

**MODAL MANUSIA, MODAL STRUKTURAL DAN  
MODAL PELANGGAN DALAM MENINGKATKAN  
KINERJA KEUANGAN UMKM**

**SKRIPSI**



**JURUSAN EKONOMI DAN AKUNTANSI**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA**

**SINGARAJA**

**2021**

## **SKRIPSI**

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS  
DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK  
MENCAPI GELAR SARJANA EKONOMI**

**Menyetujui**

Pembimbing I,



I Putu Julianto, S.E., M.Si., Ak.  
NIP. 198207062014041001

Pembimbing II,



I Gusti Ayu Purnamawati, S.E., M.Si., Ak.  
NIP. 197911042008122003

Skripsi oleh Kadek Dwi Purnami ini

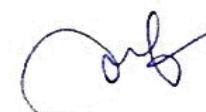
Telah dipertahankan di depan dewan penguji  
pada tanggal 05 Juli 2021

Dewan Penguji,



I Putu Julianito, S.E., M.Si., Ak.  
NIP. 198207062014041001

(Ketua)



I Gusti Ayu Purnamawati, S.E., M.Si., Ak.  
NIP. 197911042008122003

(Anggota)



Sunitha Devi, S.E., M.Si., Ak.  
NIP. 198902272018032001

(Anggota)

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi  
Universitas Pendidikan Ganesha  
Guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana ekonomi

Pada:

Hari : Senin

Tanggal : 05 Juli 2021

**Mengetahui**

Ketua Ujian,



Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si  
NIP. 196810291993032001

Sekretaris Ujian,



Made Arie Wahyuni, S.E., M.Si  
NIP. 198301052008122002

Mengesahkan,



Dr. Ir. Hadi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si.  
NIP. 197906162002121003

## SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “**Modal Manusia, Modal Struktural dan Modal Pelanggan dalam Meningkatkan Kinerja Keuangan UMKM**” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 15 Juni 2021

Yang membuat pernyataan,



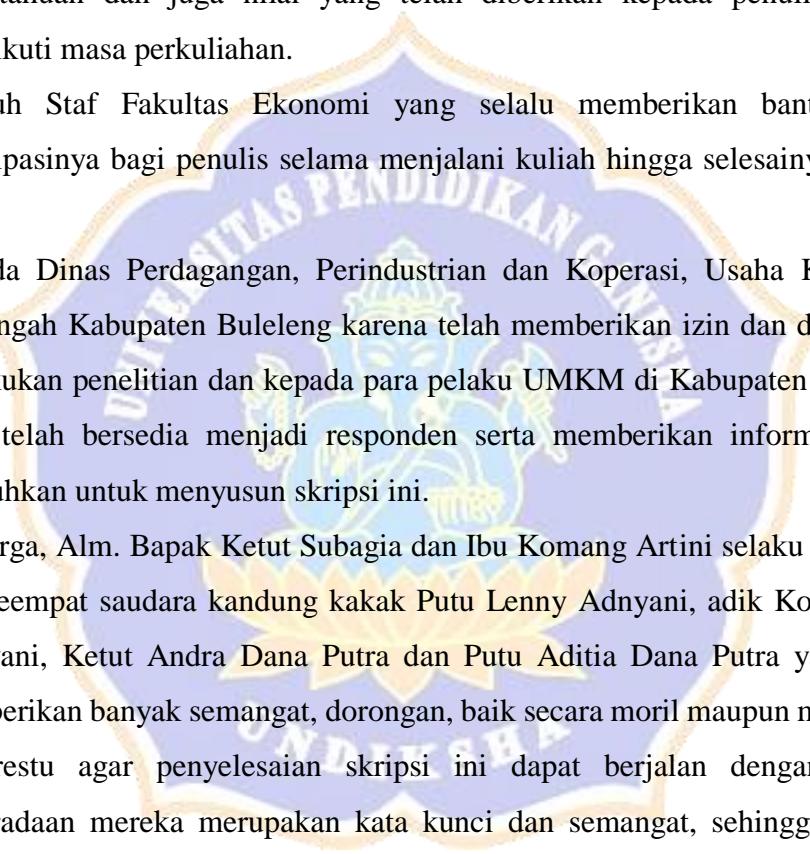
Kadek Dwi Purnami  
NIM. 1717051003

## PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa/Tuhan yang Maha Esa karena berkat rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Modal Manusia, Modal Struktural dan Modal Pelanggan Dalam Meningkatkan Kinerja Keuangan UMKM”**. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana ekonomi pada Universitas Pendidikan Ganesha.

