

**PENGARUH HUMAN CAPITAL STRUCTURAL CAPITAL  
DAN RELATIONAL CAPITAL TERHADAP KINERJA  
BISNIS PADA RUMAH MAKAN WONG SOLO  
CABANG MAKASSAR**

**SKRIPSI**

**Oleh  
YUSHANI  
105720487114**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
MAKASSAR  
2018**

**PENGARUH HUMAN CAPITAL STRUCTURAL CAPITAL  
DAN RELATIONAL CAPITAL TERHADAP KINERJA  
BISNIS PADA RUMAH MAKAN WONG SOLO  
CABANG MAKASSAR**

**Oleh  
YUSHANI  
105720487114**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu persyaratan guna memperoleh Gelar Sarjana  
Ekonomi pada Jurusan Manajemen

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
MAKASSAR  
2018**

## PERSEMBAHAN

Dengan segala puja dan puji syukur kepada Allah SWT dan atas dukungan dan do'a dari orang-orang tercinta, akhirnya skripsi ini dapat dirampungkan dengan baik dan tepat pada waktunya. Oleh karena itu, dengan rasa bangga dan bahagia saya khaturkan rasa syukur dan terimakasih saya kepada:

Allah SWT, karena hanya atas izin dan karunia-Nyalah maka skripsi ini dapat dibuat dan selesai pada waktunya. Puji syukur yang tak terhingga pada Allah SWT Tuhan penguasa alam yang meridhoi dan mengabulkan segala do'a.

Bapak dan Ibu saya, yang telah memberikan dukungan moril maupun materi serta do'a yang tiada henti untuk kesuksesan saya, karena tiada kata seindah lantunan do'a dan tiada do'a yang khusuk selain do'a yang terucap dari orang tua. Ucapan terimakasih saya saja takkan pernah cukup untuk membalas kebaikan orang tua, karena itu terimalah persembahan bakti dan cintaku untuk kalian bapak ibuku.

Bapak dan Ibu Dosen pembimbing, penguji dan pengajar, yang selama ini telah tulus dan ikhlas meluangkan waktunya untuk menuntun dan mengarahkan saya, memberiiikan bimbingan dan pelajaran yang tiada ternilai harganya, agar saya menjadi lebih baik. Terimakasih banyak Bapak dan Ibu dosen, jasa kalian akan selalu terpatri dihati.

Sahabat dan teman-teman, tanpa semangat, dukungan dan bantuan kalian semua tak akan mungkin saya bisa sampai disini, terimakasih untuk canda tawa, tangis, dan perjuangan yang kita lewati bersama dan terimakasih untuk

kenangan manis yang telah mengukir selama ini. Dengan perjuangan dan kebersamaan kita pasti bisa! Semangat!!

Terimakasih yang sebesar-besarnya untuk kalian semua, akhir kata saya persembahkan skripsi ini untuk kalian semua, orang-orang yang saya sayangi. Dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna untuk kemajuan ilmu pengetahuan di masa yang akan datang, Aamiinnn

## **MOTTO**

Pendidikan bukan hanya untuk yang muda  
Tapi untuk segala umur, Maka kejarlah ilmu  
untuk meraih masa depan yang lebih baik.

Karena barang siapa yang bersungguh-sungguh,  
kesungguhannya itu untuk dirinya sendiri.

(QS Al-Ankabut 29:6)



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS JURUSAN MANAJEMEN**

Jl. Sultan Alauddin No. 259 Gedung Iqra Lt.7 Tel. (0411) 866 972 Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**LEMBAR PERSETUJUAN**

Judul Penelitian : "Pengaruh Human Capital Structural Capital dan Relational Capital Terhadap Kinerja Bisnis Pada Rumah Makan Wong Solo Cabang Makassar"  
Nama Mahasiswa : Yushani  
No Stambuk/NIM : 105720487114  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Jenjang Studi : Strata Satu (S1)  
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Makassar

Menyatakan bahwa skripsi ini telah diteliti, diperiksa dan diujikan di depan panitia penguji skripsi Strata Satu (S1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar pada hari Sabtu tanggal 11 Agustus 2018.

Makassar, 15 Agustus 2018

Disetujui Oleh :

Pembimbing I,

Pembimbing II,

  
**Moh. Aris Pasigai, SE., MM**  
NIDN: 000 8056 301

  
**Muh. Nur Rasyid, SE., MM**  
NIDN: 0927078201

Diketahui :

Dekan,  
Fakultas Ekonomi & Bisnis  
Unismuh Makassar

Ketua,  
Jurusan Manajemen

  
**Ismail Rasulong, SE., MM**  
NBM: 903078

  
**Muh. Nur Rasyid, SE., MM**  
NBM: 1085576



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS JURUSAN MANAJEMEN  
Jl. Sultan Alauddin No. 259 Gedung Iqra Lt.7 Tel. (0411) 866 972 Makassar





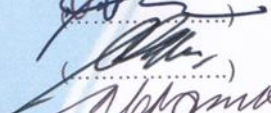

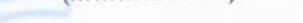
بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

### HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi atas Nama Yushani, Nim : 105720487114, diterima dan disahkan oleh Panitia Ujian Skripsi berdasarkan Surat Keputusan Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar Nomer : 0010/2018 M, Tanggal 29 Dzulkaidah 1439 H/ 11 Agustus 2018 M, sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar **Sarjana Ekonomi** pada program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

29 Dzulkaidah 1439 H  
Makassar, \_\_\_\_\_  
11 Agustus 2018 M

#### PANITIA UJIAN

1. Pengawas Umum : Dr. H. Abdul Rahman Rahim, SE., MM   
(Rektor Unismuh Makassar)
2. Ketua : Ismail Rasulong, SE., MM   
(Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis)
3. Sekretaris : Dr. Agus Salim HR, SE., MM 
4. Penguji : 1. Moh. Aris Pasigai, SE., MM   
2. Muh. Nur Rasyid, SE., MM   
3. Dr. H. Mahmud Nuhung, MA   
4. Abdul Mutalib, SE., MM 

Disahkan oleh,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Makassar



Ismail Rasulong, SE., MM

NBM: 903078





UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS JURUSAN MANAJEMEN  
Jl. Sultan Alauddin No. 259 Gedung Iqra Lt.7 Tel. (0411) 866 972 Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**SURAT PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Yushani

Stambuk : 105720487114

Program Studi : Manajemen

Dengan Judul : "Pengaruh Human Capital Structural Capital dan Relational Capital Terhadap Kinerja Bisnis Pada Rumah Makan Wong Solo Cabang Makassar".

Dengan ini menyatakan bahwa :

**Skripsi yang saya ajukan di depan Tim Penguji adalah ASLI hasil karya sendiri, bukan hasil jiplakan dan tidak dibuat oleh siapa pun.**

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan saya bersedia menerima sanksi apabila pernyataan ini tidak benar.

Makassar, 11 Agustus 2018



g membuat Pernyataan,

Yushani

Diketahui Oleh :

Dekan,  
Fakultas Ekonomi & Bisnis  
Unismuh Makassar

Ketua,  
Jurusan Manajemen



**Ismail Rasulong, SE., MM**  
NBM: 903078

**Muh. Nur Rasyid, SE., MM**  
NBM: 1085576



## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan waktu dan kesempatan kepada saya dalam menyelesaikan skripsi ini, yang saya beri judul, **“Pengaruh Human Capital Structural Capital Dan Relational Capital Terhadap Kinerja Bisnis Pada Rumah Makan Wong Solo Cabang Makassar”**.

Penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi syarat memperoleh gelar sarjana, serta untuk memenuhi kurikulum pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Jurusan Manajemen, Universitas Muhammadiyah Makassar.

Secara khusus kesempatan ini, saya ucapkan banyak terimah kasih kepada:

1. Kedua orang tua saya yang telah membesarkan, mendidik serta kasih sayang yang diberikan kepada saya.
2. Bapak Dr. H. Abd Rahman Rahim, SE., MM., Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Bapak Ismail Rasulong, SE., MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Bapak Moh. Aris Pasigai, SE., MM selaku dosen pembimbing satu.
5. Bapak Muh. Nur Rasyid, SE., MM selaku dosen pembimbing dua.
6. Bapak Didik selaku manager rumah makan wong solo cabang Makassar yang telah memberikan saya kesempatan untu meneliti di perusahaannya.

7. Segenap Staf dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.
8. Semua pihak yang tidak dapat penulis tulis satu persatu.

Terimah kasih kepada semua pihak yang membantu dan mendukung saya hingga skripsi ini dapat terselesaikan. Dan penulis menyadari skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik untuk sempurnakan skripsi ini.

Makassar, Juni 2018

Penulis

## **ABSTRAK**

**Yushani**, 2018. Pengaruh Human Capital, Structural Capital dan Relational Capital Terhadap Kinerja Bisnis pada Rumah Makan Wong Solo Cabang Makassar. Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh: pembimbing I : Moh. Aris Pasigai, SE., MM dan pembimbing II : Muh. Nur Rasyid, SE., MM.

Penelitian ini bertujuan untuk: 1) Untuk mengetahui bagaimana tingkat pengaruh secara bersama-sama antara variabel human capital, structural capital dan relational capital terhadap kinerja bisnis. 2) Untuk mengetahui pengaruh secara persial antara variabel human capital, structural capital dan relational capital terhadap kinerja bisnis.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Sampel yang dijadikan objek penelitian sebanyak 40 karyawan Rumah Makan Wong Solo Cabang Makassar dan pengambilan data berupa metode kuesioner, observasi, sedangkan untuk mengolah data dianalisis untuk uji Validitas dan Realibilitas memakai rumus Alpha Crombach dengan menggunakan bantuan program SPSS 22.

Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda. Analisis F dalam penelitian ini digunakan untuk menganalisis saling ketergantungan antara variabel secara simultan. Sedangkan uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh secara persial.

**Kata Kunci: Human Capital, Structural Capital, Relational Capital dan Kinerja Bisnis**

## ABSTRACT

**Yushani, 2018.** The influence of human capital, structural capital and relational capital on business performance at Wong Solo restaurant of Makassar branch. Thesis, faculty of economics and business university muhammadiyah Makassar. Guided by: mentor I Moh. Aris Pasigai SE., MM and mentor II Muh. Nur Rasyid SE., MM.

This study aims to: 1) to find out how the level of influence together between variables human capital, structural capital and relational capital to business performance. 2) to know the influence of the persial between human capital variable, structural capital and relational capital to business performance.

The type of research used is quantitative research. The sample used as the object of research as many as 40 employees of the restaurant Wong Solo Makassar branch and data collection in the form of questionnaire method, observation, while to process the data in the analysis to test the validity and reliability using alpha crombach formula using the help of spss 22 program.

The analysis technique used is multiple regression analysis. F analysis in this research is used to analyze interdependence between variables simultaneously. Whereas t test is used to know the effect of persial.

Keywords: human capital, structural capital, relational capital and business performance.

## DAFTAR ISI

<b>SAMPUL</b> .....	
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	ii
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	iv
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	v
<b>SURAT PERNYATAAN</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>ABSTRAK BAHASA INDONESIA</b> .....	ix
<b>ABSTRACT</b> .....	x
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian .....	4
D. Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II TINJAUAN TEORI</b>	
A. Pengertian Human Capital .....	6
B. Fungsi dan Manfaat Human Capital Management .....	9
C. Pengertian Structural Capital .....	11
D. Relational Capital .....	14

E. Kinerja.....	16
F. Penelitian Terdahulu .....	19
G. Kerangka Konsep.....	24
H. Hipotesis .....	25

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Jenis Penelitian.....	26
B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	26
C. Defisi Operasional Variabel dan Pengukuran .....	26
D. Populasi dan Sampel .....	29
E. Teknik Pengumpulan Data .....	29
F. Teknik Analisis .....	29

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Sejarah Singkat Perusahaan .....	32
B. Letak dan Lokasi Penelitian .....	34
C. Letak Geografik Warung Makan Wong Solo .....	34
D. Struktur Organisasi .....	34
E. Identitas Responden .....	37
F. Hasil Penelitian .....	39
G. Pembahasan.....	48



**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan .....	58
B. Saran .....	59

<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	60
-----------------------------	----

**LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu .....	21
Tabel 3.1	Variabel dan Pengukuran.....	27
Tabel 4.1	Responden Berdasarkan Usia.....	37
Tabel 4.2	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	38
Tabel 4.3	Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	38
Tabel 4.4	Responden Berdasarkan Pendidikan .....	39
Tabel 4.5	Tanggapan Responden Terhadap Human Capital .....	40
Tabel 4.6	Tanggapan Responden Terhadap Structural Capital.....	42
Tabel 4.7	Tanggapan Responden Terhadap Relational Capital .....	44
Tabel 4.8	Tanggapan Responden Terhadap Kinerja Bisnis .....	46
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas .....	48
Tabel 4.10	Hasil Uji Realibilitas.....	49
Tabel 4.11	Hasil Estimasi Regresi .....	50
Tabel 4.12	Hasil Analisis Regresi Secara Simultan.....	52
Tabel 4.13	Koefisien Determinasi .....	53
Tabel 4.14	Hasil Uji t Secara Parsial.....	54

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Konsep.....	25
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Rumah Makan Wong Solo .....	36

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Saat ini, modal tak kasat mata (*intangible assets*) menjadi sesuatu bagian terpenting dalam penciptaan kekayaan dan menjadi bagian utama dalam organisasi. Sejak tahun 1990-an, perhatian terhadap praktik pengelolaan asset tidak berwujud telah meningkat secara dramatis (Harrison Dan Sullivan, 2000). Salah satu pendekatan yang digunakan dalam penilaian dan pengukuran *intangible assest* tersebut adalah *human capital*, *relational capital*, dan *organizational capital* yang telah menjadi focus perhatian dalam berbagai bidang, baik manajemen, teknologi informasi, sosiologi, maupun akuntansi (Petty dan Guthrie, 2000; Sullivan dan Sullivan, 2000).

