

## MODEL PENINGKATAN KINERJA UMKM MELALUI INOVASI, PROSES OPERASI YANG EFISIEN DAN PEMELIHARAAN HUBUNGAN DENGAN PELANGGAN PADA UMKM DI KOTA SEMARANG

Widaryanti<sup>1)</sup>, Eman Sukanto<sup>2)</sup>

<sup>1)</sup>Akuntansi, STIE Pelita Nusantara  
email: wdr.yanti@gmail.com

<sup>2)</sup>Akuntansi, STIE Pelita Nusantara  
email: eman\_sukanto@yahoo.com

### Abstrak

*UMKM di Kota Semarang semakin berkembang dan tumbuh pesat, namun dilain pihak UMKM sendiri masih dililit berbagai masalah seperti kepastian usaha, teknologi, akses terhadap pasar, informasi dan perlindungan dari persaingan yang tidak sehat. Tujuan penelitian ini yaitu merumuskan model intellectual capital dalam mencapai kinerja UMKM melalui inovasi, mengidentifikasi dan menguji secara empirik implementasi human capital dalam mencapai inovasi UMKM melalui efficient operating process / proses operasi yang efisien yang dilakukan oleh UMKM di Kota Semarang, mengidentifikasi dan menguji secara empirik implementasi human capital dalam mencapai inovasi UMKM melalui maintainable customer relationship / Pemeliharaan Hubungan dengan Pelanggan yang dilakukan oleh UMKM di Kota Semarang. Pengambilan sampel menggunakan nonprobabilitas (secara tidak acak) dengan metode proporsional sampling sebanyak 97 UMKM Di Kota Semarang. Metode pengambilan data menggunakan penyebaran kuesioner dan tehnik analisis data menggunakan **Partial Least Square (PLS)**. Hasil penelitian membuktikan bahwa adanya hubungan langsung dan positif antara Human capital dan kinerja UMKM, adanya hubungan langsung dan positif antara Human Capital terhadap Pemeliharaan Hubungan dengan Pelanggan, adanya hubungan langsung dan positif antara Human Capital terhadap Proses Operasi yang Efisien, adanya hubungan langsung dan positif antara Inovasi terhadap Kinerja UMKM, adanya hubungan langsung dan positif antara Pemeliharaan Hubungan dengan Pelanggan terhadap Inovasi, tidak adanya pengaruh langsung antara Pemeliharaan Hubungan dengan Pelanggan terhadap Kinerja UMKM, adanya hubungan langsung dan positif antara Proses Operasi yang Efisien terhadap Inovasi, tidak adanya pengaruh langsung antara Proses Operasi yang Efisien terhadap Kinerja UMKM, adanya pengaruh tidak langsung antara Human Capital terhadap Inovasi melalui Pemeliharaan Hubungan dengan Pelanggan dan Proses Operasi yang Efisien, adanya pengaruh tidak langsung antara Human Capital terhadap Kinerja melalui Pemeliharaan Hubungan dengan Pelanggan dan Proses Operasi yang Efisien, adanya pengaruh tidak langsung Pengujian Pemeliharaan Hubungan dengan Pelanggan terhadap Kinerja melalui Inovasi, adanya pengaruh tidak langsung antara Proses Operasi yang Efisien terhadap Kinerja melalui Inovasi.*

*Kata Kunci : modal manusia, proses operasi yang efisien, hubungan pelanggan dipertahankan, Inovasi, kinerja UKM*

### Abstract

*SMEs in Semarang city is growing and thriving, but on the other hand, SMEs themselves are still wrapped around various problems such as certainty in business, technology, access to markets, information and protection from unfair competition. The purpose of this study is to formulate a model of intellectual capital to achieve the performance of SMEs through innovation, identify and test empirically the implementation of human capital in achieving SME innovation through efficient operating process carried out by SMEs in Semarang, identify and test empirically the implementation of human capital in achieving innovation of SMEs through maintainable customer relationship conducted by SMEs in Semarang. Using non-probability sampling by the proportional method of sampling as many as 97 SMEs in Semarang. The method of collecting data using questionnaires and data analysis techniques using **Partial Least Square (PLS)**. The research proves that a direct and positive correlation between Human capital and SME performance, the existence of a direct relationship and positive between Human Capital and Maintenance of Customer Relations, direct relationship and positive between Human Capital and Operation Process Efficient, direct relationship and positive between innovation on the Performance of SMEs, the existence of a direct relationship and positive between Maintenance Relationship with*

