

**PENGARUH SISTEM INFORMASI AKUNTANSI (SIA), HUMAN
CAPITAL, DAN CUSTOMER CAPITAL TERHADAP KINERJA
UKM PADA KABUPATEN PATI**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Mencapai Derajat Sarjana S1**



Disusun Oleh:

Siti Istianah

NIM. 31401700157

**PROGRAM STUDI S1 AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
SEMARANG**

2021

**PENGARUH SISTEM INFORMASI AKUNTANSI (SIA), HUMAN
CAPITAL, DAN CUSTOMER CAPITAL TERHADAP KINERJA
UKM PADA KABUPATEN PATI**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Mencapai Derajat Sarjana S1**



Disusun Oleh:

Siti Istianah

NIM. 31401700157

PROGRAM STUDI S1 AKUNTANSI

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG

SEMARANG

2021

SKRIPSI

**PENGARUH SISTEM INFORMASI AKUNTANSI (SIA),
HUMAN CAPITAL, DAN CUSTOMER CAPITAL
TERHADAP KINERJA UKM PADA KABUPATEN PATI**

Disusun Oleh :

Siti Istianah

Nim : 31401700157

Telah disetujui oleh pembimbing dan selanjutnya
dapat diajukan dihadapan sidang panitia ujian usulan penelitian skripsi

Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi

Universitas Islam Sultan Agung

Semarang

Semarang, 17 Agustus 2021

Pembimbing,



Dra. Winarsih, SE., M.Si

NIK. 211415029

**PENGARUH SISTEM INFORMASI AKUNTANSI (SIA),
HUMAN CAPITAL, DAN CUSTOMER CAPITAL
TERHADAP KINERJA UKM PADA KABUPATEN PATI**

Disusun Oleh :
Siti Istianah
Nim : 31401700157

Telah dipertahankan di depan penguji
Pada tanggal 20 Agustus 2021

Pembimbing



Dra. Winarsih, SE., M.Si
NIK. 211415029

Penguji 1



Dr. Osmad Mutaher, M.Si
NIK. 210403050

Penguji 2



Digitally signed 20 February 2021
By Sri Sulistyowati
Program Studi Akuntansi
Fakultas Ekonomi Universitas

Sri Sulistyowati, S.E., M.Si
NIK. 211403017

Praskripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Tanggal 20 Agustus 2021

Ketua Program Studi Akuntansi



Dra. Winarsih, SE., M.Si
NIK. 211415029

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Siti Istianah

NIM : 31401700157

Dengan ini menyatakan karya tulis ilmiah yang berjudul:

**“PENGARUH SISTEM INFORMASI AKUNTANSI, *HUMAN CAPITAL*,
CUSTOMER CAPITAL TERHADAP KINERJA UKM PADA KABUPATEN
PATI”**

Adalah hasil karya saya sendiri, bukan jiplakan dari karya tulis orang lain, baik sebagian maupun seluruhnya. Pendapat atau temuan orang lain yang terdapat dalam skripsi ini dikutip dan dirujuk berdasarkan kode etik ilmiah. Apabila dikemudian hari terbukti skripsi ini hasil jiplakan orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi dengan ketentuan yang berlaku.

Semarang, 20 Agustus 2021

Yang menyatakan,



Siti Istianah

NIM. 31401700157

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Siti Istianah
NIM : 31401700157
Program Studi : Akuntansi
Fakultas : Ekonomi
Universitas : Universitas Islam Sultan Agung Semarang
Email : sitiistianah@std.unissula.ac.id

Dengan ini menyatakan karya ilmiah berupa skripsi dengan judul **“PENGARUH SISTEM INFORMASI AKUNTANSI, HUMAN CAPITAL, CUSTOMER CAPITAL TERHADAP KINERJA UKM PADA KABUPATEN PATI”** dan menyetujui menjadi hak milik Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung serta memberikan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif untuk disimpan, dialih mediakan, dikelola dalam pangkalan data, dan dipublikasikan di internet atau media lain untuk kepentingan akademis selama mencantumkan nama penulis sebagai hak cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dalam karya ilmiah ini, maka segala bentuk tuntutan hukum yang timbul akan saya tanggung secar pribadi tanpa melibatkan pihak Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung.

Semarang, 20 Agustus 2021

Yang menyatakan,



Siti Istianah
NIM. 31401700157

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Siti Istianah
NIM : 31401700157
Program Studi : Akuntansi
Fakultas : Ekonomi
Universitas : Universitas Islam Sultan Agung Semarang
Email : sitiistianah@std.unissula.ac.id

Dengan ini menyatakan karya ilmiah berupa skripsi dengan judul **“PENGARUH SISTEM INFORMASI AKUNTANSI, HUMAN CAPITAL, CUSTOMER CAPITAL TERHADAP KINERJA UKM PADA KABUPATEN PATI”** dan menyetujui menjadi hak milik Universitas Islam Sultan Agung serta memberikan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif untuk disimpan, dialih mediakan, dikelola dalam pangkalan data, dan dipublikasikan di internet atau media lain untuk kepentingan akademis selama mencantumkan nama penulis sebagai hak cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dalam karya ilmiah ini, maka segala bentuk tuntutan hukum yang timbul akan saya tanggung secar pribadi tanpa melibatkan pihak Universitas Islam Sultan Agung.