Munculnya "*new economy*", yang secara prinsip didorong oleh perkembangan teknologi informasi dan ilmu pengetahuan, juga telah memicu tumbuhnya minat dalam *human capital*, *relational capital*, dan *organizational capital* (Petty dan Guthrie, 2000; Bontis, 2001). Salah satu area yang menarik perhatian baik akademisi maupun praktisi adalah yang terkait dengan kegunaan *human capital*, *relational capital*, dan *organizational capital* sebagai salah satu *instrument* untuk menentukan nilai organisasi (Edvinsson dan Malone, 1997; Sveiby, 2001). Hal ini telah menjadi isu yang berkepanjangan, dimana beberapa Penulis menyatakan bahwa manajemen dan system pelaporan yang telah mapan selama ini secara berkelanjutan kehilangan relevansinya karena tidak mampu menyajikan informasi yang esensial bagi eksekutif untuk mengelola proses yang berbasis pengetahuan (*knowledge-based processes*) dan *intangible resources*

(Bornemann dan Leitner, 2002). Aset tak kasat mata yang dimiliki oleh organisasi sudah seharusnya menjadi penunjang kinerja pegawai di mana pegawai dapat memaksimalkan sumberdaya yang ada untuk mencapai target yang telah dibebankan kepada mereka.

Seiring dengan perkembangan lingkungan bisnis, ilmu pengetahuanpun mengalami perkembangan. Perkembangan ilmu pengetahuan khususnya manajemen telah membawa suatu perbedaaan dalam menawarkan solusi bagi organisasi bisnis untuk mencapai kesuksesan melalui pencapaian keunggulan kompetitif. Salah satu wujud perkembangan ilmu pengetahuan adalah lahirnya konsep *intellectual capital management* (manajemen modal intelektual). Kesuksesan perusahaan selalu terkait dengan adanya sharing pengetahuan baik tentang kebutuhan konsumen, produk baru, jasa, bahkan tentang kebijakan maupun prosedur dalam perusahaan. Hal ini menunjukkan bahwa konsep manajemen modal intelektual maupun *knowledge management* (manajemen pengetahuan) bukan merupakan konsep baru. Hal yang baru adalah bahwa konsep manajemen modal intelektual dan manajemen pengetahuan telah menjadi suatu konsep yang umum diterapkan di perusahaan-perusahaan di Negara maju maupun Negara sedang berkembang.

Munculnya pandangan bahwa pengetahuan sebagai sumberdaya perusahaan yang sangat strategik didasari kenyataan bahwa pengetahuan dapat digunakan untuk mengembangkan daya saing perusahaan karena, bernilai, langka, sukar ditiru oleh para pesaing dan tidak dapat digantikan oleh jenis sumberdaya yang lain. Menurut Mayo (2000) mengukur kinerja perusahaan dari perspektif keuangan sangatlah akurat tetapi sebenarnya yang menjadi dasar penggerak nilai dari keuangan tersebut adalah sumberdaya manusia (*human*

*capital*) dengan segala pengetahuan, ide, dan inovasi yang dimilikinya. Selain itu, *human capital* merupakan inti dari suatu perusahaan. Perusahaan terdiri dari individu-individu yang bekerjasama untuk mencapai tujuan tertentu. Organisasi tidak akan berjalan jika tidak ada individu di dalamnya.

Walaupun sumberdaya manusia atau *human capital* dapat mendorong daya saing perusahaan, namun sayang sekali di banyak perusahaan sumberdaya manusia masih jarang mendapat perhatian utama. Banyak para pemimpin perusahaan kurang menyadari bahwa keuntungan yang diperoleh perusahaan sebenarnya berasal dari *human capital*, hal ini disebabkan aktivitas perusahaan lebih dilihat dari perspektif bisnis semata. Para pemimpin perusahaan tidak melihat perusahaannya sebagai sebuah unit yang berisi pengetahuan dan ketrampilan yang unik, atau seperangkat dari asset usahanya yang dapat membedakan produk atau jasa dari para pesaingnya.

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 menitik beratkan pada sektor keuangan saja. Pengukuran kinerja dengan system ini menyebabkan orientasi perusahaan hanya pada keuntungan jangka pendek dan cenderung mengabaikan kelangsungan hidup perusahaan dalam jangka panjang. Pengukuran kinerja yang menitik beratkan pada sektor keuangan saja kurang mampu mengukur kinerja harta-harta tak tampak (*intangible assets*) dan harta-harta intelektual (sumber daya manusia) perusahaan.

## **B. Rumusan Masalah**

Masalah yang diteliti selanjutnya dirumuskan dalam bentuk pertanyaan sebagai berikut: Apakah pengaruh human capital, structural capital dan relational capital berpengaruh terhadap kinerja bisnis pada Rumah Makan Wong Solo Cabang Makassar.

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah menelusuri dan mengkaji hubungan yang ada sebagai berikut: Untuk menganalisis pengaruh human capital, structural capital dan relational capital terhadap kinerja bisnis pada Rumah Makan Wong Colo Cabang Makassar.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pengembangan ukuran ukuran konseptual sehubungan dengan kinerja bisnis, khususnya yang berhubungan dengan pengukuran kinerja suatu organisasi bisnis. Disamping itu dapat membantu dalam pengambilan keputusan.

## BAB II

### TINJAUAN TEORI

#### A. Human Capital

Human capital adalah pengetahuan, keterampilan dan kemampuan seseorang yang dapat digunakan untuk menghasilkan layanan profesional. Human capital mencerminkan kemampuan kolektif perusahaan untuk menghasilkan solusi terbaik berdasarkan pengetahuan yang dimiliki oleh orang-orang yang ada dalam perusahaan tersebut.

Human Capital merupakan faktor yang penting dalam proses produksi karena sumber daya manusia merupakan asset yang penting dalam suatu perusahaan untuk meningkatkan kinerja perusahaan (Dahlan, 2014). Human capital direpresentasikan sebagai pengetahuan individu yang dapat berupa skill, pengalaman, keahlian, ide, pengetahuan, kompetensi, kapabilitas dan nilai yang dimiliki karyawan (Eren & Kocapinar, 2011). Human capital sumber dasar dalam melakukan kreasi pengetahuan baru, pembelajaran, mempromosikan proses perbaruan skill, eksperimental, akuisisi kompetensi dan control.

*Human capital* mencerminkan kemampuan kolektif perusahaan untuk menghasilkan solusi terbaik berdasarkan pengetahuan yang dimiliki oleh orang-orang yang ada dalam perusahaan tersebut, dimana akan meningkat jika perusahaan mampu menggunakan pengetahuan yang dimiliki oleh karyawannya. *Human capital* merupakan pengelompokan tiga elemen kunci, yaitu kecakapan, sikap, dan kecerdasan intelektual.

Menurut (Danamik, 2012) pengembangan human capital dapat dilakukan melalui

1. Internalisasi Corporate Culture,

Pada tahap internalisasi, budaya perlu dikelola atau di manage. Tahap ini dapat dicapai jika budaya perusahaan dapat diukur (*measurable*). Internalisasi corporate culture perlu mendapatkan perhatian serius dari berbagai pihak yang terlibat kompeten, bagaimana membuat budaya perusahaan menjadi terlihat (*tangible*).

2. Memastikan pelaksanaan Good Corporate Governance,

Good Corporate Governance merupakan seperangkat peraturan yang mengatur hubungan antara pemegang saham, pengurus atau pengelola perusahaan, pihak kreditur, pemerintah, karyawan serta para pemegang kepentingan internal dan eksternal lainnya yang berkaitan dengan hak-hak dan kewajiban atau dengan kata lain suatu system yang mengatur dan mengendalikan peraturan.

3. Mengembangkan SDM profesional sebagai human capital yang produktif dan prudent,

SDM yang profesional diharapkan bisa bekerja sangat efektif dengan bisa menentukan prioritas secara bijaksana untuk meningkatkan produktivitas organisasi

4. Menciptakan pimpinan / leader sebagai role model dan people manager,

Seorang pemimpin tidak hanya bisa menjadi orang yang menuntut karyawannya untuk berperilaku atau bertindak sesuai dengan tuntutan organisasi, melainkan seorang pemimpin juga sebagai role model (model

panutan). Yang dimaksud dengan model panutan adalah seorang pemimpin yang meyakini kebenaran nilai baik yang di ajarkannya sehingga mampu menerapkannya dalam perilaku sehari-hari. Tidak ada kekuatan yang besar dari pemimpin tanpa menjadikan dirinya contoh atau panutan.

5. Menegakkan dan meningkatkan kepatuhan hukum,

Dalam mengembangkan human capital bisa dilakukan dengan menegakkan dan meningkatkan kepatuhan hukum. Menegakkan dan meningkatkan kepatuhan hukum diharapkan dapat menciptakan lingkungan organisasi tersebut sehingga human capital dapat dikembangkan.

Konsep human capital management (HCM) menjawab pemikiran bagaimana seseorang mempunyai kompetensi sesuai dengan jabatan atau posisi kerjanya dengan menempatkan insane pekerja yang bertalenta tinggi untuk menempati jabatan atau posisi yang cocok dengan talenta mereka. Teori ini menganggap bahwa profit bisnis berkembang dan berkelanjutan ketika perusahaan mampu menghasilkan barang dan jasa yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan dengan lebih baik ketimbang yang ditawarkan para pesaingnya.

Pendekatan human capital manajemen sebagai suatu system dirancang untuk menciptakan keunggulan kompetitif yang bersinambung melalui pengembangan karyawan. Tidak semua peran penting dalam suatu perusahaan memiliki derajat yang sama dalam menciptakan kepuasan pelanggan dan pemegang saham. Namun yang terpenting ketika menempatkan peran kinerja karyawan terhadap perusahaan maka mereka harus memiliki kemampuan

terbaiknya dalam memenuhi kebutuhan pelanggan ketimbang karyawan di perusahaan pesaingnya. Human capital management menjadi sangat penting karena merupakan sumber inovasi dan pembaruan.

Terdapat dua hal yang mendukung kontribusi investasi HCM ke dalam perusahaan yaitu:

1. Karyawan dengan human capital yang tinggi lebih memungkinkan untuk memberikan layanan yang konsisten dan berkualitas tinggi, sehingga perusahaan dapat mempertahankan pelanggan atau menarik pelanggan baru
2. Pelanggan potensial dapat mempergunakan kualitas human capital dari karyawan perusahaan sebagai alat penyaring untuk memilih layanan yang mereka sediakan.

## **B. Fungsi dan Manfaat Human Capital Management**

Human capital management selama beberapa tahun belakangan ini telah banyak berubah secara drastis. Sumber daya manusia dan proses rekrutment tenaga kerja telah berkembang terutama Karena adanya kemajuan teknologi terutama perkembangan internet, sangat penting bagi sebuah perusahaan untuk masuk ke dunia online dan juga memiliki software teknologi tinggi. Selain itu perusahaan harus memiliki tenaga kerja berkualitas bagus untuk dapat bersaing dengan perusahaan pesaing dan juga mampu masuk ke persaingan pasar internasional.



Saat ini human capital management bukan hanya tentang mempekerjakan staff untuk menyelesaikan tugas delegasi tertentu tetapi juga mendorong mereka untuk menjadi inovatif. Seiring dengan masuknya banyak teknologi baru yang begitu cepat maka pelatihan harus tetap berlanjut jika karyawan ingin dapat didepan para pesaing. Staf pelatihan merupakan elemen yang penting bagi setiap proses rekrutment terutama dalam skala internasional.

Software human capital management adalah pilihan terbaik bagi perusahaan yang ingin mengembangkan kinerjanya dan mencapai tujuan yang telah di rencanakan karena mempunyai data terbaru untuk dapat mengakses informasi tentang karyawan dan mencatat keahlian mereka diberbagai bidang. Software human capital management yang tersedia sangat berguna, beberapa dapat difasilitasi untuk mengidentifikasi bagaimana pekerja produktif, terutama jika mereka bekerja ditempat terpisah dari kantor pusat. Selain itu untuk mengelola apa yang benar-benar dicapai oleh karyawan dan mengakses informasi tentang aktifitas karyawan, menjadi lebih mudah untuk mengawasi produktivitas, mengawasi kinerja seseorang, mengidentifikasi area yang memerlukan pelatihan lebih lanjut, dan menyelesaikan masalah apa pun. Merekrut dan mengelola staf yang tersebar di seluruh negeri atau dunia adalah tugas yang sulit untuk ditangani. Berinvestasi dalam software perekrutan terbaru dapat menangani banyak tugas untuk anda dan membebaskan staf untuk melanjutkan elemen penting lainnya dari bisnis seperti memasarkan dan meneliti pasar baru. Atau berikan beberapa bagian, atau semua, kebutuhan rekrutmen anda kepada perusahaan spesialis yang akan menghemat banyak uang dan waktu.

### C. Pengertian Structural Capital

Structural capital atau modal structural adalah infrastruktur pendukung, proses dan basis data organisasi yang memungkinkan modal insani dalam menjalankan fungsinya, juga meliputi perihal seperti gedung, perangkat keras, perangkat lunak, proses, paten, dan hak cipta. Tidak hanya itu, modal struktural juga meliputi perihal seperti citra organisasi, sistem informasi, dan hak milik basis data. Karena keberagamaannya ini, maka modal struktural bisa diklasifikasikan lebih jauh lagi menjadi modal inovasi, proses dan organisasi. Structural capital muncul dari proses dan nilai organisasi yang mencerminkan focus internal dan eksternal perusahaan serta pengembangan dan pembaharuan untuk masa depan.

Menurut Baroroh (2013:174) structural capital merupakan kemampuan organisasi meliputi infrastruktur, sistem informasi, rutinitas, prosedur, dan budaya organisasi yang mendukung usaha karyawan untuk menghasilkan intelektual yang optimal. Suatu organisasi yang memiliki prosedur yang baik maka intelektual capital akan mencapai kinerja secara optimal. Structural capital menjadi infrastruktur perusahaan yang membantu meningkatkan produktivitas karyawan. Termasuk dalam hal ini adalah *database, organization charts, process manual, strategies routines*, dan segala hal yang membuat nilai perusahaan lebih besar dari nilai materialnya

Kemudian Benevene dan Cortini (2010) menjelaskan bahwa modal struktural merupakan infrastruktur pendukung bagi modal manusia karena eksistensi modal struktural ini membuat modal manusia dalam organisasi berkembang. Selain itu dengan modal struktural yang kuat perusahaan akan memiliki sebuah budaya organisasi yang suportif. Modal struktural sangat penting

bagi penyalarsan semua kebijakan dan prosedur perusahaan serta memberikan tanggungjawab dan wewenang bagi individu dalam organisasi.