*Customers to innovation, the absence of direct influence of Maintenance Customer relations on the performance of SMEs, their direct and positive correlation between Efficient Operation process towards innovation, the lack of direct influence of the Efficient Operation process to performance of SMEs, their indirect influence between Human Capital and Innovation through Sustainable Relationships with Customers and Operation Process Efficient, their indirect influence between Human Capital and Performance through Maintenance Relationship with Customers and Operation Process Efficient, their indirect influence Testing Maintenance Customer Relations on performance through Innovation, the indirect effect between Efficient Operation process to performance through Innovation.*

*Keywords: Human capital, efficient operating process, maintainable customer relationship, Inovation, UMKM performance*

## PENDAHULUAN

Modal intelektual / *Intellectual capital* (selanjutnya disebut IC), biasanya disebut sebagai aset tidak berwujud / tak terlihat. *European Commission* (2006) telah mendefinisikan IC sebagai kombinasi dari kegiatan dan sumber daya tak berwujud (manusia, organisasi dan relasional) dari sebuah organisasi, yang memungkinkan untuk mengubah satu set sumber daya material, sumber daya keuangan dan sumber daya manusia untuk suatu sistem yang mampu menciptakan nilai bagi para pemangku kepentingan / *stakeholder*. Sveiby, 1997 dalam Cerbioni dan Parbonetti (2007) menawarkan sebuah kerangka yang membagi IC ke dalam tiga kelompok, yang berguna dalam mengumpulkan data yang diperlukan dalam pengungkapan IC, seperti yang dijelaskan dalam Sawarjuwono dan Kadir, 2005 yaitu: *Human Capital* (modal manusia), *Structural Capital* atau *Organizational Capital* (modal organisasi), dan *Relational Capital* atau *Customer Capital* (modal pelanggan). Tiga kelompok IC tersebut dapat diprosikan menjadi *human capital, efficient operating process* serta *maintanable customer relationship* (Cheng *et al.*, 2010).

*Human capital / modal manusia.* Modal manusia mencerminkan kemampuan kolektif perusahaan untuk menghasilkan solusi terbaik berdasarkan pengetahuan yang dimiliki oleh orang-orang yang ada dalam perusahaan

tersebut. Bontis *et al.*, (2000) berpendapat bahwa karyawan menciptakan IC melalui kompetensinya, sikapnya, dan kecerdasan intelektualnya. Kompetensi termasuk keahlian dan pendidikan, sikap meliputi komponen perilaku kerja karyawan, sedangkan kecerdasan intelektual memungkinkan seseorang untuk mengubah kebiasaan dan berfikir tentang solusi inovatif suatu masalah.

*Efficiency Operating Process /* proses operasi yang efisien didefinisikan sebagai sekumpulan aktivitas perusahaan yang bertujuan untuk menciptakan nilai bagi konsumen (Miers, 2010 dalam Rahardian, 2011). Miers (2010) dalam Rahardian (2010) lebih lanjut menyebutkan bahwa melalui proses operasi yang efisien inilah, perusahaan dapat menciptakan nilai lebih yang menjadi nilai tambah tersendiri, misalnya: sistem operasional perusahaan, proses manufaktur, budaya organisasi, filosofi manajemen dan semua bentuk *intellectual property* yang dimiliki perusahaan

*Maintanable customer relationship /* Pemeliharaan Hubungan dengan Pelanggan adalah hubungan yang harmonis/*association network* yang dimiliki oleh perusahaan dengan para mitranya, baik yang berasal dari para pemasok yang andal dan berkualitas, berasal dari pelanggan yang loyal dan merasa puas akan pelayanan perusahaan yang bersangkutan, berasal dari hubungan perusahaan dengan pemerintah

maupun dengan masyarakat sekitar (Sveiby, 1997).