Semarang, 20 Agustus 2021

Yang menyatakan,



Siti Istianah
NIM. 31401700157

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO:

Semua tidak mudah, tapi kamu bisa.

PERSEMBAHAN:

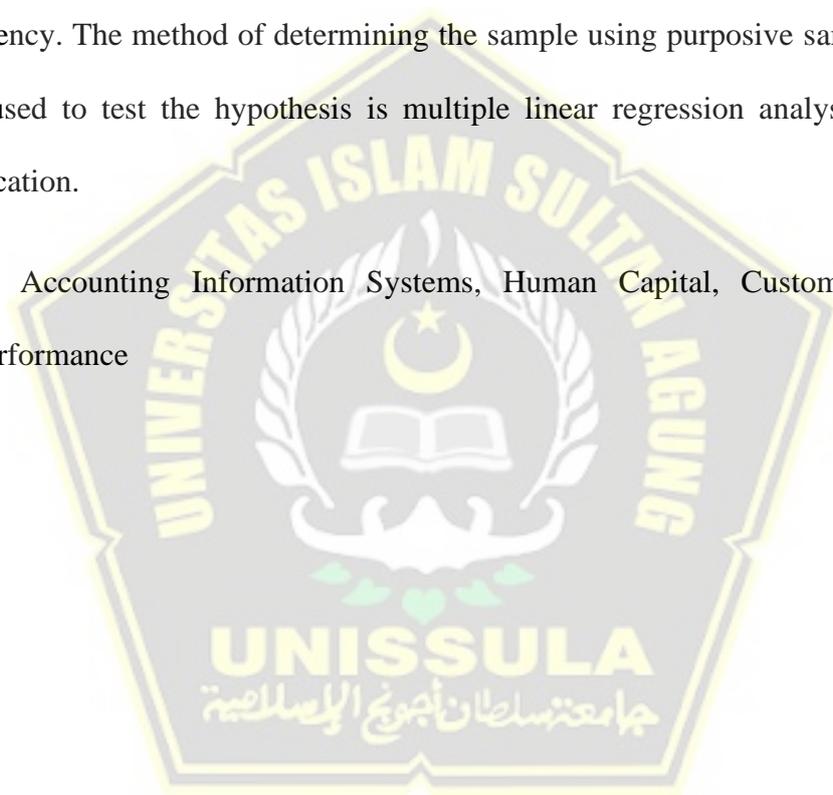
Untuk semua orang yang saya sayang



ABSTRACT

SMEs are supporting the economy of country, but there are still many obstacles faced by SME actors, one which is access to information to examine the effect of accounting information systems, human capital and customer capital on the performance of SMEs. This research user a quantitative approach, the research data is primary data using questionnaires and population collection as well as research samples from SME actors in Pati Regency. The method of determining the sample using purposive sampling. The technique used to test the hypothesis is multiple linear regression analysis whit the SPSS application.

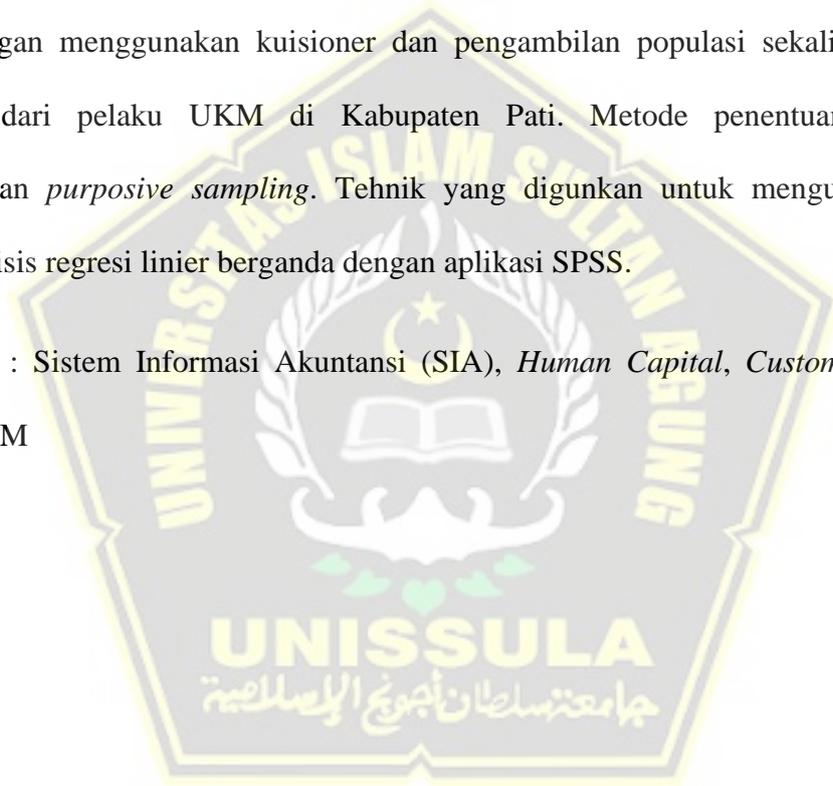
Keywords : Accounting Information Systems, Human Capital, Customer Capital, MSMEs Performance