Modal struktural atau human structural terdiri atas modal-modal inovasi yaitu kapabilitas organisasional suatu perusahaan untuk memenuhi permintaan pasar. Modal struktural mencakup rutinitas dan struktur organisasi yang mendukung pekerja dan untuk keseluruhan kinerja bisnis. Individu/karyawan dapat memiliki tingkat intelektual yang tinggi, tapi jika organisasi memiliki sistem dan prosedur yang jelek maka akan mengakibatkan keseluruhan modal intelektual tidak akan mencapai potensial yang penuh. Modal struktural (*structural capital*) juga strategi-strategi organisasi kerja internal, sistem, database, dan file-file modal struktural yang dapat ditingkatkan ketika organisasi melakukan investasi dalam bidang teknologi dan mengembangkan proses atau inisiatif internalnya.

Modal struktural dalam suatu perusahaan terdiri atas empat elemen yaitu:

1. Sistem yang merupakan cara dimana proses organisasi (informasi, komunikasi, dan pembuatan keputusan) dan output (*product, service, dan capital proceed*)
2. *Structure* yaitu penyusunan tanggung jawab dan penghitungan yang mendefinisikan posisi dan hubungan diantara anggota-anggota organisasi
3. *Strategy* yaitu tujuan-tujuan organisasi dan cara untuk mencapainya
4. *Culture* yaitu penjumlahan opini-opini individual, pemikiran bersama, nilai-nilai dan norma dalam organisasi.

Perusahaan dengan modal struktural yang kuat akan memiliki dukungan budaya yang memungkinkan perusahaan untuk mencoba sesuatu, untuk belajar, dan untuk mencoba kembali sesuatu. Konsep modal intelektual memungkinkan

modal intelektual untuk diukur dan dikembangkan dalam suatu perusahaan. Sebagai akibatnya, tanpa modal struktural modal intelektual hanya akan sekedar menjadi modal SDM. Oleh karenanya modal struktural terdiri atas elemen-elemen seperti inovasi, dan akses informasi untuk dikodifikasikan dalam pengetahuan.

#### Peran Structural Capital

1. Peran structural capital dalam proses penciptaan nilai organisasi dapat dicermati melalui perannya memfasilitasi human capital. Structural capital dikatakan sebagai bagian dari modal intelektual itu sendiri, sebab pengetahuan yang sudah tercipta oleh karyawan (SDM) kemudian tersimpan didalam structural capital sebagai aset perusahaan, dapat dipergunakan kembali ketika dibutuhkan, sehingga membantu karyawan mengembangkan dan menciptakan pengetahuan baru.
2. Peran penting *structural capital* adalah member kemungkinan kepada *human capital* untuk lebih produktif, lebih inovatif dan lebih cerdas dalam mengkreasikan nilai bagi perusahaan. Peran lainnya yang juga tidak kalah penting adalah sebagai teknik atau cara dari berbagai komponen didalam organisasi maupun perusahaan yang disistematisasikan, diinternalisasikan dan diproses melalui struktur organisasi, infrastruktur organisasiserta hubungan antar para pelanggan/klien perusahaan.
3. Dengan kata lain dapat diungkapkan bahwa, *structural capital* berperan penting dalam proses penciptaan nilai (*value creation*) melalui serangkaian aktivitas pemrosesan pengetahuan dari karyawan (SDM) atau pengetahuan yang sudah tersimpan didalam organisasi atau perusahaan.

#### D. Relational Capital

Relational capital merupakan hubungan yang harmonis atau *association network* yang dimiliki oleh perusahaan dengan para mitranya, baik yang berasal dari para pemasok yang andal yang berkualitas, berasal dari pelanggan yang loyal dan merasa puas akan pelayanan perusahaan yang bersangkutan, berasal dari hubungan perusahaan dengan pemerintah maupun dengan masyarakat sekitar (Arifah dan Medyawati, 2012).

Dampak modal relasional pada kinerja bisnis baru ditentukan oleh segala sesuatu yang berkaitan dengan lingkungan daripada berkontribusi nilai bagi organisasi. Di sini, peran pengusaha sangat penting ketika membangun dan mengembangkan hubungan eksternal perusahaan, dengan jaringan pribadi pengusaha, konvergensi dengan jaringan bisnis. Untuk alasan ini, aset yang diusulkan dalam model dan yang membentuk modal relasional perusahaan, karena mengacu pada hubungan dan membangun jaringan (yaitu, hubungan dengan pelanggan dan pemasok, dukungan untuk hubungan informal), akan dipelajari dari pandangan pengusaha dan terkait dengan kinerja.

modal eksternal (*external/relational/customer capital*). Pergeseran paradigma yang muncul dalam teori pemasaran seperti fokus pada hubungan jangka panjang daripada transaksi pertukaran jangka pendek, membawa perbaikan yang signifikan bagi perusahaan. Melalui interaksi jangka panjang dengan konsumen perusahaan dapat memperoleh akses secara detail dan pengetahuan yang berguna tentang konsumen. Oleh karena itu konsumen yang loyal merupakan salah satu modal hubungan yang paling penting sehingga perusahaan harus menaruh perhatian lebih dalam masalah tersebut. Perusahaan membangun hubungan dan aliansi strategi yang berbeda-beda diantara *partner-*

*partner* nya seperti jaringan kerja, *cross boundary teams*, *supply chain partnering* dan aliansi strategis untuk menyebarkan pengetahuan dan inovasi.

*External capital* (modal eksternal) biasa dikenal juga dengan nama *relational capital* dan *customer capital*. *External* atau *relational capital* ini menunjukkan hubungan atau jaringan kerja yang diasosiasikan dalam kepuasan dan loyalitas perusahaan yaitu mencakup pengetahuan *channel-channel* pasar, konsumen, hubungan *supplier* dan *customer*, dan asosiasi industri dan pemahaman dampak kebijakan publik. Pemahaman lebih baik tentang apa yang diinginkan konsumen atas suatu produk atau jasa.

Esensi modal konsumen terletak pada pengetahuan yang melekat dalam hubungannya dengan lingkungan eksternal perusahaan dan tidak berhubungan dengan pengetahuan yang melekat dalam diri seseorang atau modal SDM. Manifestasi modal konsumen ini berasal dari konsumen dan seringkali menunjukkan "*market orientation*". Orientasi pasar ini didefinisikan sebagai intelegensi pemasaran suatu perusahaan tentang kebutuhan konsumen saat ini dan masa yang akan datang, penyebaran intelegensi secara horisontal maupun vertikal dalam organisasi, dan kemampuan responsif terhadap *market intelligence*

Hubungan antar manusia dalam konteks hubungan kerja juga merupakan sasaran kajian sosiologi kerja. Definisi kerja, demikian bergantung pada pertanyaan dari sudut mana (dalam hubungan apa) kerja itu dipandang:

1. Pekerja yang bersangkutan
2. Pimpinan (boss)
3. Pengusaha (employer)
4. Pekerja lain

5. Unions
6. Pemerintah dan instansi lain

Jika human relations dilihat dari kepentingan pekerja dalam konteks hubungan kerja, maka jaringan itu bertolak dari bawah, dari akar rumput (grassroots), kata orang. Konstruksi hubungan antar manusia berdasarkan pemikiran ini dikenal sebagai grapevine, yaitu sistem komunikasi organisasi informal. Sistem ini tumbuh dan bergerak seperti pohon anggur yang carang-carangnya hadir dimana saja dan kapan saja disekujur tubuh organisasi.

#### **E. Kinerja**

Kinerja adalah kesediaan seseorang atau kelompok orang untuk melakukan sesuatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan. Jika dikaitkan dengan performance sebagai kata benda dimana salah satu entrinya adalah hasil dari sesuatu pekerjaan, pengertian performance atau kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan perusahaan secara legal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral atau etika.

Berbicara tentang kinerja, erat kaitannya dengan suatu pendapat bahwa untuk mengetahui hasil kinerja yang dicapai karyawan dalam suatu perusahaan maka hal pertama yang harus dilakukan pimpinan adalah melaksanakan penilaian kinerja. Dari hasil penilaian kinerja yang telah dilaksanakan tersebut akan diketahui nilai perusahaan dan kinerja perusahaan secara menyeluruh apakah kinerja perusahaan baik atau tidak dimata konsumen, karyawan, dan

lingkungannya. Sehubungan dengan hal tersebut maka upaya untuk mengadakan penilaian kinerja disuatu organisasi merupakan hal penting. Untuk itu perlu juga dipahami mengenai penilaian kinerja agar dapat diketahui bagaimana gambaran hasil kinerja individu maupun perusahaan.

Kinerja dalam organisasi ,merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Para atasan atau manajer sering tidak memperhatikan kecuali sudah sangat buruk atau segala sesuatu jadi serba salah. Terlalu sering manajer tidak mengetahui betapa buruknya kinerja telah merosot sehingga perusahaan / instansi menghadapi krisis yang serius. Kesan-kesan buruk organisasi yang mendalam berakibat dan mengabaikan tanda-tanda peringatan adanya kinerja yang merosot.

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).

Cara-cara untuk meningkatkan kinerja

#### 1. Diagnosis

Suatu diagnosis yang berguna dapat dilakukan secara informal oleh setiap individu yang tertarik untuk meningkatkan kemampuannya dalam mengevaluasi dan memperbaiki kinerja. Teknik-tekniknya, refleksi, mengobservasi kinerja, mendengarkan komentar-komentar orang lain tentang mengapa segala sesuatu terjadi, mengevaluasi kembali dasar-



dasar keputusan masa lalu, dan mencatat atau menyimpan catatan harian kerja yang dapat membantu memperluas pencarian manajer penyebab-penyebab kinerja.

## 2. Pelatihan

Setelah gaya atribusional dikenali dan dipahami, pelatihan dapat membantu manajemen bahwa pengetahuan ini digunakan dengan tepat.

## 3. Tindakan

Tidak ada program dan pelatihan yang dapat mencapai hasil sepenuhnya tanpa dorongan untuk menggunakannya. Analisa atribusi kausal harus dilakukan secara rutin sebagai bagian dari tahap-tahap penilaian kinerja formal.

Tujuan diadakannya penilaian kinerja bagi para karyawan dapat kita ketahui yaitu:

### 1. Tujuan evaluasi

Seorang manajer menilai kinerja dari masalah seorang karyawan dengan menggunakan ratings deskriptif untuk menilai kinerja dan dengan data tersebut berguna dalam keputusan-keputusan promosi, demosi, terminasi dan kompensasi.

### 2. Tujuan pengembangan

Seorang manajer mencoba untuk meningkatkan kinerja seorang karyawan dimasa yang akan datang.

Sedangkan tujuan pokok dari sistem penilaian kinerja karyawan adalah sesuatu yang menghasilkan informasi yang akurat dan valid berkenaan dengan perilaku dan kinerja anggota organisasi atau perusahaan.

Beberapa hal yang perlu diperhatikan agar berbisnis dapat dilakukan dengan etis adalah:

1. Berperilaku jujur dalam menjalankan aktivitas bisnis, ini meliputi seluruh aspek dalam menjalankan usaha, misalnya dalam aspek berperilaku jujur berarti kita menghasilkan produk sesuai dengan standar kualitas, dan memenuhi ketentuan yang dipersyaratkan oleh hukum maupun pembeli. Jujur juga berarti terbuka, menyebutkan segala kekurangan dan bahaya yang timbul dari produk anda, jujur dalam memproduksi, memasarkan, dan membayar pajak.
2. Menaati tata nilai, dalam melakukan aktivitas bisnis ada tata nilai yang tidak tertulis yang berlaku universal dan harus kita jalankan, misalnya nilai sama-sama untung, saling menghormati, mencegah kerugian pihak lain, keterbukaan, santun dan melayani dengan baik.
3. *Walk the talk* bermakna konsisten antara apa yang dilakukan dengan apa yang diucapkan, hal ini berarti sebagai seorang wirausaha, anda perlu bekerja keras untuk menjadi contoh dan menjalankan hal-hal positif yang anda ucapkan, dalam menjalankan aktivitas usaha, hal tersebut akan menjadi patokan dalam tindakan keseharian maupun keputusan-keputusan yang dibuatnya.

#### **F. Penelitian Terdahulu**

Hasil penelitian dari Muammar Saddam (2017), Modal struktural (structural capital) berpengaruh terhadap kinerja bisnis. Dimana modal struktural berperan sebagai media pengembangan modal intelektual lainnya dapat mengangkat kinerja bisnis. Jadi dengan semakin baiknya modal structural

yang akan meningkatkan kinerja bisnis akan semakin baik. Modal manusia (human capital) berpengaruh terhadap kinerja bisnis. Dimana modal manusia merupakan komponen utama dalam menjalankan usaha, manajemen pengelolaan pegawai atau modal manusia dapat memberikan keunggulan kompetitif. Modal relasional (relational capital) berpengaruh terhadap kinerja bisnis. Dimana peran modal relasional ini adalah posisi strategis usaha dalam mengatur keluar masuk barang-barangnya, baik itu bahan baku yakni relasi terhadap pemasok maupun produk yakni relasi terhadap pelanggan-pelanggannya.

Hasil penelitian dari Ita Wahyuni Mardiana Hariyati (2014), 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 baik.

Hasil penelitian dari Divianto (2010), Pengaruh faktor faktor intelektual capital (human capital, structural capital dan customer capital) terhadap business performance pada perusahaan swasta di Palembang. Analisis regresi menunjukkan bahwa dari tiga variabel bebas, terdapat 2 variabel yang berperan signifikan dan positif yaitu variabel human capital dan customer capital, sedangkan variabel structural capital tidak berpengaruh signifikan terhadap business performance untuk perusahaan swasta di kota Palembang.

Hasil penelitian Usup Riassy Christa (2013), Peran human capital dan structural capital dalam meningkatkan kinerja organisasi, Kapabilitas dan kredibilitas yang dimiliki human capital dalam mengkreasikan nilai tidak akan berlangsung secara baik dan berhasil jika tanpa dukungan structural capital karena interaksi timbal balik dalam konteks menciptakan nilai sangatlah penting sebagai manifestasi peran masing masing dan signifikan meningkatkan kinerja organisasi.

Hasil penelitian Martin Sari Putra (2017), Dari hasil pengujian statistik F, variabel human capital, structural capital, customer capital dan good corporate governance memiliki nilai signifikansi kurang dari 0,05 atau  $0,000 < 0,05$ . Hal ini berarti human capital, structural capital, customer capital dan good corporate governance secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap profitabilitas perusahaan.