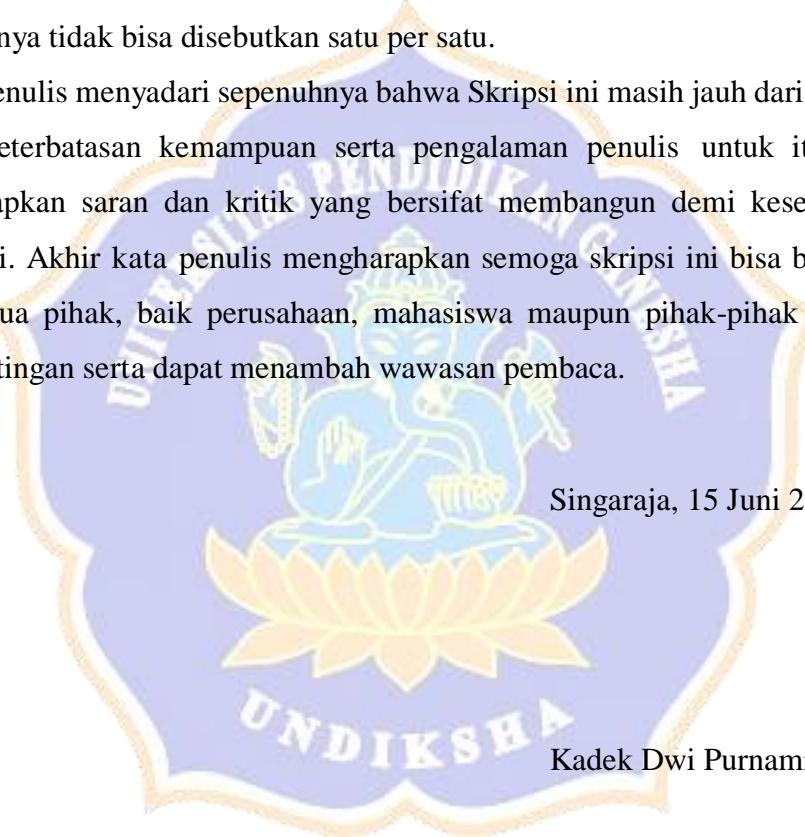
Terselesainya Skripsi ini tidak lepas dari peran serta dan bantuan dari berbagai pihak mulai dari pengumpulan data serta pada tahap penyusunan. Untuk itu pada kesempatan ini perkenankanlah penulis mengucapkan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd. selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha atas kesempatan yang diberikan untuk kuliah di Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Bapak Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha berserta para Wakil Dekan atas fasilitas yang disediakan selama masa perkuliahan.
3. Ibu Dr. Luh Indrayani, S.Pd., M.Pd selaku Ketua Jurusan Ekonomi dan Akuntansi yang telah memberikan motivasi secara moril kepada penulis selama mengikuti masa perkuliahan.
4. Bapak I Gede Agus Pertama Yudantara, S.E., MSA. Selaku Sekretaris Jurusan Ekonomi dan Akuntansi yang sudah memberikan motivasi dan membantu segala kelancaran proses administrasi dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Ibu Made Arie Wahyuni, S.E., M.Si. selaku Koordinator Program Studi S1 Akuntansi yang telah memberikan tenaga dan pikirannya dalam memotivasi penulis selama masa perkuliahan.
6. Bapak Dr. Edy Sujana, S.E., M.Si., Ak. selaku Pembimbing Akademik yang senantiasa dengan tulus iklas membimbing penulis selama mengenyam pendidikan di Universitas Pendidikan Ganesha.
7. Bapak I Putu Julianto, S.E., M.Si., Ak. selaku pembimbing utama yang telah memberikan bimbingan, arahan, masukan, dan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