Inovasi merupakan faktor kritikal bagi perusahaan untuk berkompetisi secara efektif di pasar domestik dan global serta dianggap sebagai salah satu dari komponen paling penting dari strategi sebuah organisasi (Davila, 2000; Hitt dkk., 2001). Organisasi yang mempunyai tingkat berinovasi yang tinggi akan mampu mengembangkan sebuah keunggulan kompetitif dan mencapai tingkat kinerja yang lebih tinggi (Hurley dan Hult, 1998; Davila, 2000; Weerawardena, 2004). Selain itu, sesuai dengan *resources-based view*, inovasi merupakan kapabilitas organisasional yang berharga, sulit ditiru, dan tidak dapat digantikan (Henri, 2006). Dengan demikian inovasi merupakan sumber keunggulan kompetitif yang berkelanjutan yang berkontribusi positif pada kinerja organisasional.

McAdam, Moffett, Hazlett dan Shevlin (2010) menyatakan bahwa manajemen IC yang baik dapat menjelaskan bagaimana, mengapa, dan dimana nilai yang dihasilkan perusahaan melalui inovasi. Gonzales (2012) juga menyatakan adanya hubungan antara modal intelektual dengan inovasi pada UMKM di Galicia. Penelitian ini menggunakan pendekatan IC yang dapat mempengaruhi hasil dari proses inovasi dan, akibatnya, pertumbuhan UMKM akan meningkat. Abidin (2000) juga menyatakan bahwa jika perusahaan yang ada mengikuti perkembangan terkini, yaitu fokus pada pengelolaan modal intelektual secara maksimal, maka perusahaan-perusahaan di Indonesia akan dapat bersaing dengan menggunakan keunggulan kompetitif yang diperoleh melalui inovasi-inovasi kreatif yang dihasilkan oleh IC yang

dimiliki oleh perusahaan, sehingga akan meningkatkan kinerja suatu usaha.

UMKM di Kota Semarang semakin berkembang dan tumbuh pesat seiring dengan permintaan yang meningkat akan produk UMKM. Tetapi akhir-akhir ini banyak juga UMKM yang gulung tikar karena pengelolaan manajemen yang tidak baik, sehingga tidak berkembang. Berdasarkan uraian diatas perlu dikaji bagaimana implementasi modal intelektual sehingga dapat meningkatkan kinerja UMKM melalui inovasi pada UMKM di Kota Semarang.

Tujuan penelitian ini adalah Merumuskan model *intellectual capital* dalam mencapai kinerja UMKM melalui inovasi teknis dan inovasi administrasi, Mengidentifikasi dan menguji secara empirik implementasi *human capital* dalam mencapai inovasi UMKM melalui *efficient operating process* / proses operasi yang efisien yang dilakukan oleh UMKM di Kota Semarang, Mengidentifikasi dan menguji secara empirik implementasi *human capital* dalam mencapai inovasi UMKM melalui *maintanable customer relationship* / Pemeliharaan Hubungan dengan Pelanggan yang dilakukan oleh UMKM di Kota Semarang.

## METODE PENELITIAN

Populasi dalam penelitian ini adalah UMKM di Kota Semarang yang berjumlah 3497. Jumlah sampel yang diambil dalam penelitian diambil berdasarkan pendekatan Yamane (1973) adalah:

$$n = \frac{N}{1 + Nd^2} = \frac{3497}{1 + 3497(0.10^2)} = 97$$

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Sumber data diperoleh langsung dari responden

yaitu pimpinan UMKM di Kota Semarang yang berjumlah 97 orang.

Definisi operasional variabel dalam penelitian ini yaitu Human Capital menggunakan indikator (Gonzales, 2012). Variabel Proses Operasi yang efisien menggunakan indikator (Gonzales, 2012). Pemeliharaan Hubungan dengan Pelanggan Hubungan dengan suplier dengan indikator (Gonzales, 2012). Variabel inovasi dengan indikator (Hanny, 2005). Variabel Kinerja dengan indikator (Siyamtinah dkk, 2010). Analisis data menggunakan *Partial Least Square (PLS)*.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Kuesioner didistribusikan secara langsung kepada 97 UMKM yang sudah beroperasi minimal lima tahun di kota Semarang yang mencakup industri tekstil dan produk tekstil, farmasi, elektronik, makanan, meubel, produk kimia, karet dan barang dari karet, kulit dan barang dari kulit.