**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

Nama Peneliti	Judul	Hasil Penelitian
Muammar Saddam (2017)	Pengaruh modal manusia, modal struktural, modal Relasional, terhadap kapabilitas inovasi dan Efisiensi operasional modal serta implikasinya Terhadap kinerja bisnis Studi pada Usaha Mikro Kecil dan	Penelitian ini telah menunjukkan bukti secara empiris mengenai pengaruh elemen elemen modal intelektual ( <i>intellectual capital</i> ) yang mencakup modal manusia ( <i>human capital</i> ), modal

	Menengah Kuliner di Kota Semarang	struktural ( <i>structural capital</i> ), modal relasional ( <i>relational capital</i> ), dan efisiensi operasional modal ( <i>capital employed efficiency</i> ) terhadap kapabilitas inovasi serta implikasinya terhadap kinerja bisnis..
Ita Wahyuni Mardiana Hariyati (2014)	Pengaruh modal manusia, modal struktural, dan modal pelanggan terhadap kinerja bisnis	Modal manusia modal struktural dan modal pelanggan berpengaruh terhadap kinerja bisnis
Divianto (2010)	Pengaruh factor factor intellectual capital (human capital, structural capital dan costomer capital) terhadap business performance pada perusahaan swasta di Palembang.	Analisis regresi menunjukka bahwa dari tiga variabel bebas, terdapat 2 vriabel yang berperan signifikan dan positif yaitu variabel human capital dan customer capital, sedangkan variabel structural capital tidak

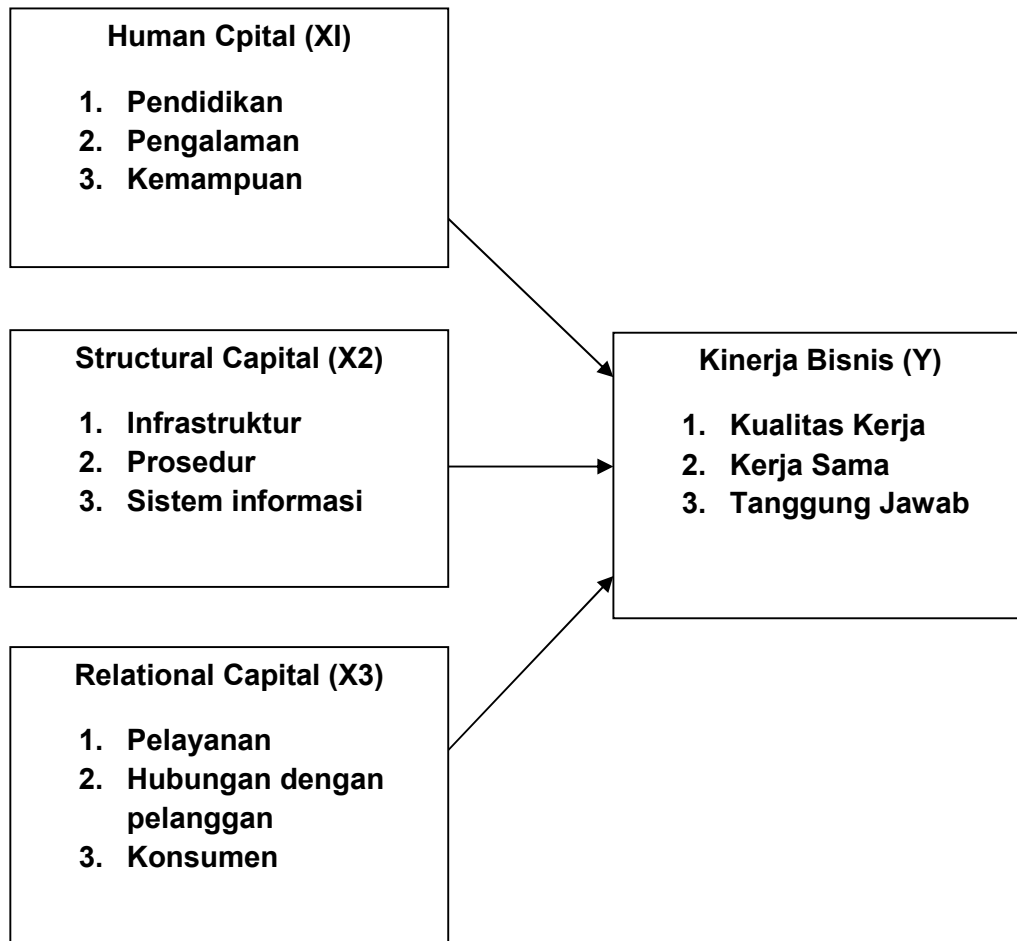
		berpengaruh signifikan terhadap business performance untuk perusahaan swasta di kota Palembang.
Usup Riassy Christa (2013)	Peran human capital dan structural capital dalam meningkatkan kinerja organisasi	Kapabilitas dan kredibilitas yang dimiliki human capital dalam mengkreasikan nilai tidak akan berlangsung secara baik dan berhasil jika tanpa dukungan structural capital karena interaksi timbal balik dalam konteks menciptakan nilai sangatlah penting sebagai manifestasi peran masing masing dan signifikan meningkatkan kinerja organisasi.
Martin Sari Putra (2017)	Pengaruh human capital, structural capital, customer capital dan good corporate governance terhadap	Dari hasil pengujian statistik F, variabel human capital, structural capital, customer capital dan good

	<p>profitabilitas perusahaan (studi empiris pada perusahaan perbankan yang terdaftar di bursa efek indonesia pada tahun 2012-2015)</p>	<p>corporate governance memiliki nilai signifikansi kurang dari 0,05 atau <math>0,000 &lt; 0,05</math>. Hal ini berarti human capital, structural capital, customer capital dan good corporate governance secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap profitabilitas perusahaan.</p>
--	--	--

### G. Kerangka Konsep

Berdasarkan tinjauan teori dan penelitian terdahulu, maka dapat disusun suatu kerangka konsep dalam penelitian ini, seperti pada gambar berikut ini:

**Gambar 2.1**  
**Kerangka Konsep**



## H. Hipotesis

Berdasarkan latar belakang, rumusan masalah, dan tujuan penelitian maka penulis mengajukan hipotesis sebagai berikut:

Diduga bahwa human capital, structural capital dan relational capital berpengaruh positif terhadap kinerja bisnis pada Rumah Makan Wong Solo Cabang Makassar.



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Penelitian ini termasuk kedalam penelitian kuantitatif yang berbentuk deskriptif, penelitian deskriptif dilakukan untuk mengetahui dan dapat menggambarkan karakteristik dari variabel terkait. Yang mana penelitian dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana tanggapan atau jawaban responden. Ruang lingkup penelitian ini mencakup tentang unsur-unsur *human capital*, *relational capital*, dan *struktural capital* yang dapat mempengaruhi kinerja bisnis.

#### **B. Lokasi Dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini akan dilakukan di Rumah Makan Wong Solo Cabang Makassar. Waktu yang digunakan selama melakukan penelitian diperkirakan kurang lebih dua bulan di mulai dari bulan Maret sampai dengan bulan April tahun 2018.

#### **C. Defenisi Operasional Variabel Dan Pengukuran**

Variabel yang dianalisa dalam penelitian ini terdiri dari tiga variabel independen dan satu variabel dependen. Penjelasan tentang variabel sebagai berikut:

Tabel 3.1

No.	Variabel	Devinisi Variabel	Indikator
1	Human capital (XI)	Human capital atau modal manusia merupakan pengetahuan, keterampilan dan kemampuan seseorang yang dapat digunakan untuk menghasilkan layanan professional.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendidikan dalam menciptakan ide</li> <li>2. Pengalaman dalam memasuki dunia kerja</li> <li>3. Kemampuan dalam bekerja</li> </ol>
2	Structural capital (X2)	Struktural capital atau modal structural adalah infrastruktur pendukung, proses dan basis data organisasi yang memungkinkan modal insani dalam menjalankan fungsinya.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Infrastruktur pendukung yang memadai bagi karyawan</li> <li>2. mentaati prosedur yang ditetapkan perusahaan</li> <li>3. Sistem informasi yang memadai dan mendukung kinerja bisnis</li> </ol>
3	Relational capital (X3)	Relational capital atau modal relasional mencakup citra perusahaan, loyalitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memberikan pelayanan yang baik bagi pelanggan</li> </ol>

		<p>pelanggan, kepuasan pelanggan, dan interaksi dengan pemasok oleh karyawan, kapasitas negosiasi, saluran distribusi, saluran pemasok, perjanjian lisensi, dan perjanjian waralaba.</p>	<p>2. Menjaga Hubungan dengan pelanggan ataupun konsumen</p> <p>3. Hubungan dengan masyarakat sekitar juga harus terjalin dengan baik.</p>
4	Kinerja Bisnis (Y)	<p>pengertian performance atau kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan perusahaan secara legal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral atau etika.</p>	<p>A. Keberhasilan suatu perusahaan adalah keinginan semua pimpinan</p> <p>B. Pekerjaan berjalan lancar jika karyawan mentaati prosedur yang ada</p> <p>C. Suatu perusahaan akan berjalan dengan lancar jika mendapat keuntungan.</p>

#### **D. Populasi Dan Sampel**

Menurut Arikunto (2010:134-185), Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Dapat disimpulkan bahwa sampel adalah bagian populasi yang hendak diteliti dan mewakili karakteristik populasi. Apabila populasi penelitian berjumlah kurang dari 100 maka sampel yang diambil adalah semuanya, namun apabila populasi penelitian berjumlah lebih dari 100 maka sampel dapat diambil antara 10-15% atau 20-25% atau lebih.

Populasi dalam penelitian ini adalah semua karyawan Rumah Makan Wong Solo Cabang Makassar. Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah 40 orang karyawan. Sensus adalah pengumpulan data yang mencakup seluruh elemen atau anggota populasi yang diteliti, sensus dalam penelitian ini adalah semua karyawan perusahaan Rumah Makan Wong Solo Cabang Makassar.

#### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Pengumpulan data yang digunakan untuk mendapatkan informasi agar sasaran penulis dapat dicapai adalah:

1. Observasi yaitu teknik penelitian yang dilakukan dengan mengadakan pengamatan atau peninjauan secara langsung pada lokasi penelitian, hal ini dimaksudkan untuk memperoleh data di lapangan.
2. Kuesioner (Daftar Pertanyaan), yaitu suatu cara pengumpulan data melalui daftar pertanyaan yang telah penulis siapkan yang disebarakan kepada responden yang akan dijadikan sampel. Dengan mencatat data yang tersedia yang berhubungan dengan permasalahan penelitian yang ada.

## F. Teknik Analisis

Untuk menganalisa data penulis menggunakan metode regresi linear berganda, yaitu suatu metode statistik yang digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat yang dibantu dengan menggunakan program SPSS versi 22. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Uji validitas adalah metode pengujian yang digunakan untuk mengetahui apakah ada pertanyaan-pertanyaan kuesioner yang harus dibuang atau diganti karena dianggap tidak relevan. Pengujiannya dilakukan secara statistik, Teknik untuk mengukur validitas koesioner adalah sebagai berikut dengan menghitung korelasiantar data pada masing-masing pernyataan dengan skor total. Item instrument dianggap valid jika lebih besar dari 0,5 atau bisa juga dengan membandingkannya dengan r tabel. Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka valid.
2. Uji reliabilitas adalah metode pengujian yang digunakan untuk menetapkan apakah instrument yang dalam hal ini adalah koesioner dapat digunakan lebih dari satu kali, paling tidak oleh responden yang sama akan menghasilkan data yang konsisten. Dengan kata lain, reliabilitas instrument mencirikan tingkat konsistensi. Nilai koefisien reliabilitas yang baik adalah 0,6. Pengukuran validitas dan reliabilitas mutlak dilakukan karena jika instrument yang digunakan sudah tidak valid dan reliable maka dipastikan hasil penelitiannya pun tidak akan valid dan reliable.
3. Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui apakah suatu variabel dapat digunakan untuk memprediksi atau mempunyai

pengaruh terhadap variabel variabel lain. Untuk menganalisis variabel-variabel penelitian maka memerlukan metode penelitian regresi berganda. Bentuk matematika dari analisis, menurut Pardede (2014: 36) adalah:

$$Y = \beta_0 - \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3$$

Dimana:

Y = Kinerja Bisnis

a = Konstant

$\beta$  = Koefisien

$X_1$  = Human Capital

$X_2$  = Struktural Capital

$X_3$  = Relational Capital

#### 4. Uji Hipotesis

- a. Uji F (Regresi Simultan) digunakan pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen atau terikat (Ghozali, 2013).
- b. Uji t (Regresi Parsial) uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen.

## E. Identitas Responden

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap 40 responden yaitu karyawan Rumah Makan Wong Solo Cabang Makassar, maka dapat diketahui gambaran umum mengenai usia, jenis kelamin, masa kerja, dan pendidikan. Untuk lebih jelasnya dibawah ini dikemukakan secara satu persatu mengenai identitas responden penelitian.

### 1. Usia responden

Data responden berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.1

Responden Berdasarkan Usia

No.	Usia	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	19 - 29	24	60%
2	31 - 40	16	40%
Jumlah		40	100

Berdasarkan data pada tabel 4.1 diatas menunjukkan bahwa karyawan yang mempunyai usia 19 – 29 tahun berjumlah 24 (60%) dan yang mempunyai usia 31 – 40 tahun berjumlah 16 (40%). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar karyawan dalam penelitian ini mempunyai usia 19 – 29 tahun.

## 2. Jenis kelamin Responden

Data responden berdasarkan jenis kelamin sebagai berikut:

Tabel 4.2  
Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Presentase (%)
1	Laki-laki	26	65 %
2	Perempuan	14	35 %
Jumlah		40	100

Berdasarkan data pada tabel 4.2 diatas menunjukkan bahwa karyawan yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 26 orang (65%), sedangkan yang berjenis kelamin perempuan berjumlah 14 orang (35%). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar karyawan dalam penelitian ini adalah karyawan berjenis kelamin laki-laki.

## 3. Masa kerja responden

Data responden berdasarkan masa kerja sebagai berikut:

Tabel 4.3  
Responden berdasarkan masa kerja

No.	Lamanya Bekerja	Jumlah Responden	Presentase (%)
1	1 – 10 Tahun	24	60 %
2	11 – 20 Tahun	16	40 %
Jumlah		40	100 %



Berdasarkan data pada tabel 4.3 di atas menunjukkan bahwa responden yang memiliki masa kerja antara 1 – 10 tahun yang paling banyak yaitu 24 orang atau sebesar 60 %.

