu karyawan. Berdasarkan definisi yang telah disampaikan, maka *structural capital* merupakan kemampuan organisasi atau perusahaan dalam memenuhi proses rutinitas perusahaan atau strukturnya yang mendukung usaha karyawan untuk menghasilkan kinerja intelektual yang optimal.

Hasil penelitian Mardiana dan Hariyati (2014) menyatakan bahwa 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. Khalique dan De Pablos (2015) serta Zuliyati et al. (2017) menyatakan dalam hasil penelitiannya bahwa *structural capital* dapat meningkatkan kinerja organisasi. Berdasarkan uraian tersebut, maka dirumuskan:

H₂: *Structural Capital* berpengaruh positif terhadap kinerja UMKM.

Customer capital menurut Ulum (2017:275) merupakan hubungan organisasi dengan orang-orang yang melakukan kegiatan bisnis dengan organisasi tersebut. Sedangkan, menurut Solihin (2012:52) hubungan antara perusahaan dan pelanggannya. Ini termasuk memahami pangsa pasar perusahaan dengan kebutuhan dan preferensi pelanggan, retensi pelanggan, kepuasan pelanggan, profitabilitas, dan loyalitas merek. Menurut definisi yang diberikan diatas, modal pelanggan adalah jaringan hubungan/relasi selaras yang dimiliki oleh perusahaan dan mitranya. Hasil penelitian Mardiana dan Hariyati (2014) menyatakan perusahaan yang berinvestasi besar-besaran untuk menjadi *customer-centric* dan diktator pasar mutlak dapat meningkatkan atau meningkatkan kinerja bisnisnya. Kemudian, Zuliyati et al. (2017) juga menyatakan bahwa UMKM yang telah mampu mengurangi waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan pesanan konsumen atau perusahaan yang sering meluncurkan produk baru ternyata dapat meningkatkan kinerja. Berdasarkan uraian tersebut, maka dirumuskan:

H₃: *Customer Capital* berpengaruh positif terhadap kinerja UMKM.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian kuantitatif. Pendekatan kuantitatif digunakan karena bertujuan untuk menguji hipotesis. Penelitian ini dilakukan pada UMKM Kategori Makanan dan Minuman yang terdaftar pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Koperasi dan Usaha Mikro Kota Madiun. Jumlah populasi penelitian adalah sebanyak 62 UMKM. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan *purposive sampling* berdasarkan kriteria: (1) UMKM telah memiliki Izin Usaha Mikro dan Kecil (IUMK) dan; (2) UMKM masih aktif beroperasi/berproduksi.

Variabel independen dalam penelitian ini meliputi: (1) *human capital* yang merupakan seluruh sumber pengetahuan dari individu yang terlibat dalam suatu kegiatan usaha (UMKM). Untuk mengukur variabel *human capital* peneliti menggunakan instrumen kuesioner yang telah dimodifikasi dengan indikator yang dikembangkan oleh Ulum (2017) terdiri dari: jumlah karyawan, kualifikasi karyawan, pengetahuan karyawan serta kompetensi karyawan; (2) *structural capital* yang merupakan sumber *non-human*, seperti struktur organisasi, sarana dan prasarana, data perusahaan, serta hal-hal yang memberikan nilai lebih dari nilai fisik perusahaan. Untuk mengukur variabel *structural capital*, peneliti menggunakan instrumen kuesioner yang telah dimodifikasi dengan indikator yang dikembangkan oleh Ulum (2017) terdiri dari: visi misi dan strategi organisasi, sistem informasi organisasi serta budaya organisasi; (3) *customer capital* yaitu hubungan baik yang terjadi antara perusahaan dengan para mitra dan/atau personal yang berbisnis dengan perusahaan. Untuk mengukur variabel *customer capital* peneliti menggunakan instrumen kuesioner yang telah dimodifikasi dengan indikator yang dikembangkan oleh Ulum (2017) terdiri dari: *brands*, loyalitas pelanggan, jaringan distribusi, serta jaringan *franchise*.

Kemudian, variabel dependen dalam penelitian yaitu kinerja, merupakan hasil dari fungsi kerja/kegiatan individu atau kelompok dalam suatu organisasi yang dipengaruhi oleh bermacam faktor dalam mencapai tujuan organisasi jangka waktu tertentu. Untuk mengukur variabel kinerja UMKM, peneliti menggunakan instrumen kuesioner yang telah dimodifikasi dengan indikator *balanced scorecard* yang dikembangkan oleh Tika (2014) terdiri dari dimensi: keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, serta proses belajar dan berkembang.