ABSTRAK

UKM merupakan penunjang perekonomian suatu negara, namun masih banyak kendala yang dihadapi pelaku UKM salah satunya akses informasi untuk memperoleh modal dan pengelolaan aset tak berwujud. Penelitian ini dilakukan untuk menguji pengaruh sistem informasi akuntansi, *human capital* dan *customer capital* terhadap kinerja UKM. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, data penelitian ini merupakan data primer dengan menggunakan kuisioner dan pengambilan populasi sekaligus sampel penelitian dari pelaku UKM di Kabupaten Pati. Metode penentuan sampel menggunakan *purposive sampling*. Teknik yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah analisis regresi linier berganda dengan aplikasi SPSS.

Kata kunci : Sistem Informasi Akuntansi (SIA), *Human Capital*, *Customer Capital*, Kinerja UKM



INTISARI

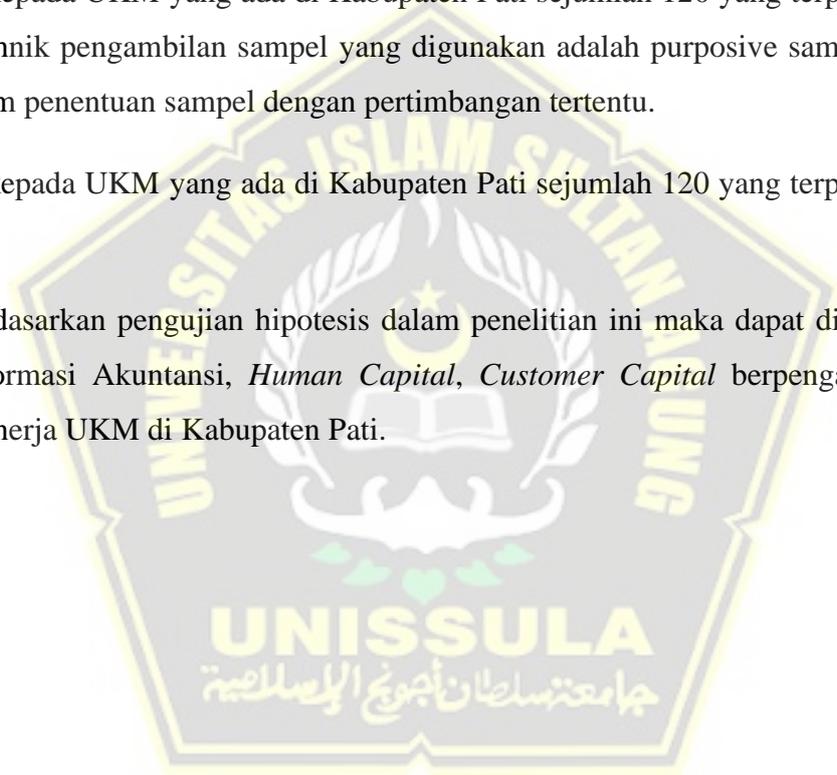
Masalah dalam penelitian ini berfokus pada pelaku UKM yang sulit mendapatkan modal pinjaman dikarenakan kurangnya akses informasi untuk memperoleh modal. Serta kurangnya pemahaman tentang pentingnya pengelolaan aset tak berwujud.

Penelitian ini berangkat dari adanya reseach gap dari beberapa peneliti.

Data penelitian ini merupakan data primer dengan menggunakan kuisisioner yang dibagikan kepada UKM yang ada di Kabupaten Pati sejumlah 120 yang terpilih sebagai sampel. Tehnik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling, yaitu tehnik dalam penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu.

dibagikan kepada UKM yang ada di Kabupaten Pati sejumlah 120 yang terpilih sebagai sampel .

Berdasarkan pengujian hipotesis dalam penelitian ini maka dapat disimpulkan Sistem Informasi Akuntansi, *Human Capital*, *Customer Capital* berpengaruh positif terhadap kinerja UKM di Kabupaten Pati.