#### 4. Pendidikan responden

Tabel 4.4  
Responden Berdasarkan Pendidikan

No.	Pendidikan	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	SMA / Sederajat	30	75 %
2	S1	10	25 %
Jumlah		40	100 %

Berdasarkan data pada tabel 4.4 di atas menunjukkan bahwa responden yang memiliki pendidikan SMA /Sederajat yang paling banyak yaitu 30 orang atau sebesar 75 %.

## F. Hasil Penelitian

### 1. Deskriptif Data Penelitian

Deskriptif penelitian merupakan analisis yang didasarkan pada hasil jawaban yang diperoleh dari responden, dimana penulis mengajukan kuesioner kepada responden. Kemudian data yang diperoleh dari jawaban responden atas kuesioner yang diajukan, selanjutnya dihitung persentasenya.

a. Deskripsi Variabel Human Capital

Variabel human capital pada penelitian ini diukur melalui 6 pernyataan yang mempresentasikan indikator-indikator dari variabel tersebut. Hasil tanggapan responden terhadap human capital dapat di jelaskan pada tabel berikut:

Tabel 4.5  
Tanggapan Responden Terhadap Human Capital

No	Pernyataan	Mean	Skor					Jumlah
			SS	S	CS	TS	STS	
1	X1.1	4,55	24	14	2	0	0	40
			60%	35%	5%	0%	0%	100%
2	X1.2	4,40	16	24	0	0	0	40
			20%	80%	0%	0%	0%	100%
3	X1.3	4,45	20	18	2	0	0	40
			50%	45%	5%	0%	0%	100%
4	X1.4	4,45	20	18	2	0	0	40
			50%	45%	5%	0%	0%	100%
5	X1.5	4,50	22	16	2	0	0	40
			55%	40%	5%	0%	0%	100%
6	X1.6	4,45	20	18	2	0	0	40
			50%	45%	5%	0%	0%	100%
N	40	26,8	122	108	10	0	0	240
Jumlah Presentase			51%	45%	4%	0%	0%	100%

Sumer: Data Primer yang diolah, 2018

Tanggapan responden sebagaimana pada tabel 4.5 menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan sangat setuju terhadap pernyataan-pernyataan mengenai human capital.

Berdasarkan item pertama menunjukkan bahwa menurut sebagian karyawan, mereka sangat setuju dalam melakukan pekerjaan dengan

penuh tanggung jawab. Hasil ini ditunjukkan oleh 60% jawaban sangat setuju, 35% jawaban setuju dan 5% jawaban cukup setuju.

Item kedua menunjukkan bahwa menurut sebagian besar karyawan, memberikan seluruh kemampuannya dalam bekerja dalam perusahaan dan mereka setuju dengan itu, hasil ini ditunjukkan oleh 80% jawaban setuju dan 20% jawaban sangat setuju.

Item ketiga menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan mampu melakukan semua pekerjaan yang di berikan pimpinan. Hasil ini ditunjukkan oleh 50% jawaban sangat setuju, 45% jawaban setuju dan 5% jawaban cukup setuju.

Item ke empat menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan melakukan pekerjaan sesuai arahan pimpinan. Hasil ini ditunjukkan oleh 50% jawaban sangat setuju, 45% jawaban setuju dan 5% jawaban cukup setuju.

Item kelima menunjukkan bahwa mereka dalam bekerja saling memberi ide atau masukan. Hasil ini ditunjukkan oleh 55% jawaban sangat setuju, 40% jawaban setuju dan 5% jawaban cukup setuju.

Item ke enam ini menunjukkan bahwa mereka cukup berprestasi dalam melakukan tugas atau pekerjaan. Hasil ini ditunjukkan oleh 50% jawaban setuju, 45% jawaban sangat setuju dan 5% jawaban cukup setuju.

b. Deskripsi Variabel Structural Capital

Variabel structural capital pada penelitian ini diukur melalui 6 pernyataan. Hasil tanggapan pada variabel ini dapat dilihat pada tabel 4.6 berikut ini:

Tabel 4.6  
Tanggapan Responden Terhadap Structural Capital

No	Pernyataan	Mean	Skor					Jumlah
			SS	S	CS	TS	STS	
1	X2.1	4,40	20	16	4	0	0	40
			50%	40%	10%	0%	0%	100%
2	X2.2	4,50	22	16	2	0	0	40
			55%	40%	5%	0%	0%	100%
3	X2.3	4,65	26	14	0	0	0	40
			65%	35%	0%	0%	0%	100%
4	X2.4	4,55	24	14	2	0	0	40
			60%	35%	5%	0%	0%	100%
5	X2.5	4,60	26	12	2	0	0	40
			65%	30%	5%	0%	0%	100%
6	X2.6	4,60	26	12	2	0	0	40
			65%	30%	5%	0%	0%	100%
N	40	27,3	144	84	12	0	0	240
Jumlah Presentase			60%	35%	5%	0%	0%	100%

*Sumber: Data Primer yang diolah, 2018*

Tanggapan responden sebagaimana pada tabel 4.6 menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan sangat setuju terhadap structural capital yang dialami oleh karyawan. Hal ini menunjukkan adanya penilaian terhadap structural capital yang baik yang dimiliki oleh karyawan.

Berdasarkan item pernyataan kesatu menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan setuju dengan lingkungan kantor yang bersih

memberikan semangat dalam bekerja. Hal ini ditunjukkan oleh 50% jawaban sangat setuju, 40% jawaban setuju dan 10% jawaban cukup setuju.

Item kedua menunjukkan bahwa karyawan sangat setuju dengan fasilitas kantor yang tersedia lengkap sehingga dapat bekerja dengan sangat baik. Hal ini ditunjukkan oleh 55% jawaban sangat setuju, 40% jawaban setuju dan 5% jawaban cukup setuju.

Item ketiga menunjukkan bahwa sebagian karyawan setuju dalam mentaati peraturan kantor yang diterapkan dan sebagian lagi sangat setuju. Hal ini ditunjukkan oleh 65% jawaban sangat setuju dan 35% jawaban setuju.

Item keempat menunjukkan bahwa dalam bekerja sebagian besar karyawan selalu melakukan pekerjaan sesuai dengan yang diberikan atasan. Hal ini ditunjukkan oleh 60% jawaban sangat setuju, 35% jawaban setuju dan 5% jawaban cukup setuju.

Item kelima menunjukkan bahwa sebagian karyawan dalam bekerja selalu mendengarkan saran atau masukan dari pimpinan maupun rekan kerja. Hal ini ditunjukkan oleh 65% jawaban sangat setuju, 30% jawaban setuju dan 5% jawaban cukup setuju.

Berdasarkan item keenam ini menunjukkan bahwa karyawan selalu mendengarkan keluhan konsumen. Hal ini ditunjukkan dari banyaknya jawaban sangat setuju dari responden, seperti 65% jawaban sangat setuju, 30% jawaban setuju dan 5% jawaban cukup setuju.

c. Deskripsi Variabel Relational Capital

Variabel relational capital pada penelitian ini diukur melalui 6 pernyataan. Hasil tanggapan pada variabel ini dapat dilihat pada tabel 4.7 berikut ini

Tabel 4.7  
Tanggapan Responden Terhadap Relational Capital

No	Pernyataan	Mean	Skor					Jumlah
			SS	S	CS	TS	STS	
1	X3.1	4,50	22	16	2	0	0	40
			55%	40%	5%	0%	0%	100%
2	X3.2	4,40	16	20	4	0	0	40
			40%	50%	10%	0%	0%	100%
3	X3.3	4,50	22	16	2	0	0	40
			55%	40%	5%	0%	0%	100%
4	X3.4	4,37	18	20	2	0	0	40
			45%	50%	5%	0%	0%	100%
5	X3.5	4,40	16	24	0	0	0	40
			40%	60%	0%	0%	0%	100%
6	X3.6	4,35	18	18	4	0	0	40
			45%	45%	10%	0%	0%	100%
N	40	26,52	112	114	14	0	0	240
Jumlah Presentase			47%	47%	6%	0%	0%	100%

Sumber: Data Primer yang diolah, 2018

Tanggapan responden sebagaimana pada tabel 4.7 sebagian besar responden memberikan tanggapan sangat setuju dan setuju terhadap variabel relational capital.

Berdasarkan item pertama menunjukkan bahwa para karyawan menyatakan selalu memberikan pelayanan yang baik bagi konsumen. Hal ini ditunjukkan 55% jawaban sangat setuju, 40% jawaban setuju dan 5% jawaban cukup setuju.

Item kedua menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan selalu memperhatikan kebersihan dan kenyamanan konsumen. Hal ini ditunjukkan 50% jawaban setuju, 40% jawaban sangat setuju dan 10% jawaban cukup setuju.

Item ketiga menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan sangat setuju dengan selalu meningkatkan kualitas produk perusahaan. Hal ini ditunjukkan 55% jawaban sangat setuju, 40% jawaban setuju dan 5% jawaban cukup setuju.

Item keempat menunjukkan bahwa sebagian karyawan setuju dengan selalu memberikan pelayanan yang baik untuk konsumen., hal ini ditunjukkan dengan 50% jawaban setuju, 45% jawaban sangat setuju dan 5% jawaban cukup setuju.

Item kelima menunjukkan bahwa sebagian karyawan setuju dengan sesama rekan kerja selalu saling membantu. Hal ini ditunjukkan dengan 60% jawaban setuju dan 40% jawaban sangat setuju.

Item keenam menunjukkan bahwa sebagian karyawan menunjukkan kerja sama yang baik dengan rekan kerja untuk mencapai tujuan bersama. Hal ini ditunjukkan dengan 45% jawaban sangat setuju, 45% jawaban setuju, dan 10% jawaban cukup setuju.

d. Deskripsi Variabel Kinerja Bisnis

Variabel kinerja bisnis pada penelitian ini diukur melalui 6 pernyataan. Hasil tanggapan pada variabel ini dapat dilihat pada tabel 4.8 berikut ini

Tabel 4.8  
Tanggapan Responden Terhadap Kinerja Bisnis

No	Pernyataan	Mean	Skor					Jumlah
			SS	S	CS	TS	STS	
1	Y.1	4,40	16	24	0	0	0	40
			40%	60%	0%	0%	0%	100%
2	Y.2	4,32	16	22	2	0	0	40
			40%	55%	5%	0%	0%	100%
3	Y.3	4,60	24	16	0	0	0	40
			60%	40%	0%	0%	0%	100%
4	Y.4	4,25	14	22	4	0	0	40
			35%	55%	10%	0%	0%	100%
5	Y.5	4,35	20	14	6	0	0	40
			50%	35%	15%	0%	0%	100%
6	Y.6	4,45	20	18	2	0	0	40
			50%	45%	5%	0%	0%	100%
N	40	25,37	110	116	14	0	0	240
Jumlah Presentase			46%	48%	6%	0%	0%	100%

Sumber: Data Primer yang diolah, 2018

Tanggapan responden sebagaimana pada tabel 4.8 menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan sangat setuju dan setuju terhadap pernyataan kinerja bisnis. Hal ini menunjukkan adanya penilaian terhadap kinerja bisnis.

Berdasarkan item pernyataan pertama menunjukkan bahwa yang karyawan kerjakan saat ini member pengaruh yang baik bagi perusahaan. Hal ini ditunjukkan dengan 60% jawaban setuju dan 40% jawaban sangat setuju.



Item kedua menunjukkan bahwa sebagian karyawan bekerja dengan sungguh-sungguh dan disiplin. Hal ini ditunjukkan dengan 55% jawaban setuju, 40% jawaban sangat setuju dan 5% jawaban cukup setuju.

Item ketiga menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan saling menjaga komunikasi, baik dengan konsumen, rekan kerja maupun atasan. Hal ini ditunjukkan dengan 60% jawaban sangat setuju dan 40% jawaban setuju.

Item keempat menunjukkan bahwa hanya sebagian besar yang setuju dalam bekerja karyawan saling membantu. Hal ini ditunjukkan dengan 55% jawaban setuju, 35% jawaban sangat setuju dan 10% jawaban cukup setuju.

Item kelima menunjukkan bahwa karyawan memiliki kompetensi yang selaras dengan visi misi perusahaan. Hal ini ditunjukkan dengan 50% jawaban sangat setuju, 45% jawaban setuju dan 5% jawaban cukup setuju.

Item keenam menunjukkan bahwa karyawan merasa nyaman dalam bekerja sehari-hari. Hal ini ditunjukkan dengan 50% jawaban sangat setuju, 45% jawaban setuju dan 5% jawaban cukup setuju.

## G. Pembahasan

### 1. Analisis Data

#### a. Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan suatu instrument. Suatu instrument yang valid mempunyai validitas yang tinggi, sebaliknya instrument yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah.

Pengujian validitas selengkapnya dapat dilihat pada tabel 4.9 berikut ini:

Tabel 4.9  
Hasil Uji Validitas

No	Variabel/Indikator	r Hitung	r Tabel	Keterangan
	Human Capital			
1		0,396	0,312	Valid
2		0,327	0,312	Valid
3		0,431	0,312	Valid
4		0,431	0,312	Valid
5		0,412	0,312	Valid
6		0,490	0,312	Valid
	Structural Capital			
1		0,549	0,312	Valid
2		0,432	0,312	Valid
3		0,480	0,312	Valid
4		0,419	0,312	Valid
5		0,459	0,312	Valid
6		0,511	0,312	Valid
	Relational Capital			
1		0,512	0,312	Valid
2		0,650	0,312	Valid
3		0,321	0,312	Valid
4		0,490	0,312	Valid
5		0,391	0,312	Valid

6		0,574	0,312	Valid
	Kinerja Bisnis			
1		0,486	0,312	Valid
2		0,479	0,312	Valid
3		0,343	0,312	Valid
4		0,591	0,312	Valid
5		0,555	0,312	Valid
6		0,505	0,312	Valid

Sumber: Data Primer yang diolah, 2018

Tabel 4.9 terlihat bahwa korelasi antara masing-masing indikator terhadap total skor konstruk dari setiap variabel menunjukkan hasil yang signifikan, dan menunjukkan bahwa  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua item pernyataan dinyatakan valid.