Jenis data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung dari obyek penelitian, yaitu pemilik UMKM Kategori Makanan dan Minuman di Kota Madiun yang telah terdaftar pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Koperasi dan Usaha Mikro Kota Madiun, sedangkan data sekunder diperoleh peneliti dari berbagai sumber, seperti: buku, artikel jurnal *website* pemberitaan, dan serta hasil studi kepustakaan yang relevan dengan penelitian. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda yang sebelumnya dilakukan uji instrumen penelitian dan uji asumsi klasik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, dari 62 populasi, terdapat 6 UMKM yang tidak memenuhi kriteria pengambilan sampel. Oleh karena itu, jumlah sampel yang diteliti adalah 56 UMKM. Pada tabel 1 menunjukkan statistik deskriptif dari *human capital*, *structural capital*, *customer capital* dan kinerja UMKM.

Tabel 1. Statistik Deskriptif

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
HUMAN CAPITAL	56	15	29	23,71	3,007
STRUCTURAL CAPITAL	56	16	30	24,68	2,899
CUSTOMER CAPITAL	56	14	25	20,86	2,766
KINERJA UMKM	56	41	60	52,91	5,334

Sumber : Data yang diolah, 2022

Variabel *human capital* memiliki nilai minimum sebesar 15 dan nilai maksimum sebesar 29. Nilai *mean* sebesar 23,71 dan standar deviasi sebesar 3,007. Variabel *structural capital* memiliki nilai minimum sebesar 16 dan nilai maksimum sebesar 30. Nilai *mean* sebesar 24,68 dan standar deviasi sebesar 2,899. Variabel *customer capital* memiliki nilai minimum sebesar 14 dan nilai maksimum sebesar 25. Nilai *mean* sebesar 20,86 dan standar deviasi sebesar 2,766. Variabel kinerja UMKM memiliki nilai minimum sebesar 41 dan nilai maksimum sebesar 60. Nilai *mean* sebesar 52,91 dan standar deviasi sebesar 5,334.

Variabel	Item	Koefisien Validitas (r_{hitung})	Kriteria (r_{tabel})	Keterangan
X ₁	X1.1	0,766	0,263	Valid
	X1.2	0,793		Valid
	X1.3	0,691		Valid
	X1.4	0,728		Valid
	X1.5	0,684		Valid
	X1.6	0,840		Valid
X ₂	X2.1	0,495		Valid
	X2.2	0,660		Valid
	X2.3	0,707		Valid
	X2.4	0,591		Valid
	X2.5	0,711		Valid
	X2.6	0,679		Valid
X ₃	X3.1	0,630		Valid
	X3.2	0,585		Valid
	X3.3	0,688		Valid
	X3.4	0,716		Valid
	X3.5	0,786		Valid
Y	Y.1	0,720		Valid
	Y.2	0,907		Valid
	Y.3	0,803		Valid
	Y.4	0,743		Valid
	Y.5	0,698	Valid	
	Y.6	0,472	Valid	
	Y.7	0,400	Valid	

	Y.8	0,334		Valid
	Y.9	0,486		Valid
	Y.10	0,873		Valid
	Y.11	0,784		Valid
	Y.12	0,554		Valid

Tabel 2 Uji Validitas

Sumber : Data yang diolah, 2022

Berdasarkan tabel 2 dapat dilihat bahwa nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ 0,263. Dengan demikian, semua pernyataan yang ada dalam kuesioner tersebut dinyatakan valid atau mampu mengukur variabel yang diteliti, sehingga dapat digunakan dalam penelitian ini.

Tabel 3 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Kriteria	Keterangan
X ₁	0,834	0,60	Reliabel
X ₂	0,711	0,60	Reliabel
X ₃	0,705	0,60	Reliabel
Y	0,881	0,60	Reliabel

Sumber : Data yang diolah, 2022

Berdasarkan tabel 3 dapat diketahui bahwa variabel independen yang terdiri dari *human capital* (X₁), *structural capital* (X₂), *customer capital* (X₃), dan kinerja UMKM (Y) adalah reliabel karena mempunyai nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60, sehingga dapat digunakan untuk proses mengolah data selanjutnya.