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur peneliti panjatkan atas kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan penelitian skripsi dengan judul **Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi, *Human Capital*, *Customer Capital* Terhadap Kinerja UKM Pada Kabupaten Pati** yang disusun sebagai syarat akademis untuk menyelesaikan program sarjana (S1) Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Sultan Agung Semarang.

Peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak mungkin terselesaikan dengan baik tanpa dukungan, bimbingan dan bantuan, serta doa dari berbagai pihak selama penyusunan usulan penelitian skripsi ini berlangsung. oleh karena itu, dengan kerendahan hati peneliti mengucapkan terimakasih kepada:

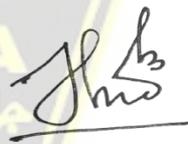
1. Allah SWT
2. Ibu Prof. Olivia Fachrunnisa, SE., M.Si., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultam Agung Semarang.
3. Ibu Dra. Winarsih, SE., M.Si selaku Ketua Prodi S1 Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang dan selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing saya dari awal hingga akhir, yang senantiasa memberikan arahan, nasihat dan motivasi sehingga Proposal Penilitin ini dapat selesai dengan hasil dan usaha yang maksimal.
4. Bapak dan ibu dosen yang telah memberikan ilmu kepada peneliti selama belajar

di Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

5. Kedua Orang Tuaku yang senantiasa mendoakan, membimbing dan mendukung baik secara moril maupun materil dengan penuh kasih sayang kepada saya dalam menyelesaikan penelitian skripsi ini.
6. Semua teman-teman yang telah memberikan semangat serta bantuan yang besar dalam menyelesaikan pra skripsi ini.
7. Semua pihak lain yang telah membantu dalam penyelesaian pra skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Terima kasih atas bantuan yang telah diberikan.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak sangat peneliti harapkan. Semoga karya kecil ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan semua pihak yang berkepentingan.

Semarang, 20 Agustus 2021


Siti Istianah

NIM. 31401700157

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
ABSTRACT.....	viii
ABSTRAK.....	ix
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	9
1.3. Pertanyaan Penelitian	9
1.4. Tujuan	9
1.5. Manfaat	10
BAB 2.....	11
KAJIAN PUSTAKA.....	11
2.1. Landasan Teori	11
2.1.1. Teori yang Berkenaan dengan Variabel yang Diambil	11
2.2. Variabel Penelitian	14
2.2.1. Kinerja UKM	14

2.2.1.1.	Kinerja	14
2.2.3	Sistem Informasi Akuntansi	18
2.2.4.	<i>Human Capital</i>	21
2.2.5.	<i>Customer Capital</i>	24
2.3	Penelitian Terdahulu	27
2.4	Kerangka Pemikiran Teoritis dan Pengembangan Hipotesis	31
2.4.1	Kerangka Pemikiran Teoritis	31
2.4.2	Pengembangan Hipotesis	32
BAB III.	38
METODE PENELITIAN	38
3.1	Jenis Penelitian	38
3.2	Populasi dan Sampel	38
3.2.1	Polusi	38
3.2.2	Sampel	40
3.3	Sumber dan Jenis Data	43
3.4	Metode Pengumpulan Data	44
3.5	Variabel, Definisi Operasional, dan Pengukuran Variabel	45
3.5.1.	Variable	Error! Bookmark not defined.
3.5.2	Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran Variabel ..	Error! Bookmark not defined.
3.6	Teknik Analisis	50

3.6.1	Analisis Statistik Deskriptif	50
3.6.2	Analisis Uji Instrumen	50
3.6.3	Uji Asumsi Klasik	51
3.6.4	Analisis Regresi Linier Berganda	53
3.6.5	Uji Kebaikan Model	54
DAFTAR PUSTAKA		58



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

UKM merupakan penunjang perekonomian suatu negara. Di Indonesia sendiri pertumbuhan UKM mengalami kenaikan, hal ini dikarenakan UKM dapat bertahan dari krisis global. Selain itu, UKM juga memegang peran dan fungsi yang cukup signifikan dalam perekonomian di Indonesia, yaitu menyumbang penyerapan tenaga kerja, meningkatkan pembentukan Produk Domestik Bruto (PDB), meningkatkan nilai ekspor nasional dan investasi nasional. Setiap tahunnya UKM mengalami peningkatan, peningkatan tersebut dapat dilihat dari tabel berikut.