- 
8. Ibu I Gusti Ayu Purnamawati, S.E., M.Si., Ak. selaku pembimbing pendamping yang telah banyak memberikan masukan, bimbingan dan arahan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
  9. Ibu Sunitha Devi, S.E., M.Si., Ak. selaku penelaah yang telah banyak membantu dan memberikan segala masukan-masukan kepada penulis untuk dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi ini.
  10. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Program Studi S1 Akuntansi Universitas Pendidikan Ganesha atas segala didikan, bimbingan, wawasan, serta pengetahuan dan juga nilai yang telah diberikan kepada penulis selama mengikuti masa perkuliahan.
  11. Seluruh Staf Fakultas Ekonomi yang selalu memberikan bantuan dan partisipasinya bagi penulis selama menjalani kuliah hingga selesaiannya skripsi ini.
  12. Kepada Dinas Perdagangan, Perindustrian dan Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Buleleng karena telah memberikan izin dan data untuk melakukan penelitian dan kepada para pelaku UMKM di Kabupaten Buleleng yang telah bersedia menjadi responden serta memberikan informasi yang dibutuhkan untuk menyusun skripsi ini.
  13. Keluarga, Alm. Bapak Ketut Subagia dan Ibu Komang Artini selaku orang tua dan keempat saudara kandung kakak Putu Lenny Adnyani, adik Komang Sri Oktayani, Ketut Andra Dana Putra dan Putu Aditia Dana Putra yang telah memberikan banyak semangat, dorongan, baik secara moril maupun materi dan doa restu agar penyelesaian skripsi ini dapat berjalan dengan lancar. Keberadaan mereka merupakan kata kunci dan semangat, sehingga penulis dapat menyelesaikan studi.
  14. Kekasih Putu Kahlil Arif Budiawan yang telah memberikan banyak semangat, dorongan, baik secara moril maupun materiil dan mendoakan sehingga penyelesian skripsi ini dapat berjalan dengan lancar.
  15. Komang Evi Windayani selaku sahabat seperjuangan sejak SMP hingga saat ini yang selalu menemani serta membantu baik dalam penyelesaian masalah pribadi hingga masalah skripsi.

16. Intan Hadriyani, Erlina Ariya Wati, Ayu Kusuma Wardani serta kawan-kawan seperjuangan lainnya yang telah banyak membantu dan memberikan motivasi kepada penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi ini
17. Kakak-kakak, Teman-teman dan adik-adik di UKM Paduan Suara Bahana Suara Ganesha Undiksha yang telah memberikan banyak pengalaman dan support.
18. Rekan-rekan seperjuangan Program Studi S1 Akuntansi Universitas Pendidikan Ganesha angkatan 2017
19. Serta semua pihak yang telah membantu proses penyusunan skripsi ini yang namanya tidak bisa disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa Skripsi ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan kemampuan serta pengalaman penulis untuk itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata penulis mengharapkan semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi semua pihak, baik perusahaan, mahasiswa maupun pihak-pihak lain yang berkepentingan serta dapat menambah wawasan pembaca.