**Evaluasi Measurement (outer) Model**

Outer model, yaitu spesifikasi hubungan antara variabel laten dengan indikatornya, disebut juga dengan *outer relation* atau *measurement model*, mendefinisikan karakteristik konstruk dengan variabel manifestnya. Indikator POE 1, PHP 1, Kinerja 5 dikeluarkan dari model karena memiliki loading kurang dari 0,50. Selanjutnya model kita re estimasi kembali dengan membuang indikator tersebut. Hasil re-estimasi telah memenuhi *convergent validity* karena semua *loading factor* berada diatas 0,50.

Kriteria validity dan reliabilitas juga dapat dilihat dari nilai reliabilitas suatu konstruk dan nilai *Average Variance Extracted (AVE)* dari masing-masing konstruk.

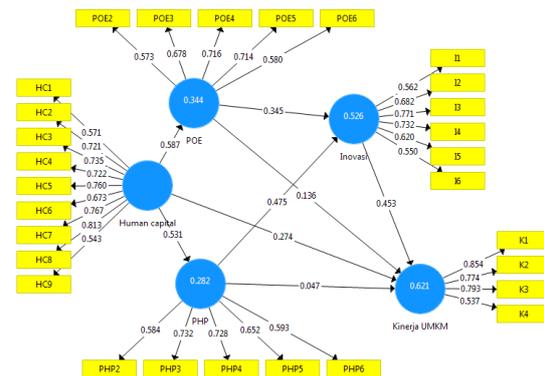
Tabel 1 Composite reliability

	Composite	Average
--	-----------	---------

	Reliability	Variance Extracted (AVE)
HC	0,898	0,598
INOVASI	0,819	0,533
KINERJA	0,833	0,561
PHP	0,793	0,537
POE	0,789	0,530

Semua konstruk memenuhi kriteria reliabel. Hal ini ditunjukkan dengan nilai composite reliability di atas 0,70 dan AVE diatas 0,50 sebagaimana kriteria yang direkomendasikan.

**Hasil Pengujian Model Struktural (Inner Model)**



Model memberikan nilai R-square sebesar seperti terlihat pada tabel berikut :

Tabel 2 R square

	R-square
Inovasi	0,901
Kinerja	1,102
PHP	0,466
POE	0,582

Nilai R-square untuk variabel Inovasi diperoleh sebesar 0,901, untuk variabel Kinerja diperoleh sebesar 1,102, PHP diperoleh sebesar 0,466 dan untuk variabel POE diperoleh sebesar 0,582. Hasil ini menunjukkan bahwa 90,1% variabel Inovasi dapat dipengaruhi oleh variabel POE dan PHP; 110,2% variabel kinerja UMKM dipengaruhi oleh Inovasi; 46,6 % variabel PHP dipengaruhi oleh variabel Human capital dan sebesar 58,2 % variabel POE dipengaruhi oleh variabel human capital.

Hasil koefisien jalur struktural dan indikator beserta nilai signifikansinya dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 3 Koefisien jalur struktural

	Original sampel estimate	T- Statistik	P- value
HC→Kinerja	0,274	3,036	0,003
HC→PHP	0,531	8,347	0,000
HC→POE	0,587	9,924	0,000
Inovasi→Kinerja	0,453	4,896	0,000
PHP→Inovasi	0,475	5,565	0,000
PHP→Kinerja	0,047	0,489	0,625
POE→Inovasi	0,345	3,919	0,000
POE→Kinerja	0,136	1,392	0,165