Tabel 1.1
Perkembangan Data Usaha Kecil 2016-2018

No	Indikator	Satuan	Tahun		
			Jumlah		
			2016	2017	2018
1	Unit UKM	Unit	61.651.177	62.922.617	64.194.057

2	Tenaga Kerja	Orang	112.828.610	116.673.416	116.978.631
3	PDB Atas Dasar Harga Berlaku	(RP.Milyar)	7.009.283,0	7.704.635,9	8.573.895,30

Sumber: Kementerian Koperasi dan UMKM

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa UKM mengalami kenaikan setiap tahunnya. Mulai dari tahun 2016 jumlah unit UKM sejumlah 61.651.177 unit, tahun 2017 sejumlah 62.922.617 unit, dan tahun 2018 sebesar 64.194.057 unit. Peningkatan tersebut sejalan dengan meningkatnya PDB dan peningkatan tenaga kerja. Hal tersebut dapat membuktikan dengan peningkatan UKM akan mampu menunjang perekonomian dan menyerap angka pengangguran di Indonesia.

Peningkatan jumlah usaha kecil juga terjadi dikabupaten Pati. Didapat dari Dinas kementerian Koprasi dan UMKM Kabupaten Pati setiap tahunnya UMKM mengalami peningkatan dari tahun 2017 sampai dengan 2018 peningkatan sebesar 4.331, 2018 sampai dengan 2019 ada 8.472 dan 2019 sampai dengan 2020 ada 550. Hal tersebut menunjukkan bahwa setiap tahunnya jumlah usaha kecil mengalami peningkatan.

Adanya perkembangan dan kenaikan jumlah UKM, UKM harus mampu beratahan dan bersaing. Diera perdagangan bebas saat ini, UKM harus mampu bersaing dan berkompetisi di pasar global, dalam hal harga, kualitas, biaya, kepuasan konsumen dan minat konsumen yang setiap waktu berubah. Agar

mampu bersaing di era sekarang ini, dan mengingat UKM berperan penting bagi perekonomian Indonesia, maka perlu untuk meningkatkan kinerja UKM.

Kinerja (*performance*) merupakan hasil kerja yang dilakukan karyawan dan juga organisasi. Kinerja bisnis merupakan pencapaian suatu keberhasilan baik secara kualitas maupun kuantitas dari tingkat capaian yang sudah ditargetkan Zuliyati & Delima, (2017). Peningkatan kinerja dibutuhkan dalam suatu usaha untuk dapat memajukan usahanya dan mampu bersaing di pasar. Agar kinerja UMKM baik diperlukan alat ukur untuk mengetahui sejauh mana tingkat keberhasilan suatu UKM. Beragam pengukuran kinerja dalam bisnis, salah satunya dibedakan berdasarkan keuangan dan non keuangan. Awalnya pengukuran kinerja hanya berdasarkan aspek keuangan, namun seiring berjalannya waktu pengusaha menyadari bahwa aspek non keuangan merupakan bagian yang tidak terlepaskan dalam pencapaian suatu kinerja Islami et al., (2017). Salah satu alat untuk mengukur kinerja adalah *balance scorecard*. *Balance scorecard* bertujuan menggabungkan ukuran keuangan dan non keuangan. *Balance scorecard* adalah suatu metode untuk mengukur kinerja seseorang atau organisasi dengan menggunakan kartu untuk mencatat hasil-hasil kerja. *Balance scorecard* merupakan salah satu alat manajemen yang telah terbukti membantu perusahaan dalam menerapkan strategi bisnisnya. *balance scorecard* ini diharapkan dapat menghasilkan keputusan yang strategis untuk meningkatkan kinerja UKM. *Balance scorecard* mengukur dalam empat perspektif yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif internal proses dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan Wibowo, (2018).

Kinerja yang tercapai dengan baik mampu menunjang keberhasilan bagi perusahaan, sehingga dapat bersaing dalam pasar global. Namun kenyataannya tidak sedikit UKM yang memiliki kendala dalam meningkatkan kinerja pada perusahaannya. Dalam perkembangannya UKM masih memiliki kendala secara internal seperti memperoleh modal dan akses informasi sumber-sumber permodalan yang sering kali terkendala jaminan sebagai syarat perolehan kredit Rapih, (2015) dalam Sulistiogo, (2019). Wahdini dan suhairi dalam Prastika & Purnomo, (2019) menyimpulkan bahwa pihak Bank tidak membedakan adanya perbedaan usaha besar dengan UKM, semua diwajibkan untuk memenuhi persyaratan termasuk harus menyediakan laporan keuangan, untuk dapat dijadikan dasar dalam memberikan pinjaman kepada pelaku usaha.