Setelah data penelitian memenuhi uji validitas dan reliabilitas, maka akan dilanjutkan uji asumsi klasik yang meliputi uji: normalitas, multikolonieritas, dan heteroskedastisitas. Berdasarkan hasil uji, data penelitian memenuhi seluruh uji asumsi klasik, sehingga hasil uji statistik penelitian ini disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error				Beta	Tolerance
1	(Constant)	5,283	7,059		,748	,458		
	HC	1,292	,160	,729	8,089	,000	,947	1,056
	SC	,351	,169	,191	2,080	,042	,912	1,097
	CC	,398	,176	,207	2,268	,027	,928	1,078

a. Dependent Variable: KINERJA UMKM

Sumber : Data yang diolah, 2022

Tabel 5 Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	939,001	3	313,000	26,019	,000 ^b
	Residual	625,553	52	12,030		

	Total	1564,554	55			
a. Dependent Variable: KINERJA UMKM						
b. Predictors: (Constant), HC, SC, CC						

Sumber : Data yang diolah, 2022

Berdasarkan hasil analisis regresi pada tabel diatas, maka diperoleh model penelitian sebagai berikut:

$$Y = 5,283 + 1,292X_1 + 0,351X_2 + 0,398X_3 + \epsilon$$

Pembahasan

Pengaruh *Human Capital*, *Structural Capital*, dan *Customer Capital* Terhadap Kinerja UMKM

Pada dasarnya, Uji F menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Berdasarkan hasil uji pada tabel 5 diperoleh nilai F_{hitung} sebesar $26,019 > F_{tabel}$ 3,17 dengan signifikansi $0,000 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel *human capital*, *structural capital*, dan *customer capital* secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap kinerja UMKM.

Pengaruh *Human Capital* Terhadap Kinerja UMKM

Hasil uji statistik t diperoleh nilai t_{hitung} sebesar $8,089 > t_{tabel}$ 2,00575 dan signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel *human capital* (X_1) terhadap kinerja UMKM (Y) Kategori Makanan dan Minuman di Kota Madiun. Hal tersebut dikarenakan *human capital* merupakan salah satu indikator penting dalam mengukur kinerja. *Human capital* berupa kepemilikan karyawan dengan berbagai pengetahuan, keahlian, kemampuan, pengalaman, serta kreativitas yang dimiliki individu-individu di dalam suatu usaha. Apabila UMKM memiliki karyawan yang berkualitas, berpengalaman, kreatif, serta mampu bekerjasama dalam tim, maka akan berdampak pada kinerja UMKM. Hal tersebut berarti bahwa semakin meningkat *human capital* yang dimiliki, maka semakin meningkat pula kinerja UMKM Kategori Makanan dan Minuman di Kota Madiun. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Khaliq & De Pablos, 2015; Mardiana & Hariyati, 2014; Zuliyati et al., 2017) yang menyatakan bahwa modal manusia berpengaruh terhadap kinerja.

Pengaruh *Structural Capital* Terhadap Kinerja UMKM

Hasil uji statistik t diperoleh nilai t_{hitung} sebesar $2,080 > t_{tabel}$ 2,00575 dan signifikansi sebesar $0,042 < 0,05$, yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel *structural capital* (X_2) terhadap kinerja UMKM (Y) Kategori Makanan dan Minuman di Kota Madiun. Hal tersebut dikarenakan *structural capital* yang meliputi berbagai proses, prosedur, serta sistem yang dimiliki oleh UMKM merupakan kemampuan organisasi dalam memenuhi proses rutinitas atau strukturnya yang mendukung usaha untuk menghasilkan kinerja usahanya. Maka, semakin meningkat *structural capital* yang dimiliki dan diterapkan, maka semakin meningkat pula kinerja UMKM Kategori Makanan dan Minuman di Kota Madiun. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Khaliq & De Pablos, 2015; Mardiana &

Hariyati, 2014; Zuliyati et al., 2017) yang menyatakan bahwa modal struktural berpengaruh terhadap kinerja.

Pengaruh *Customer Capital* Terhadap Kinerja UMKM

Hasil uji statistik t diperoleh nilai t_{hitung} sebesar $2,268 > t_{tabel}$ $2,00575$ dan signifikansi sebesar $0,027 < 0,05$, yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel *customer capital* (X_3) terhadap kinerja UMKM (Y) Kategori Makanan dan Minuman di Kota Madiun. Hal tersebut dikarenakan *customer capital* merupakan relasi yang selaras antara suatu perusahaan dengan para mitranya. Sehingga, semakin baik UMKM menjaga hubungan dengan para mitra usaha, seperti konsumen dan *franchisee* dengan menjalin komunikasi, pelayanan tepat waktu, serta tetap memperhatikan kepuasan pelanggan dalam menjalankan usaha, maka hal tersebut akan meningkatkan kinerja UMKM. Hal ini menunjukkan bahwa semakin meningkat *customer capital* yang dimiliki, maka semakin meningkat pula kinerja UMKM Kategori Makanan dan Minuman di Kota Madiun. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Mardiana dan Hariyati (2014) serta Zuliyati et al. (2017) yang menyatakan bahwa modal pelanggan berpengaruh terhadap kinerja.