Hasil pengujian menunjukkan bahwa hubungan variabel Human Capital berhubungan langsung terhadap Kinerja UMKM menunjukkan nilai koefisien jalur sebesar 0,274 dengan nilai t sebesar 3,036. Nilai tersebut lebih besar dari t tabel (1,960). Hasil ini berarti bahwa Human Capital berhubungan langsung terhadap Kinerja UMKM. Human Capital berhubungan langsung terhadap Pemeliharaan Hubungan dengan Pelanggan menunjukkan nilai koefisien jalur sebesar 0,531 dengan nilai t sebesar 8,347. Nilai tersebut lebih besar dari t tabel (1,960). Hasil ini berarti bahwa Human Capital berhubungan langsung terhadap Pemeliharaan Hubungan dengan Pelanggan. Variabel Human Capital berhubungan langsung terhadap Proses Operasi yang Efisien menunjukkan nilai koefisien jalur sebesar 0,587 dengan nilai t sebesar 9,924. Nilai tersebut lebih besar dari t tabel (1,960). Hasil ini berarti bahwa Human Capital berhubungan langsung terhadap Proses Operasi yang Efisien. variabel Inovasi berhubungan langsung terhadap Kinerja UMKM menunjukkan nilai koefisien jalur sebesar 0,453 dengan nilai t sebesar 4,896. Nilai tersebut lebih besar dari t tabel (1,960). Hasil ini berarti bahwa Inovasi berhubungan

langsung terhadap Kinerja UMKM. variabel Pemeliharaan Hubungan dengan Pelanggan berhubungan langsung terhadap Inovasi menunjukkan nilai koefisien jalur sebesar 0,475 dengan nilai t sebesar 5,565. Nilai tersebut lebih besar dari t tabel (1,960). Hasil ini berarti bahwa Pemeliharaan Hubungan dengan Pelanggan berhubungan langsung terhadap Inovasi. variabel Pemeliharaan Hubungan dengan Pelanggan berhubungan langsung terhadap Kinerja UMKM menunjukkan nilai koefisien jalur sebesar 0,047 dengan nilai t sebesar 0,489. Nilai tersebut lebih kecil dari t tabel (1,960). Hasil ini berarti bahwa Pemeliharaan Hubungan dengan Pelanggan tidak berhubungan langsung terhadap Kinerja UMKM. variabel Proses Operasi yang Efisien berhubungan langsung terhadap Inovasi menunjukkan nilai koefisien jalur sebesar 0,345 dengan nilai t sebesar 3,919. Nilai tersebut lebih besar dari t tabel (1,960). Hasil ini berarti bahwa Proses Operasi yang Efisien berhubungan langsung terhadap Inovasi. variabel Proses Operasi yang Efisien berhubungan langsung terhadap Kinerja UMKM menunjukkan nilai koefisien jalur sebesar 0,136 dengan nilai t sebesar 1,392. Nilai tersebut lebih kecil dari t tabel (1,960). Hasil ini berarti bahwa Proses Operasi yang Efisien tidak berhubungan langsung terhadap Kinerja UMKM.

Tabel 4 Pengaruh tidak langsung

	Original sampel	T Statistik	P Value
HC→Inovasi	0,454	8,864	0,000
HC→Kinerja	0,310	4,930	0,000
PHP→Kinerja	0,215	4,075	0,000
POE→Kinerja	0,156	2,746	0,006

Pengujian pengaruh tidak langsung variabel Human Capital terhadap Inovasi

melalui Pemeliharaan Hubungan dengan Pelanggan dan Proses Operasi yang Efisien didapat Nilai  $t$  sebesar 8,864 tersebut lebih besar dari 1,96 yang berarti bahwa parameter mediasi tersebut signifikan. Pengujian pengaruh tidak langsung variabel Human Capital terhadap Inovasi melalui Pemeliharaan Hubungan dengan Pelanggan dan Proses Operasi yang Efisien didapat Nilai  $t$  sebesar 4,930 tersebut lebih besar dari 1,96 yang berarti bahwa parameter mediasi tersebut signifikan. Pengujian pengaruh tidak langsung variabel Pemeliharaan Hubungan dengan Pelanggan berhubungan positif terhadap Kinerja melalui Inovasi didapat Nilai  $t$  sebesar 4,075 tersebut lebih besar dari 1,96 yang berarti bahwa parameter mediasi tersebut signifikan. Pengujian pengaruh tidak langsung variabel Proses Operasi yang Efisien berhubungan positif terhadap Kinerja melalui Inovasi didapat Nilai  $t$  sebesar 2,746 tersebut lebih besar dari 1,96 yang berarti bahwa parameter mediasi tersebut signifikan.