Untuk itu pentingnya sistem informasi akuntansi bagi UKM. Maka UKM dapat menyediakan informasi yang lengkap terkait posisi keuangannya. Sistem informasi akuntansi merupakan kumpulan dari sumber daya, antara lain manusia dan peralatan yang diatur untuk mengubah data informasi. Penerapan sistem informasi akuntansi dapat secara manual maupun terkomputerisasi Dharmaningsih et al., (2017). Masih sedikit UKM yang menyadari pentingnya sistem informasi akuntansi, salah satu penyebab adalah kurangnya pemahaman tentang sistem informasi akuntansi, untuk itu diperlukan pengetahuan dasar akuntansi. Kegunaan akuntansi ini sangat bervariasi, mulai dari alat hitung, sumber informasi dan sebagai alat untuk pengambilan keputusan. Bila dihubungkan dengan pelaku usaha, sepertinya pemahaman akuntansi masih digunakan sebagai alat hitung untuk melakukan pencatatan pada saat terjadi

transaksi penjualan dan pembelian, menghitung berapa kas masuk (*cash in flow*) dan kas keluar (*cash out flow*) dan laporan akuntansi sebagai sumber informasi dan pengambilan keputusan Hendro dalam Sitorus, (2017). Selain itu dalam penyusunan laporan keuangan UKM masih menggunakan pembukuan yang bersifat sederhana. kurangnya pemahaman pengetahuan akuntansi menyebabkan kinerja pada UKM belum maksimal padahal sistem informasi yang dijalankan dengan baik dapat meningkatkan kinerja perusahaan.

Penelitian mengenai pengaruh sistem informasi akuntansi terhadap kinerja UKM sudah banyak dilakukan antara lain, penelitian yang dilakukan oleh Prastika & Purnomo, (2019) yang meneliti tentang pengaruh sistem informasi akuntansi terhadap kinerja perusahaan pada Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) di kota Pekalongan menghasilkan kesimpulan bahwa sistem informasi akuntansi berpengaruh positif terhadap kinerja UMKM di kota Pekalongan, yang artinya dalam meningkatkan kinerja perusahaan diperlukan sistem informasi akuntansi.

Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Wahyuni et al., (2018) menyatakan bahwa Sistem informasi akuntansi tidak memberikan pengaruh yang signifikan pada kinerja UMKM yang terdiri atas *Return on Asset (ROA)* dan *Return on Equity (ROE)*, yang artinya kinerja perusahaan tidak dipengaruhi oleh penggunaan sistem informasi akuntansi .

Human capital dan *customer capital* merupakan bagian dari *Intellectual capital (IC)*. *Intellectual capital (IC)* itu sendiri terdiri dari *human capital*,

structural capital, dan *costumer capital* Zuliyati et al., (2017). Menurut White *et al* dalam Istanti & Maslichan, (2017) faktor yang dominan dalam pencapaian tujuan perusahaan yaitu kemampuan perusahaan dalam mengelola *Intangible Asset*. *Intellectual capital* (IC) merupakan bagian dari *Intangible Asset* yang memiliki peran penting bagi kemajuan suatu bisnis. Pada penelitian ini lebih difokuskan pada *human capital* dan *customer capital*.

Human Capital merupakan keahlian, pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki manusia. *Human Capital* merupakan bagian dari *Intellectual capital* yang berkaitan dengan pengetahuan dan pengalaman manusia yang akan mempengaruhi nilai perusahaan Saragih, (2017). Manusia sebagai penggerak dalam modal intelektual karena dalam sumber daya manusia terdapat karakter, inovasi dan ide-ide yang bermanfaat bagi perusahaan. Banyak perusahaan mengembangkan aset keuangan yang dimiliki dan kurang melirik bahwa ada aset lain yang juga berpotensi besar untuk meningkatkan usahanya, aset yang memiliki sumbangan besar bagi perkembangan dan pertumbuhan bisnis adalah *human capital*, karna pada dasarnya modal manusia sebagai penggerak aktivitas pada perusahaan. *Human Capital* tempat dimana sumber pengetahuan, ketrampilan dan kompetensi yang sangat berguna bagi suatu organisasi atau perusahaan. Dengan adanya sumber daya manusia yang baik dapat memberi pengaruh terhadap kinerja perusahaan. Terdapat kendala yang dihadapi UKM selanjutnya adalah kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) terkait ketrampilan teknis yang masih rendah dan teknologi produksi yang sederhana. Ketrampilan SDM yang rendah dan penggunaan teknologi sederhana mengakibatkan produk

yang dihasilkan bervariasi, produk yang bermutu bagus ataupun sebaliknya. Hal tersebut memungkinkan akan ditolak pelanggan dan tentunya merugikan konsumen Sulistiogo, (2019). Untuk itu perusahaan harus mempunyai strategi dalam mengatasi permasalahan tersebut agar menghasilkan kinerja perusahaan yang baik dan mampu bersaing. Salah satunya dengan mengelola semaksimal mungkin modal manusia yang dimiliki perusahaan.