#### b. Uji Realibilitas

Uji realibilitas digunakan untuk menguji sejauh mana keandalan suatu alat pengukur untuk dapat digunakan lagi untuk penelitian yang sama. Penguji realibilitas dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan rumus Alpha.

Hasil penguji realibilitas untuk masing-masing variabel yang diringkas pada tabel 4.10 berikut ini:

Tabel 4.10  
Hasil Uji Realibilitas

Variabel	Alpha	Keterangan
Human Capital	0,595	Reliabel
Structural Capital	0,659	Reliabel
Relational Capital	0,677	Reliabel
Kinerja Bisnis	0,677	Reliabel

Sumber: Lampiran Output Spss

Hasil uji realibilitas tersebut menunjukkan bahwa semua variabel mempunyai koefisien Alpha yang cukup besar, sehingga dapat dikatakan semua konsep pengukur masing-masing variabel dari kuesioner adalah reliable sehingga untuk selanjutnya item-item pada masing-masing konsep variabel tersebut layak digunakan sebagai alat ukur.

c. Hasil Analisis Regresi

Analisis regresi digunakan untuk menguji hipotesis tentang pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat, maka digunakan analisis regresi berganda dengan program SPSS 22, diperoleh hasil seperti tabel berikut:

Tabel 4.11  
Hasil Estimasi Regresi

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	9.455	6.520		1.450	.156
Human_capital	.041	.181	.033	.226	.822
Structural_capital	.090	.155	.084	.579	.566
Relational_capital	.504	.145	.501	3.483	.001

a. Dependent Variable: Kinerja\_bisnis

*Sumber: Lampiran Output SPSS*

Berdasarkan tabel 4.11 dapat diketahui persamaan regresi yang terbentuk adalah:

$$Y = 9.455 + 0.033X_1 + 0.084X_2 + 0.501X_3$$

Keterangan

Y= kinerja bisnis

a= konstanta

X<sub>1</sub>= human capital

X<sub>2</sub>= structural capital

X<sub>3</sub>= relational capital

Dari persamaan tersebut dapat dijelaskan bahwa:

- 1) Variabel human capital, structural capital dan relational capital mempunyai arah koefisien yang bertanda positif terhadap kinerja bisnis.
- 2) Koefisien human capital memberikan nilai sebesar 0,033 yang berarti bahwa jika human capital semakin baik dengan asumsi variabel lain tetap maka kinerja bisnis akan mengalami peningkatan.
- 3) Koefisien structural capital memberikan nilai sebesar 0,084 yang berarti bahwa jika structural capital semakin baik dengan asumsi variabel lain tetap maka kinerja bisnis akan mengalami peningkatan.

4) Koefisien relational capital memberikan nilai sebesar 0,501 yang berarti bahwa jika relational capital semakin baik dengan asumsi variabel lain tetap maka kinerja bisnis akan mengalami peningkatan.

d. Analisis Pengujian Hipotesis

1) Uji F (uji simultan)

Untuk menguji pengaruh variabel bebas secara bersama-sama maka di uji dengan menggunakan uji F. hasil perhitungan regresi secara simultan diperoleh sebagai berikut:

Tabel 4.12  
Hasil Analisis Regresi Secara Simultan

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	34.798	3	11.599	4.511	.009 <sup>b</sup>
Residual	92.577	36	2.572		
Total	127.375	39			

a. Dependent Variable: Kinerja\_bisnis

b. Predictors: (Constant), Relational\_capital, Structural\_capital, Human\_capital

*sumber: Lampiran Output SPSS*

Pengujian pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikatnya dilakukan dengan menggunakan uji F. Hasil perhitungan statistik menunjukkan nilai F hitung = 4.511 Dengan menggunakan batas signifikan 0,5, maka diperoleh nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,5. Hal ini berarti hipotesis yang menyatakan

bahwa secara simultan variabel human capital, structural capital dan relational capital mempunyai pengaruh terhadap kinerja bisnis.

## 2) Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi merupakan besaran yang menunjukkan besarnya variasi variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independennya. Dengan kata lain, koefisien determinasi ditentukan dengan nilai adjusted R square sebagaimana dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.13  
Koefisien Determinasi  
**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.523 <sup>a</sup>	.273	.213	1.6036

a. Predictors: (constant), Relational\_Capital, Human\_Capital,,Structural\_Capital

*Sumber: Lampiran Output SPSS*

Hasil perhitungan regresi dapat diketahui bahwa koefisien determinasi (*adjusted R<sup>2</sup>*) yang diperoleh sebesar 0,213. Hasil ini berarti 21% variasi variabel motivasi kerja dapat dijelaskan oleh variabel human capital, structural capital dan relational capital, sedangkan sisanya 79% diterangkan oleh variabel lain yang tidak diajukan dalam penelitian ini.

Tabel 4.14  
Hasil Uji t Secara Parsial

Variabel Bebas	t Hitung	Sig.
Human Capital (X1)	0,226	0,822
Structural Capital (X2)	0,579	0,566
Relational Capital (X3)	3,483	0,001

Sumber: Lampiran Output SPSS

a) Uji Hipotesis 1 (H1)

Perumusan Hipotesis:

Ho :  $\beta_i = 0$  tidak berpengaruh positif antara human capital dengan kinerja bisnis.

Ha :  $\beta_i > 0$  terdapat pengaruh positif antara human capital dengan kinerja bisnis.

Dari tabel 4.14 terlihat bahwa hasil pengujian hipotesis human capital menunjukkan t hitung sebesar 0,226 dengan taraf signifikan 0,822. Taraf signifikan hasil sebesar 0,822 tersebut lebih besar dari 0,5 yang berarti bahwa hipotesis dalam penelitian ini diterima. Dengan demikian berarti bahwa hipotesis H1 "human capital berpengaruh positif terhadap kinerja bisnis" diterima.

b) Uji Hipotesis 2 (H2)

Perumusan Hipotesis:

Ho :  $\beta_i = 0$  tidak berpengaruh positif antara structural capital dengan kinerja bisnis.



$H_a : \beta_i > 0$  terdapat pengaruh positif antara structural capital dengan kinerja bisnis.

Dari tabel 4.14 terlihat bahwa hasil pengujian hipotesis structural capital menunjukkan nilai t hitung sebesar 0,579 dengan taraf signifikan 0,566. Taraf signifikan hasil sebesar 0,566 tersebut lebih kecil dari 0,5 yang berarti bahwa hipotesis dalam penilaian ini menerima  $H_a$  dan menolak  $H_o$ . Dengan demikian dapat berarti bahwa hipotesis H2 “structural capital berpengaruh positif terhadap kinerja bisnis” diterima.

c) Uji Hipotesis 3 (H3)

Perumusan Hipotesis:

$H_o : \beta_i = 0$  tidak berpengaruh positif antara relational capital dengan kinerja bisnis.

$H_a : \beta_i > 0$  terdapat pengaruh positif antara relational capital dengan kinerja bisnis.

Dari tabel 4.14 terlihat bahwa hasil pengujian hipotesis relational capital menunjukkan nilai t hitung sebesar 3,483 dengan taraf signifikan 0,001. Taraf signifikan hasil sebesar 0,001 tersebut lebih kecil dari 0,5 yang berarti bahwa hipotesis dalam penilaian ini menerima  $H_a$  dan menolak  $H_o$ . Dengan demikian dapat berarti bahwa hipotesis H3 “relational capital berpengaruh positif terhadap kinerja bisnis” diterima.

## 2. Pembahasan

Berdasarkan hasil pengujian secara statistik dapat terlihat dengan jelas bahwa secara persial (individu) dua dari variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat. Pengaruh yang diberikan dua variabel tersebut bersifat positif dan satu variable bersifat negatif artinya semakin tinggi human capital, structural capital dan relational capital maka mengakibatkan semakin tinggi pula kinerja bisnis yang dihasilkan. Hal tersebut sesuai dengan hipotesis yang diajukan. Hasil penelitian ini juga sesuai dengan penelitian sebelumnya. Penjelasan dari masing-masing pengaruh variabel dijelaskan sebagai berikut:

### a. Pengaruh human capital terhadap kinerja bisnis

Hasil pengujian (H1) telah membuktikan variabel human capital berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kinerja bisnis pada Rumah Makan Wong Solo Cabang Makassar. Melalui hasil perhitungan yang telah dilakukan diperoleh nilai t hitung sebesar 0,226 dengan taraf signifikan 0,822 tersebut lebih besar dari 0,5 yang berarti bahwa hipotesis dalam penelitian ini menolak  $H_a$  dan menerima  $H_o$ . Pengujian ini secara statistik membuktikan bahwa human capital berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kinerja bisnis. Artinya bahwa variabel human capital berpengaruh terhadap kinerja bisnis pada Rumah Makan Wong Solo Cabang Makassar.

b. Pengaruh structural capital terhadap kinerja bisnis

Hasil pengujian (H2) telah membuktikan variabel structural capital berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja bisnis pada Rumah Makan Wong Solo Cabang Makassar. Melalui hasil perhitungan yang telah dilakukan dan diperoleh nilai t hitung sebesar 0,579 dengan taraf signifikan 0,566 tersebut lebih kecil dari 0,5 yang berarti bahwa hipotesis dalam penelitian ini menerima  $H_a$  dan menolak  $H_o$ . Pengujian ini secara statistik membuktikan bahwa structural capital berpengaruh positif terhadap kinerja bisnis. Artinya bahwa variabel structural capital berpengaruh terhadap kinerja bisnis pada Rumah Makan Wong Solo Cabang Makassar.

c. Pengaruh relational capital terhadap kinerja bisnis

Hasil pengujian (H3) telah membuktikan variabel relational capital berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja bisnis pada Rumah Makan Wong Solo Cabang Makassar. Melalui hasil perhitungan yang telah dilakukan dan diperoleh nilai t hitung sebesar 3,483 dengan taraf signifikan 0,001 tersebut lebih kecil dari 0,5 yang berarti bahwa hipotesis dalam penelitian ini menerima  $H_a$  dan menolak  $H_o$ . Pengujian ini secara statistik membuktikan bahwa relational capital berpengaruh positif terhadap kinerja bisnis. Artinya bahwa variabel relational capital berpengaruh terhadap kinerja bisnis pada Rumah Makan Wong Solo Cabang Makassar.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Sejarah Singkat Perusahaan**

Rumah makan wong solo Makassar diresmikan pada tanggal 25 april 2004 yang mendapatkan kehormatan diresmikan langsung oleh Gubernur Sulawesi selatan H.M.Amin Syam. Dan juga H.Puspo Wardoyo sebagai pendiri R.M Wong Solo yang berhasil mengembangkan cabang-cabang di seluruh Indonesia berkerja sama dengan H.Masrur Lantanro sebagai pemilik hak fracise Makassar, dengan mengacu perkembangan kota Makassar yang semakin mengalami kemajuan khususnya di bidang pariwisata.

Awal Puspo Wardoyo pendiri R.M Wong Solo membuka warung kaki lima pada tahun 1991 di Jln. SMA II Pandang Golf Polonia Medan dengan dilandasi iman, tagwa dan kesungguhan. Tahun 2005 kini telah memiliki lebih dari 34 cabang yang tersebar di seluruh Indonesia dan untuk Go International R.M Wong Solo Telah membuka cabang diluar negeri Diantara yang telah dibuka Singapura dan Malaysia.

Disamping total sevice R.M Wong Solo Juga memiliki standarisasi bumbu, hingga kesaman rasa antara outlet tetap terjaga. R.M Wong Solo dapat dimiliki oleh setiap orang dengan system waralaba (Frachise) yang syarat-syaratnya telah ditetapkan oleh system manajemen R.M Wong Solo.

Dismping itu nilai lebih dari R.M Wong Solo adalah Halalan Thayyiban, halal artinya produksi dari proses di R.M wong Solo adalah diperhatikan aspek kehalalan. Thayyiban (baik) artinya menu-menu yang disajikan berasal dari

bahan-bahan yang segar (fresh) dan memiliki nilai gizi yang tinggi, disamping itu Zakat 10% dari hasil usaha digunakan untuk hal-hal kemasyarakatan.

Kunci sukses itu tidak lepas dari hukum-hukum ALLAH dan memahami bahwa hal terpenting dalam menyelamatkan roda perniagaan adalah bagaimana suatu pekerjaan tersebut justru dapat menyelamatkan diri dari api neraka. Sehingga Insan R.M Wong Solo memandang bekerja adalah ibadah. Di setiap outlet tersedia tempat peribadatan berupa Mushollah dan mewajibkan pendalaman agama bagi para Staf dan karyawan secara terus menerus. Jadi tujuan sukses insani R.M Wong Solo Yaitu usaha professional yang maju dan Islami dalam rangka terhindarnya insani R.M Wong Solo dari azab yang pedih dan bermanfaat bagi keluarga, masyarakat, serta sukses dunia dan akhirat.

#### 1. **Visi**

Untuk menjadi bisnis frances makanan yang Islami, professional dan canggih

#### 2. **Misi**

- a. Untuk melayani makanan halal untuk kualitas hidup lebih berbahagia.
- b. Untuk membawa layanan manajemen Islam yang professional, memuaskan , ramah dan sopan dengan total pelayanan.
- c. Untuk terus mengembangkan bisnis kearah yang lebih baik melalui inovasi dan teknologi.
- d. Untuk meningkatkan efektifitas oprasional dengan kualitas organisasi dan manajemen yang baik

## **B. Letak dan Lokasi Penelitian**

Rumah Makan Wong Solo berlokasi di Jln.Sultan Alauddin No.226 Makassar, lokasi yang mudah dijangkau baik penggunaan kendaraan pribadi maupun kendaraan umum, dengan kapasitas pengunjung kurang lebih 200 orang. Terdapat fasilitas ruangan VIP, Pendopo dan lesehan dengan ruang parkir yang luas dan juga Musholla dalam area parkir yg luas.

## **C. Letak Geografik R.M Wong Solo Makassar**

Letak R.M Wong Solo Makassar sangat strategis terletak diperbatasan kota Makassar dan kota gowa. Terletak di Jln. Sultan Alauddin no.226 makassar yang merupakan jalur menuju pusat kota Makassar. Kawasan Alauddin yang merupakan kawasan perkantoran dan juga kawasan kampus merupakan nilai lebih dari lokasi R.M Wong Solo Makassar.