## SIMPULAN

Hasil pengujian menunjukkan adanya hubungan langsung dan positif antara Human capital dan kinerja UMKM, adanya hubungan langsung dan positif antara Human Capital terhadap Pemeliharaan Hubungan dengan Pelanggan, adanya hubungan langsung dan positif antara Human Capital terhadap Proses Operasi yang Efisien, adanya hubungan langsung dan positif antara Inovasi terhadap Kinerja UMKM, adanya hubungan langsung dan positif antara Pemeliharaan Hubungan dengan Pelanggan terhadap Inovasi, tidak adanya pengaruh langsung antara Pemeliharaan Hubungan dengan Pelanggan terhadap Kinerja UMKM, adanya hubungan

langsung dan positif antara Proses Operasi yang Efisien terhadap Inovasi, tidak adanya pengaruh langsung antara Proses Operasi yang Efisien terhadap Kinerja UMKM, adanya pengaruh tidak langsung antara Human Capital terhadap Inovasi melalui Pemeliharaan Hubungan dengan Pelanggan dan Proses Operasi yang Efisien, adanya pengaruh tidak langsung antara Human Capital terhadap Kinerja melalui Pemeliharaan Hubungan dengan Pelanggan dan Proses Operasi yang Efisien, adanya pengaruh tidak langsung Pengujian Pemeliharaan Hubungan dengan Pelanggan terhadap Kinerja melalui Inovasi, adanya pengaruh tidak langsung antara Proses Operasi yang Efisien terhadap Kinerja melalui Inovasi.

Saran bagi penelitian berikutnya Sampel dalam penelitian ini hanya berasal UMKM di Kota Semarang, sehingga penelitian selanjutnya hendaknya dapat dilakukan dengan memperbanyak sampel dengan memperluas jumlah UMKM yang dijadikan objek penelitian. Penelitian ini dilakukan pada UMKM. Masih perlu dilakukan penelitian kembali pada populasi yang berbeda, misalnya perusahaan jasa, sektor perdagangan dan manufaktur, atau lembaga keuangan lain.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abidin. 2000. Dilema Penilaian Intellectual Capital. Media Akuntansi. Edisi 7. Th. VII. Pp.44-45
- Bontis, N.; Keow, W.C.C.; Richardson, S. (2000). Intellectual capital and business performance in Malaysian industries. *Journal of Intellectual Capital*, 1(1): 85-100. <http://dx.doi.org/10.1108/14691930010324188>

- Davila.2000. An empirical study on the drivers of management control systems' design in new product development. *Accounting, Organizations, and Society*, 25: 383-409
- González-Loureiro;Pita-Castelo.2012. A model for assessing the contribution of innovative SMEs to economic growth: The intangible approach. *Economics Letters*, 116(3): 312-315. <http://dx.doi.org/10.1016/j.econlet.2012.03.028>
- McAdam; Moffett; Hazlett; Shevlin.2010. Developing a model of innovation implementation for UK SMEs: A path analysis and explanatory case analysis. *International Small Business Journal*, 28(3): 195-214. <http://dx.doi.org/10.1177/0266242609360610>
- Rahardian. 2011. Analisis Pengaruh Intellectual Capital Terhadap Kinerja Perusahaan; Suatu Analisis Dengan Pendekatan Partial Least Squares (Studi Pada Perusahaan yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Tahun 2007-2010). Skripsi UNDIP. Tidak dipublikasikan
- Siyamtinah, Sulisty, H., dan Rahmani, E. (2010). “Model Peningkatan Kapabilitas Inovasi Dalam angka Meningkatkan Kinerja UKM di Kota Semarang”. Penelitian 366-374 Hibah Bersaing. Tidak Dipublikasikan. Universitas Islam Sultan Agung Kota Semarang
- Sveiby.1997. *New organizational wealth: Managing & measuring knowledge-based assets*. San Francisco Berret-Koehler Publishers, cop. 1997: Berret-Koehler Publishers