Penelitian mengenai pengaruh *human capital* terhadap kinerja UMKM telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya. Penelitian yang dilakukan oleh Sari, (2020) yang meneliti tentang pengaruh modal intelektual (*Human Capital*, *Customer Capital*, dan *Structural Capital*) terhadap kinerja bisnis pada UMKM di kabupaten Sidoarjo menghasilkan kesimpulan *Human Capital* berpengaruh positif terhadap kinerja UMKM di kabupaten Sidoarjo. Yang artinya manusia sebagai penggerak proses bisnis dengan pengetahuan, sikap dan kecerdasan intelektual yang dimiliki dapat mempengaruhi kinerja yang dihasilkan. Perusahaan harus mampu memotivasi karyawannya agar mampu memberikan kontribusi dan kemampuan yang dimiliki sehingga mampu meningkatkan kinerja dalam perusahaan. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Saragih, (2017) memberikan hasil yang berbeda, hasil penelitian menunjukkan bahwa *human capital* tidak mempengaruhi kinerja perusahaan. Penelitian tersebut dilakukan di perusahaan manufaktur yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia.

Dari komponen *Intellectual capital*, *customer capital* atau modal pelanggan merupakan komponen yang memberikan nilai nyata bagi perusahaan. *Customer capital* merupakan aset yang terlihat dari reputasi

perusahaan dan loyalitas konsumen, *customer capital* dapat dikatakan sumber daya yang berkaitan dengan konsumen Saragih, (2017). Konsumen merupakan tolak ukur bagi perusahaan untuk mampu bertahan atau tidak dalam usaha yang dijalankan. Melalui konsumen, perusahaan dapat mengetahui produk apa saja yang diminati pelanggan dan komplain atas produk yang dibelinya. Jika pelanggan loyal, maka kinerja bisnis akan terjaga. Seiring pesatnya pertumbuhan UKM semakin ketatnya pula persaingan dalam menjalankan usaha. Pelaku usaha harus mengetahui keinginan dari konsumennya. Untuk itu perusahaan perlu meningkatkan kualitas produk dan menciptakan nilai unggul bagi pelanggan, agar mendapatkan penilaian yang baik dari konsumen. Salah satu kendala bagi perusahaan adalah keinginan dan selera yang diharapkan konsumen. Untuk itu penting penilaian dari pelanggan, penilaian dari pelanggan tidak bisa dianggap remeh oleh perusahaan, penilaian disini penting untuk mengetahui seberapa besar minat konsumen terhadap jasa atau produk yang dijual, hal tersebut juga akan menjaga hubungan yang baik antara konsumen dan produsen. Hubungan yang baik akan memberikan dampak positif bagi perusahaan.

Penelitian ini berangkat dari adanya reseach gap penelitian diatas. Berdasarkan pemaparan tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ PENGARUH SISTEM INFORMASI AKUNTANSI, *HUMAN CAPITAL*, *CUSTOMER CAPITAL* TERHADAP KINERJA UKM PADA KABUPATEN PATI”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas terdapat *researc gap* dan ditemukan masalah, masih adanya ketidakkonsistenan hasil dari penelitian mengenai peran sistem informasi akuntansi, *human capital* dan *customer capital* terhadap kinerja UKM. Oleh karena itu masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :
 “*Bagaimana sistem informasi akuntansi, human capital dan customer capital meningkatkan kinerja UKM pada Kabupaten Pati?*”

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan *researc gap* yang telah dikemukakan pada latar belakang dan perumusan masalah. Oleh karena pertanyaan yang disajikan peneliti dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah sistem informasi akuntansi berpengaruh terhadap kinerja UKM ?
2. Apakah *human capital* berpengaruh terhadap kinerja UKM ?
3. Apakah *customer capital* berpengaruh terhadap kinerja UKM ?

1.4 Tujuan

Berdasarkan latar belakang diatas yang kemudian diidentifikasi ke dalam rumusan masalah, penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh sistem informasi akuntansi terhadap kinerja UKM
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *human capital* terhadap kinerja UKM
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *customer capital* terhadap kinerja UKM

1.5 Manfaat

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai wacana dalam pengembangan ilmu pengetahuan khususnya di bidang akuntansi keuangan.

2. Manfaat Praktik

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai wacana dalam memberikan masukan bagi pemangku jabatan.



BAB 2

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Teori yang Berkenaan dengan Variabel yang Diambil

1. *Technology Acceptance Model (TAM)*

Technology Acceptance Model (TAM) ini diadopsi dari *Theory Of Reasoned Action (TRA)* yang dikenalkan oleh Fred D. Davis pada tahun 1986. Dan dikembangkan oleh Venkatesh dan Davis pada tahun 1996. Teori tersebut digunakan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi diterimanya suatu sistem / sistem informasi. *Technology Acceptance Model (TAM)* merupakan salah satu model yang dibangun untuk menganalisis dan memahami faktor yang mempengaruhi diterimanya penggunaan teknologi.

Technology Acceptance Model (TAM) bertujuan untuk menjelaskan dan memprediksi pemakai terhadap suatu teknologi. *Technology Acceptance Model (TAM)* merupakan sebuah teori sistem informasi yang dirancang untuk menerangkan bagaimana pengguna mengerti dan mengaplikasikan sebuah teknologi informasi berdasarkan dampak dari dua faktor, yaitu kemanfaatan (*usefulness*) dan kemudahan pemakaian (*ease of use*).