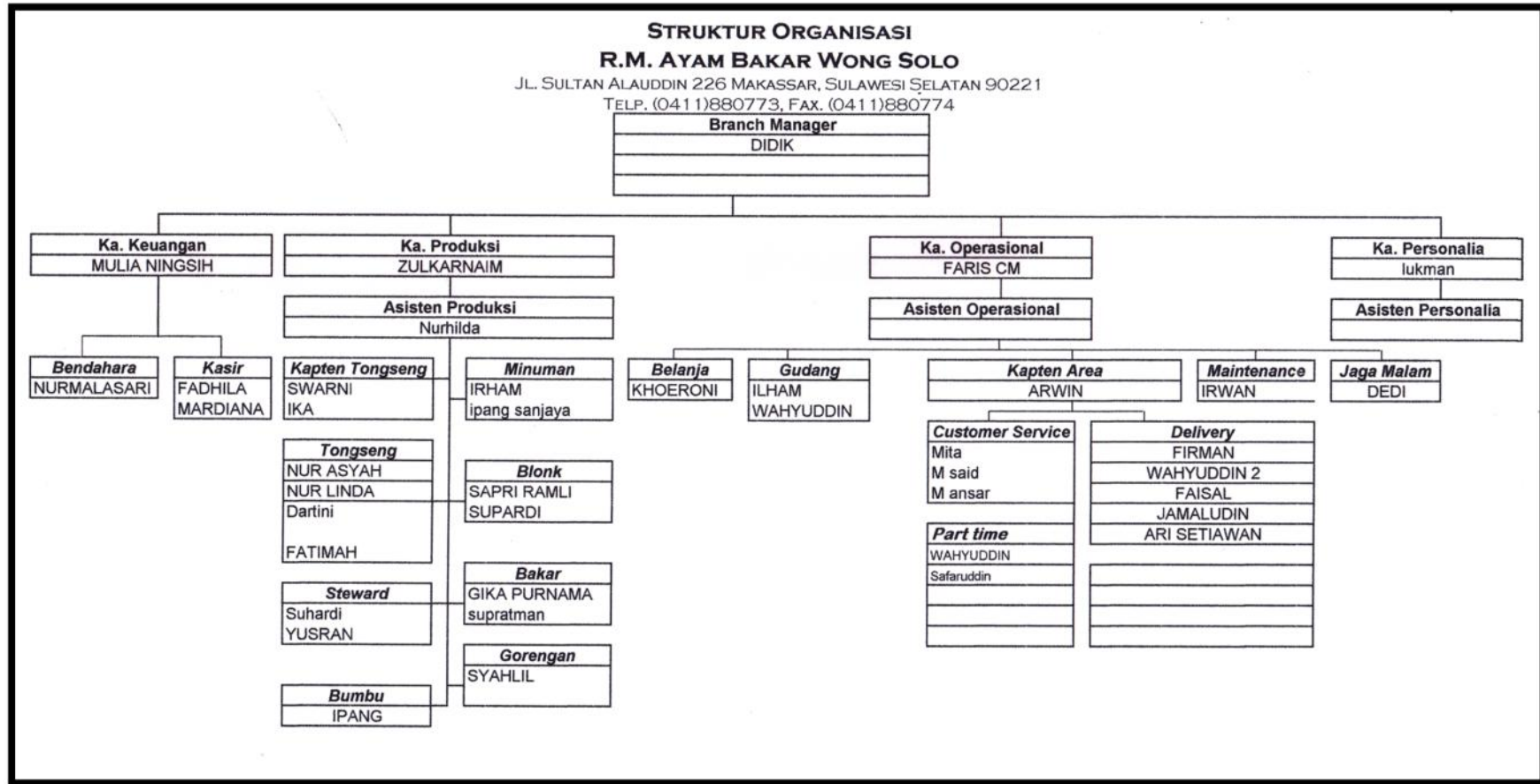
Di luar itu R.M wong Solo Makassar terletak kurang lebih 6 Km dari pusat kota Makassar.

## **D. Struktur Organisasi**

Adapun struktur organisasi pada R.M Wong Solo dipimpin oleh seorang Manager Cabang, dan beberapa kepala bagian yang terbagi atas 4 bagian yaitu Keuangan, Produksi, Oprasional dan Personalia. Total karyawan yang ada di R.M Wong Solo adalah 30 orang karyawan laki-laki, 11 orang perempuan.

1. Bagian keuangan bertugas mencatat semua laporan keuangan baik pemasukan dan juga pengeluaran.

2. Kepala bagian Produksi bertugas memonitorin kualitas bahan makanan dan juga seluruh hasil produksi sesuai dengan standar yg dimiliki wong solo.
3. Kepala bagian Oprasional bertugas mengkoordinasikan setiap bagian dan memberikan arahan kepada setiap bagian untuk bekerja sesuai dengan aturan yg ada.
4. Kepala bagian Personalia bertugas mendata semua adminitrasi perusahaan secara internal dan juga external. contoh data karyawan dan external perizinan perusahaan.





## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Dari hasil penelitian ini dapat ditarik beberapa kesimpulan, yaitu sebagai berikut:

1. Human capital berpengaruh positif terhadap kinerja bisnis artinya perubahan human capital mempunyai pengaruh terhadap perubahan kinerja bisnis, atau dengan kata lain apabila terjadi peningkatan human capital maka akan terjadi peningkatan kinerja bisnis dan secara statistik mempunyai pengaruh yang positif.
2. Structural capital berpengaruh positif terhadap kinerja bisnis artinya perubahan structural capital mempunyai pengaruh terhadap perubahan kinerja bisnis, atau dengan kata lain apabila terjadi peningkatan structural capital maka akan terjadi peningkatan kinerja bisnis dan secara statistik mempunyai pengaruh yang signifikan.
3. Relational capital berpengaruh positif terhadap kinerja bisnis artinya perubahan relational capital mempunyai pengaruh terhadap perubahan kinerja bisnis, atau dengan kata lain apabila terjadi peningkatan relational capital maka akan terjadi peningkatan kinerja bisnis dan secara statistik mempunyai pengaruh yang signifikan.

## **B. Saran**

1. Dari hasil penelitian ini diketahui bahwa structural capital dan relational capital lebih dominan dari pada human capital. Hal ini diharapkan untuk meningkatkan human capital seperti kemampuan kerja, skil dan pengetahuan. Diharapkan dari peningkatan tersebut dapat meningkatkan kinerja bisnis pada Rumah Makan Wong Solo Cabang Makassar.
2. Harus memberikan perhatian lebih terhadap segala aspek yang berpengaruh terhadap pola kinerja bisnis, agar kestabilan kerja terus berlanjut.
3. Perlu ada peningkatan pengetahuan dan pelatihan kerja bagi karyawan untuk memacu motivasi guna mengantisipasi perkembangan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Taliziduhu Ndraha, Pengantar teori pengembangan SDM, universitas muhammadiyah Makassar lembaga perpustakaan & penerbitan.
- Rhenald Kasali, 2010, *modul kewirausahaan*, Hikmah (PT Mizan Publika), Jakarta selatan.
- Saddam, M. 2017.pengaruh modal manusia, modal structural, modal relasionalterhadapkapabilitasonovasidanefesiensioperasional modal sertaimplikasinyaterhadapkinerjabisnis. (Online), Vol. 6, No. 4, (<http://www.google.co.id/search?q=modal+manusia+modal+struktural+dan+modal+relasional&client=ucweb-b&channel=sb>, diakses tahun 2017).
- Ramanda, Y., danMughtar, B. pengaruh human capital, relational capital dan organization capital terhadapkinerjapegawai. (Online) (<http://ejournal.unp.ac.id/index.php/jrmbp/article/download/5374/4252>)
- Dwi, M., danSusanto, A.2008. Analisispengaruh human capital terhadapkinerjaperusahaan, studiempirispadakantorakuntansipublik di Indonesia. (Online), vol. 10, No. 1, (<http://jurnalakuntansi.petra.ac.id/index.php/aku/article/view/16999>, diakses Mei tahun 2008).
- Divianto, 2010.Pengaruh factor factor intellectual capital, human capital, structural capital dan costumer capital terhadap business performance. (Online), No. 4 (<http://www.google.co.id/search?q=pengaruh+human+capital+struktural+capital&client=ucweb-b&channel=sb>. diakses November 2010).

Wahyuni, I, 2014, pengaruh modal manusia, modal structural dan modal pelanggan terhadap kinerja bisnis. (Online). Vol. 2, No. 2, (<http://www.google.co.id/search?q=modal+struktural&client=ucweb-b&channel=sb>, diakses april 2014).

Fitriyanti, Is. 2014, Pengaruh modal fisik modal financial dan modal intelektual terhadap kinerja perusahaan. (Online), Vol. 22, No. 3, (<https://media.neliti.com/media/publications/8737-ID-pengaruh-modal-fisik-modal-finansial-dan-modal-intelektual-terhadap-kinerja-peru.pdf>, diakses September 2014)

[https://repository.widyatama.ac.id/xmlui/bitstream/handle/123456789/7852/Fansu](https://repository.widyatama.ac.id/xmlui/bitstream/handle/123456789/7852/Fansu%20Munawar.pdf?sequence=1)  
[ri%20Munawar.pdf?sequence=1](https://repository.widyatama.ac.id/xmlui/bitstream/handle/123456789/7852/Fansu%20Munawar.pdf?sequence=1)

<http://www.sistem-informasi.xyz/2017/01/pengertian-manajemen-kinerja-bisnis.html?m=1>

**LAMPIRAN**

Jumlah Responden	Skor Item X1						Jumlah
	1	2	3	4	5	6	
1	5	5	5	5	5	4	29
2	5	5	4	5	4	5	28
3	5	5	4	5	4	4	27
4	5	4	5	5	4	5	28
5	5	4	4	5	4	4	26
6	5	4	5	5	5	5	29
7	5	4	4	5	4	4	26
8	4	4	4	5	5	5	27
9	5	4	4	5	5	5	28
10	5	4	5	4	5	4	27
11	5	5	5	5	5	5	30
12	5	5	4	4	4	4	26
13	4	5	5	3	4	4	25
14	5	5	5	3	5	5	28
15	5	5	5	5	4	4	28
16	4	4	4	4	4	5	25
17	3	4	4	4	4	4	23
18	4	4	5	4	5	5	27
19	4	4	4	5	5	5	27
20	4	4	5	3	5	4	25
21	5	4	3	3	4	4	23
22	5	4	3	4	5	3	24
23	5	4	4	4	4	4	25
24	5	4	4	5	4	5	27
25	5	4	5	4	3	4	25
26	5	4	5	4	4	4	26
27	5	4	4	5	4	4	26
28	4	4	4	4	5	4	25
29	5	4	5	5	4	5	28
30	4	4	4	5	4	5	26
31	5	4	5	4	5	5	28
32	4	4	4	5	5	4	26
33	3	4	4	4	4	4	23
34	4	4	5	5	4	5	27
35	4	4	5	4	4	4	25
36	4	4	5	4	5	4	26
37	4	4	5	5	5	3	26
38	5	4	5	4	4	4	26
39	5	4	5	4	4	4	26
40	4	4	5	5	3	5	26

Jumlah Responden	Skor Item X2						Jumlah
	1	2	3	4	5	6	
1	5	5	5	5	5	5	30
2	5	5	5	5	5	5	30
3	5	5	4	5	5	4	28
4	4	5	4	4	4	4	25
5	4	4	4	4	4	4	24
6	5	5	5	5	5	5	30
7	4	4	4	4	4	5	25
8	5	5	5	5	4	5	29
9	5	4	5	4	5	5	28
10	4	5	4	4	4	4	25
11	4	4	4	4	4	4	24
12	4	4	5	5	4	4	26
13	4	4	4	4	5	5	26
14	5	5	5	5	5	5	30
15	4	4	5	5	4	5	27
16	3	4	4	4	5	5	25
17	4	4	5	3	5	4	25
18	4	4	5	3	4	3	23
19	4	4	4	4	3	3	22
20	5	4	4	5	3	4	25
21	5	4	4	5	4	4	26
22	3	5	4	5	4	4	25
23	3	5	5	5	3	4	25
24	4	5	5	5	3	4	26
25	4	4	4	4	4	5	25
26	5	3	5	4	4	5	26
27	5	4	5	5	5	5	29
28	5	3	4	5	5	4	26
29	4	4	4	5	5	5	27
30	5	4	5	5	4	5	28
31	4	4	4	5	5	5	27
32	4	5	5	5	5	5	29
33	5	5	5	4	5	5	29
34	4	5	4	4	5	5	27
35	3	5	4	4	5	5	26
36	4	5	5	4	5	4	27
37	4	5	4	4	4	4	25
38	4	5	4	5	4	4	26
39	5	5	5	4	5	5	29
40	5	5	5	4	5	5	29

Jumlah Responden	Skor Item X3						Jumlah
	1	2	3	4	5	6	
1	5	5	5	5	5	5	30
2	5	5	5	5	4	5	29
3	5	5	5	4	4	5	28
4	4	4	5	5	5	5	28
5	5	5	5	4	4	4	27
6	4	4	4	4	4	4	24
7	5	5	4	4	5	5	28
8	5	5	5	5	4	5	29
9	5	5	5	4	4	4	27
10	5	5	4	4	5	5	28
11	5	5	5	5	4	4	28
12	4	4	5	4	4	4	25
13	5	4	5	4	4	5	27
14	5	5	5	5	4	5	29
15	5	5	4	5	4	4	27
16	5	4	3	4	4	5	25
17	4	5	4	5	4	5	27
18	4	3	4	5	4	4	24
19	3	5	4	4	4	4	24
20	3	3	5	4	4	5	24
21	4	5	4	4	4	5	26
22	5	5	4	5	4	4	27
23	4	4	5	5	4	4	26
24	4	3	5	5	5	5	27
25	5	4	5	4	5	5	28
26	4	5	5	4	5	5	28
27	5	5	5	5	5	5	30
28	4	4	5	3	5	5	26
29	5	5	4	5	5	4	28
30	5	4	4	5	5	4	27
31	5	5	3	5	5	4	27
32	4	4	4	5	5	4	26
33	4	4	4	5	5	5	27
34	5	5	5	4	4	5	28
35	4	4	5	4	4	4	25
36	4	4	4	4	4	4	24
37	5	3	4	3	4	3	22
38	5	4	4	4	4	3	24
39	4	4	5	4	5	3	25
40	4	4	5	4	5	3	25