Singaraja, 15 Juni 2021

Kadek Dwi Purnami

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
PRAKATA .....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv

### BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	8
1.3 Pembatasan Masalah .....	8
1.4 Rumusan Masalah .....	8
1.5 Tujuan Penelitian .....	9
1.6 Manfaat Penelitian .....	9

### BAB II KAJIAN PUSTAKA

2.1 <i>Grand Theory</i> .....	11
2.1.1 <i>Resources Based View (RBV)</i> .....	11
2.2 Modal Manusia .....	12
2.3 Modal Struktural .....	13
2.4 Modal Pelanggan .....	16
2.5 Kinerja Keuangan .....	18
2.6 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan .....	19
2.7 Kerangka Berpikir .....	22
2.8 Hipotesis Penelitian .....	23
2.8.1 Pengaruh Modal Manusia Terhadap Kinerja Keuangan .....	23
2.8.2 Pengaruh Modal Struktural Terhadap Kinerja Keuangan .....	24

2.8.3 Pengaruh Modal Pelanggan Terhadap Kinerja Keuangan .....	26
--	----

### BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian .....	28
3.2 Tempat Penelitian .....	28
3.3 Populasi dan Sampel .....	30
3.3.1 Populasi .....	30
3.3.2 Sampel .....	30
3.4 Jenis dan Sumber Data .....	31
3.4.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	32
3.5 Metode dan Teknik Analisis Data .....	34
3.5.1 Uji Kualitas Data .....	34
3.5.2 Uji Asumsi Klasik .....	35
3.5.3 Analisis Regresi Linear Berganda .....	37

### BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Data .....	40
4.1.1 Deskripsi UMKM .....	40
4.1.2 Deskripsi Objek Penelitian .....	41
4.1.3 Uji Validitas .....	45
4.1.4 Uji Reabilitas .....	47
4.2 Pengujian Asumsi (Uji Asumsi Klasik) .....	48
4.3 Pengujian Asumsi (Uji Asumsi Klasik) .....	50
4.3.1 Uji Normalitas .....	50
4.3.2 Uji Multikolinearitas .....	51
4.3.3 Uji Heterokedastisitas .....	53
4.4 Pengujian Hipotesis .....	54
4.4.1 Analisis Regresi Linier Berganda .....	54
4.4.2 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	56
4.4.3 Uji Hipotesis (Uji t) .....	57
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian .....	59

4.5.1 Pengaruh Modal Manusia Terhadap Kinerja Keuangan .....	59
4.5.2 Pengaruh Modal Struktural Terhadap Kinerja Keuangan .....	62
4.5.3 Pengaruh Modal Pelanggan Terhadap Kinerja Keuangan .....	65
4.5 Implikasi Penelitian .....	68

## BAB V PENUTUP

5.1 Rangkuman .....	72
5.2 Simpulan .....	75
5.3 Saran .....	76

## DAFTAR RUJUKAN



## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 Perkembangan Jumlah UMKM Berdasarkan Klasifikasi Usaha Di Kabupaten Buleleng Tahun 2017-2020 .....	2
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu yang Relevan .....	19
Tabel 3.1 Skala Likert.....	32
Tabel 3.2 Ringkasan Operasionalisasi Variabel .....	34
Tabel 4.1 Data Responden Berdasarkan Usia .....	42
Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	43
Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	44
Tabel 4.4 Data Responden Berdasarkan Lama Usaha .....	45
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas.....	46
Tabel 4.6 Hasil Uji Reabilitas .....	47
Tabel 4.7 Hasil Statistik Deskriptif .....	48
Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas .....	51
Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolinearitas.....	52
Tabel 4.10 Hasil Uji Heterokedastisitas .....	53
Tabel 4.11 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	54
Tabel 4.12 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( <i>Adjusted R Square</i> ).....	57
Tabel 4.13 Hasil Uji Signifikan Parameter Individual (Uji t) .....	58

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir .....	23
Gambar 3.1 Rancangan Penelitian .....	29



## **DAFTAR LAMPIRAN**

### Lampiran

Lampiran 01. Surat Ijin Penelitian .....	1
Lampiran 02. Kuisioner Penelitian .....	3
Lampiran 03. Tabulasi Data Hasil Kuisioner .....	7
Lampiran 04. Hasil Uji Kualitas Data .....	22
Lampiran 05. Hasil Uji Deskriptif Statistik .....	28
Lampiran 06. Hasil Uji Asumsi Klasik .....	28
Lampiran 06. Hasil Pengujian Hipotesis .....	29