SIMPULAN

Intellectual Capital yang meliputi *human capital*, *structural capital* dan *customer capital* baik secara parsial maupun keseluruhan berpengaruh positif terhadap kinerja UMKM di Kota Madiun. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa apabila UMKM semakin meningkatkan skill dan kemampuan para karyawannya yang diimbangi dengan standar operasional sesuai dengan visi misi organisasi, memiliki budaya kerja yang baik, serta memiliki hubungan yang harmonis dengan para customer dan/atau pihak-pihak luar lainnya yang berkaitan dengan rutinitas organisasi, maka akan semakin meningkatkan kinerja usahanya sehingga tujuan organisasi dapat tercapai.

Penelitian ini memiliki keterbatasan, yaitu sampel penelitian yang hanya UMKM di kategori Makanan dan Minuman saja, sehingga jumlahnya relatif sedikit. Selain itu, jenis UMKM yang menjadi responden penelitian ini tidak dipisahkan sesuai dengan kriteria usaha mikro, kecil, atau menengah. Saran untuk peneliti selanjutnya dapat menambah responden penelitian dengan memperluas kategori UMKM yang akan menjadi responden penelitian. Implikasi praktis dari penelitian ini dapat menjadi sumber informasi mengenai pentingnya pengelolaan *intellectual capital* dalam meningkatkan kinerja UMKM, sehingga UMKM dapat mempertahankan eksistensinya. Implikasi teoritis yang dihasilkan dari penelitian ini adalah menunjukkan bahwa terdapat banyak faktor yang dapat mempengaruhi kinerja UMKM, salah satunya *intellectual capital*.

DAFTAR PUSTAKA

- Absah, Y., Chairunisa Muchtar, Y., & Qamariah, I. (2018). The Effect of Intellectual Capital on Business Performance in Micro-, Small-, and Medium Enterprise (MSME) in Medan City. *KnE Social Sciences*, 3(10), 177–186. <https://doi.org/10.18502/kss.v3i10.3371>
- Agganda, W. (2019). *Pengaruh Human Capital dan Customer Capital Terhadap Kinerja Usaha Distro di Jalan Sudirman Kecamatan Dolok Masihul Kabupaten Serdang Bedagai*. <http://repositori.usu.ac.id/handle/123456789/14173>
- Anthony, R. N., & Govindarajan, V. (2013). *Sistem Pengendalian Manajemen Edisi 12, Jilid*

Dua. KARISMA Publishing Group.

- Fauzia, M. (2018). *UMKM Serap 96 Persen Tenaga Kerja*. <https://ekonomi.kompas.com/read/2018/10/31/204100326/sri-mulyani--umkm-serap-96-persen-tenaga-kerja>
- Khalique, M., & De Pablos, P. O. (2015). Intellectual capital and performance of electrical and electronics SMEs in Malaysia. *International Journal of Learning and Intellectual Capital*, 12(3), 251–269. <https://doi.org/10.1504/IJLIC.2015.070166>
- Mardiana, W. I., & Hariyati. (2014). Pengaruh Modal Manusia, Modal Struktural, Dan Modal Pelanggan Terhadap Kinerja Bisnis. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 2(2), 623–635.
- Ramadhan, A. (2022). *Wapres: Nyaris 90 Persen Pelaku Usaha Ekonomi Kreatif Belum Memiliki Perlindungan Kekayaan Intelektual*. <https://www.google.com/amp/s/amp.kompas.com/nasional/read/2022/04/26/16360091/wapres-nyaris-90-persen-pelaku-usaha-ekonomi-kreatif-belum-miliki>
- Solihin, I. (2012). *Manajemen Strategik*. Erlangga.
- Sukarno, G., Wigati, W. R., Irbayuni, S., & Fitriah, M. A. T. (2018). Pemetaan Intellectual Capital Industri Kreatif di Jawa Timur. *Jurnal Fokus Ekonomi*, 13(2), 280–300.
- Tika, M. P. (2014). *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*. PT. Bumi Aksara.
- Ulum, I. (2017). *Intellectual Capital Model Pengukuran, Framework Pengungkapan, dan Kinerja Organisasi*. UMM Press.
- Wilantara, F., & Susilawati, R. (2016). *Strategi & Kebijakan Pengembangan UMKM Upaya Meningkatkan Daya Saing UMKM Nasional di Era MEA*. PT. Refika Aditama.
- Zuliyati, Z., Budiman, N. A., & Delima, Z. M. (2017). PENGARUH INTELLECTUAL CAPITAL TERHADAP KINERJA UMKM (Studi Kasus pada UMKM di Kabupaten Kudus). *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 6(2), 181–200.