Jumlah Responden	Skor Item Y						Jumlah
	1	2	3	4	5	6	
1	5	4	5	5	5	5	29
2	4	4	5	4	5	4	26
3	4	5	4	4	4	4	25
4	5	4	4	4	4	4	25
5	4	4	4	5	4	4	25
6	4	4	4	4	4	4	24
7	4	4	4	5	5	5	27
8	5	4	5	5	5	5	29
9	4	5	5	5	4	4	27
10	5	5	5	5	5	5	30
11	5	5	5	5	5	5	30
12	4	4	4	4	4	4	24
13	4	4	5	4	5	4	26
14	5	5	5	5	5	5	30
15	4	4	5	4	4	5	26
16	4	5	5	5	3	5	27
17	4	4	5	5	5	4	27
18	5	4	4	4	3	5	25
19	5	5	4	4	5	5	28
20	4	3	5	3	5	4	24
21	5	5	5	4	5	5	29
22	5	5	4	4	5	5	28
23	4	4	4	4	4	4	24
24	4	5	4	5	5	5	28
25	4	4	5	4	5	4	26
26	4	5	4	4	3	5	25
27	5	5	5	3	5	5	28
28	5	4	5	4	5	3	26
29	4	4	5	4	4	5	26
30	4	3	5	4	4	5	25
31	4	5	5	5	5	4	28
32	4	5	5	5	3	4	26
33	5	5	4	4	3	5	26
34	5	4	4	5	5	5	28
35	5	3	5	4	5	5	27
36	5	3	4	3	4	4	23
37	4	4	5	3	4	4	24
38	4	4	4	4	3	4	23
39	4	5	5	4	4	3	25
40	4	5	5	4	4	4	26

## Correlations

### Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
item_1	4.5500	.59700	40
item_2	4.4000	.49614	40
item_3	4.4500	.59700	40
item_4	4.4500	.59700	40
item_5	4.5000	.59914	40
item_6	4.4500	.59700	40
jumlah	26.8000	1.45355	40

### Correlations

		item_1	item_2	item_3	item_4	item_5	item_6	jumlah
item_1	Pearson Correlation	1	-.069	.079	.151	0.000	-.209	.396*
	Sig. (2-tailed)		.671	.627	.352	1.000	.196	.011
	N	40	40	40	40	40	40	40
item_2	Pearson Correlation	-.069	1	-.017	-.190	.086	.156	.327*
	Sig. (2-tailed)	.671		.916	.239	.597	.337	.039
	N	40	40	40	40	40	40	40
item_3	Pearson Correlation	.079	-.017	1	-.079	-.072	.137	.431**
	Sig. (2-tailed)	.627	.916		.627	.660	.400	.005
	N	40	40	40	40	40	40	40
item_4	Pearson Correlation	.151	-.190	-.079	1	0.000	.137	.431**
	Sig. (2-tailed)	.352	.239	.627		1.000	.400	.005
	N	40	40	40	40	40	40	40
item_5	Pearson Correlation	0.000	.086	-.072	0.000	1	0.000	.412**
	Sig. (2-tailed)							
	N							



item_2	Pearson Correlation	0.000	1	.354*	.143	-.072	-.145	.432**
	Sig. (2-tailed)	1.000		.025	.377	.657	.372	.005
	N	40	40	40	40	40	40	40
item_3	Pearson Correlation	.284	.354*	1	.062	-.144	-.054	.480**
	Sig. (2-tailed)	.075	.025		.703	.376	.741	.002
	N	40	40	40	40	40	40	40
item_4	Pearson Correlation	.013	.143	.062	1	-.160	.131	.419**
	Sig. (2-tailed)	.938	.377	.703		.324	.421	.007
	N	40	40	40	40	40	40	40
item_5	Pearson Correlation	.155	-.072	-.144	-.160	1	.485**	.459**
	Sig. (2-tailed)	.339	.657	.376	.324		.002	.003
	N	40	40	40	40	40	40	40
item_6	Pearson Correlation	.026	-.145	-.054	.131	.485**	1	.511**
	Sig. (2-tailed)	.874	.372	.741	.421	.002		.001
	N	40	40	40	40	40	40	40
jumlah	Pearson Correlation	.549**	.432**	.480**	.419**	.459**	.511**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.005	.002	.007	.003	.001	
	N	40	40	40	40	40	40	40

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

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

## Correlations

### Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
item_1	4.5000	.59914	40
item_2	4.4000	.67178	40
item_3	4.5000	.59914	40
item_4	4.3750	.58562	40
item_5	4.4000	.49614	40
item_6	4.3500	.66216	40
jumlah	26.5250	1.79726	40

### Correlations

		item_1	item_2	item_3	item_4	item_5	item_6	jumlah
item_1	Pears on Correlation Sig. (2-tailed)	1	.446**	-.071	.110	0.000	0.000	.512**
	N	40	40	40	40	40	40	40
item_2	Pears on Correlation Sig. (2-tailed)	.446**	1	0.000	.196	-.031	.196	.650**
	N	40	40	40	40	40	40	40
item_3	Pears on Correlation Sig. (2-tailed)	-.071	0.000	1	-.110	0.000	.129	.321*
	N	40	40	40	40	40	40	40
item_4	Pears on Correlation	.110	.196	-.110	1	.177	.116	.490**

	ation							
	Sig. (2-tailed)	.501	.227	.501		.276	.477	.001
	N	40	40	40	40	40	40	40
item_5	Pears on Correlation	0.000	-.031	0.000	.177	1	.187	.391*
	Sig. (2-tailed)	1.000	.850	1.000	.276		.247	.013
	N	40	40	40	40	40	40	40
item_6	Pears on Correlation	0.000	.196	.129	.116	.187	1	.574**
	Sig. (2-tailed)	1.000	.226	.427	.477	.247		.000
	N	40	40	40	40	40	40	40
jumlah	Pears on Correlation	.512**	.650**	.321*	.490**	.391*	.574**	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.043	.001	.013	.000	
	N	40	40	40	40	40	40	40

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

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

## Correlations

### Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
item_1	4.4000	.49614	40
item_2	4.3250	.65584	40
item_3	4.6000	.49614	40
item_4	4.2500	.63043	40
item_5	4.3500	.73554	40
item_6	4.4500	.59700	40
jumlah	26.3750	1.80721	40

### Correlations

		item_1	item_2	item_3	item_4	item_5	item_6	jumlah
item_1	Pearson Correlation	1	.063	-.063	0.000	.239	.329*	.486**
	Sig. (2-tailed)		.699	.702	1.000	.138	.038	.001
	N	40	40	40	40	40	40	40
item_2	Pearson Correlation	.063	1	.016	.357*	-.136	.075	.479**
	Sig. (2-tailed)	.699		.923	.024	.404	.644	.002
	N	40	40	40	40	40	40	40
item_3	Pearson Correlation	-.063	.016	1	.082	.253	-.156	.343*
	Sig. (2-tailed)	.702	.923		.615	.115	.337	.030
	N	40	40	40	40	40	40	40
item_4	Pearson Correlation	0.000	.357*	.082	1	.083	.170	.591**
	Sig. (2-tailed)	1.000	.024	.615		.611	.293	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40
item_5	Pearson Correlation	.239	-.136	.253	.083	1	.099	.555**
	Sig. (2-tailed)	.138	.404	.115	.611		.542	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40
item_6	Pearson Correlation	.329*	.075	-.156	.170	.099	1	.505**
	Sig. (2-tailed)	.038	.644	.337	.293	.542		.001
	N	40	40	40	40	40	40	40
jumlah	Pearson Correlation	.486**	.479**	.343*	.591**	.555**	.505**	1

Sig. (2-tailed)	.001	.002	.030	.000	.000	.001	
N	40	40	40	40	40	40	40

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

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

## Regression

### Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Kinerja_bisnis	26.3750	1.80721	40
Human_capital	26.8000	1.45355	40
Structural_capital	27.3000	1.68249	40
Relational_capital	26.5250	1.79726	40

### Correlations

		Kinerja_bisnis	Human_capital	Structural_capital	Relational_capital
Pearson Correlation	Kinerja_bisnis	1.000	.117	.139	.514
	Human_capital	.117	1.000	.172	.139
	Structural_capital	.139	.172	1.000	.099
	Relational_capital	.514	.139	.099	1.000
Sig. (1-tailed)	Kinerja_bisnis		.236	.196	.000
	Human_capital	.236		.144	.196
	Structural_capital	.196	.144		.271
	Relational_capital	.000	.196	.271	
N	Kinerja_bisnis	40	40	40	40



Human_capital	40	40	40	40
Structural_capital	40	40	40	40
Relational_capital	40	40	40	40

### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.523 <sup>a</sup>	.273	.213	1.60361	.273	4.511	3	36	.009

a. Predictors: (Constant), Relational\_capital, Structural\_capital, Human\_capital

### ANOVA<sup>a</sup>

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	34.798	3	11.599	4.511	.009 <sup>b</sup>
Residual	92.577	36	2.572		
Total	127.375	39			

a. Dependent Variable: Kinerja\_bisnis

b. Predictors: (Constant), Relational\_capital, Structural\_capital, Human\_capital

### Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	9.455	6.520		1.450	.156
Human_capital	.041	.181	.033	.226	.822
Structural_capital	.090	.155	.084	.579	.566
Relational_capital	.504	.145	.501	3.483	.001

a. Dependent Variable: Kinerja\_bisnis

## Reliability

### Scale: ALL VARIABLES

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	40	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	0.0
	Total	40	100.0

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

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.595	.497	7

#### Inter-Item Correlation Matrix

	item_1	item_2	item_3	item_4	item_5	item_6	jumlah
item_1	1.000	-.069	.079	.151	0.000	-.209	.396
item_2	-.069	1.000	-.017	-.190	.086	.156	.327
item_3	.079	-.017	1.000	-.079	-.072	.137	.431
item_4	.151	-.190	-.079	1.000	0.000	.137	.431
item_5	0.000	.086	-.072	0.000	1.000	.000	.412
item_6	-.209	.156	.137	.137	.000	1.000	.490
jumlah	.396	.327	.431	.431	.412	.490	1.000

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
item_1	49.0500	7.433	.203		.589
item_2	49.2000	7.754	.163		.597
item_3	49.1500	7.310	.243		.578
item_4	49.1500	7.310	.243		.578
item_5	49.1000	7.374	.221		.584
item_6	49.1500	7.105	.311		.560
jumlah	26.8000	2.113	1.000		.047

## Reliability

Scale: ALL VARIABLES

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	40	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	0.0
	Total	40	100.0

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.659	.617	7

### Inter-Item Correlation Matrix

	item_1	item_2	item_3	item_4	item_5	item_6	jumlah
item_1	1.000	0.000	.284	.013	.155	.026	.549
item_2	0.000	1.000	.354	.143	-.072	-.145	.432
item_3	.284	.354	1.000	.062	-.144	-.054	.480
item_4	.013	.143	.062	1.000	-.160	.131	.419
item_5	.155	-.072	-.144	-.160	1.000	.485	.459
item_6	.026	-.145	-.054	.131	.485	1.000	.511
jumlah	.549	.432	.480	.419	.459	.511	1.000

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
item_1	50.2000	9.292	.386		.622
item_2	50.1000	9.938	.272		.648
item_3	49.9500	9.997	.358		.636
item_4	50.0500	9.997	.257		.651
item_5	50.0000	9.846	.304		.642
item_6	50.0000	9.641	.364		.630
jumlah	27.3000	2.831	1.000		.311

## Reliability

### Scale: ALL VARIABLES

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	40	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	40	100.0

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

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.677	.642	7

#### Inter-Item Correlation Matrix

	item_1	item_2	item_3	item_4	item_5	item_6	jumlah
item_1	1.000	.446	-.071	.110	0.000	0.000	.512
item_2	.446	1.000	0.000	.196	-.031	.196	.650
item_3	-.071	0.000	1.000	-.110	0.000	.129	.321
item_4	.110	.196	-.110	1.000	.177	.116	.490
item_5	0.000	-.031	0.000	.177	1.000	.187	.391
item_6	0.000	.196	.129	.116	.187	1.000	.574
jumlah	.512	.650	.321	.490	.391	.574	1.000

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
item_1	48.5500	11.074	.373		.651
item_2	48.6500	10.233	.520		.617
item_3	48.5500	11.895	.161		.689
item_4	48.6750	11.199	.352		.655
item_5	48.6500	11.772	.265		.672
item_6	48.7000	10.626	.430		.637
jumlah	26.5250	3.230	1.000		.384

## Reliability

### Scale: ALL VARIABLES

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	40	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	40	100.0

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

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.677	.648	7

#### Inter-Item Correlation Matrix

	item_1	item_2	item_3	item_4	item_5	item_6	jumlah
item_1	1.000	.063	-.063	0.000	.239	.329	.486
item_2	.063	1.000	.016	.357	-.136	.075	.479
item_3	-.063	.016	1.000	.082	.253	-.156	.343
item_4	0.000	.357	.082	1.000	.083	.170	.591
item_5	.239	-.136	.253	.083	1.000	.099	.555
item_6	.329	.075	-.156	.170	.099	1.000	.505
jumlah	.486	.479	.343	.591	.555	.505	1.000

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
item_1	48.3500	11.567	.371		.657
item_2	48.4250	11.225	.321		.660
item_3	48.1500	12.079	.214		.680
item_4	48.5000	10.769	.459		.633
item_5	48.4000	10.656	.389		.643
item_6	48.3000	11.241	.366		.653
jumlah	26.3750	3.266	1.000		.385



## BIOGRAFI PENULIS



Yushani panggilan Ani lahir di Parapa Lompo 04 juli 1995 dari pasangan suami istri Bapak Mustari dan Ibu Hamsina. Peneliti adalah anak ketiga dari 4 bersaudara. Peneliti sekarang bertempat tinggal di Parapa Lompo Desa Pakka'ba Kecamatan Galesong Utara Kabupaten Takalar.

Pendidikan telah ditempuh oleh peneliti SD Inpres Julumata lulus tahun 2007, SMP Negeri 2 Galesong Utara lulus pada tahun 2010, SMK Negeri 1 Limbung lulus pada tahun 2013, dan mulai tahun 2014 mengikuti Program S1 Manajemen Universitas Muhammadiyah Makassar sampai dengan sekarang. Sampai dengan penulis skripsi ini masih terdaftar sebagai mahasiswa program S1 Manajemen Universitas Muhammadiyah Makassar Kampus Makassar.