Technology Acceptance Model (TAM) terdiri dari lima konsep yaitu : (1) persepsi kegunaan, (2) persepsi kemudahan penggunaan, (3) sikap terhadap penggunaan, (4) niat menggunakan dan (5) penggunaan sesungguhnya. Davis, (1989).

Technology Acceptance Model (TAM) pada penelitian ini digunakan untuk menjelaskan kepada pengguna yaitu pelaku UKM bahwa dengan menggunakan sistem informasi akan memberikan manfaat dalam usahanya, antara lain menyimpan berbagai data, alat pengambilan keputusan dan sebagai alat pengendalian. Manfaat tersebut dapat meningkatkan kinerja pada perusahaan, dan dalam menggunakan sistem informasi akan mempermudah pelaku UKM dalam penggunaannya.

2. *Resource Based View Teory*

Teori disampaikan pertama kali oleh *Wernefelt pada tahun 1984* dalam penelitian “ *A Resource-based View of the Firm*” menjelaskan sumber daya merupakan suatu komponen dalam perusahaan yang memiliki kekuatan ataupun kelemahan. Teori ini berfokus pada sumber daya dan kemampuan Haryati dan Nuswantara dalam Sari, (2020). *Resource Based View Teory* adalah teori yang menjelaskan jika perusahaan memiliki keunggulan kopetitif akan menghasilkan kinerja perusahaan yang optimal sehingga menghasilkan nilai bagi perusahaan.

Resource Based View Teory menjelaskan bahwa sumber keunggulan bersaing dan berkelanjutan berasal dari dalam atau internal perusahaan Barney (1991). Pemanfaatan sumber daya perusahaan perlu dilakukan agar produk dan layanan dari perusahaan dapat meningkat nilainya, sehingga perusahaan memiliki keunggulan dalam bersaing yang tinggi Sari, (2020) .

Resource Based View Teory digunakan dalam penelitian ini berkaitan dengan pemanfaatan sumber daya internal bagi perusahaan. Dalam memajukan

usaha yang dimiliki, perusahaan harus mampu mengembangkan sumber daya internal berupa *Human Capital*. Memanfaatkan kemampuan, ketrampilan, pengetahuan, ide dan inovasi yang dimiliki *Human Capital* agar perusahaan memiliki keunggulan untuk mampu bersaing dan menghasilkan kinerja yang baik.

3. *Stakeholder Theory*

Teori Stakeholder pertama kali digagas oleh R.Edward Freeman pada tahun 1985. Teori Stakeholder ini menjelaskan mengenai organisasi manajemen dan etika bisnis yang membahas moral dan nilai dalam mengatur organisasi. Teori Stakeholder juga menjelaskan bahwa perusahaan tidak mementingkan kepentingan perusahaannya saja tetapi memenuhi kebutuhan pihak lain. Freeman dan Reed (1983) dalam "*stockholder and stakeholder : A New Perspective on Corporate Governence*" menjelaskan suatu badan usaha memiliki pihak-pihak yang menjadi tanggung jawab bagi perusahaan. Kelompok / pihak-pihak tersebut terdiri dari pemegang saham / pemilik, karyawan, pemasok, pelanggan / konsumen, *creditor*, pemerintah. Teori ini sebagai pendorong agar manajemen tidak menghindari keajiban atas tanggung jawab terhadap pemangku kepentingan, serta memotivasi perusahaan untuk lebih meningkatkan keunggulan bersaing mereka (Sari, 2020).

Teori Stakeholder dalam penelitian ini menjelaskan bahwa tanggung jawab pelaku usaha kepada stakeholder. Stakeholder disini yang dimaksud adalah pelanggan. Tanggung jawab dapat berupa memberikan jaminan kualitas atas

barang atau jasa yang diterima pelanggan. Perusahaan tidak hanya mementingkan keuntungan tetapi juga penilaian dari pelanggan. Penilaian ini perlu agar dapat terjalin hubungan yang saling menguntungkan antara pelaku usaha dengan konsumen.

2.2 Variabel Penelitian

2.2.1. Kinerja UKM

2.2.1.1. Kinerja

Kinerja menurut Wibowo dalam Prastika & Purnomo, (2019) bersal dari *performance* yang artinya hasil atau prestasi kerja. Kinerja dapat diartikan secara luas tidak hanya hasil kerja dan prestasi yang didapatkan akan tetapi bagaimana proses tersebut berlangsung. Menurut Sawir dalam Wijaya & Amanah, (2017) kinerja perusahaan merupakan tampilan kondisi perusahaan yang utuh dalam periode tertentu. Perusahaan yang mampu memanfaatkan sumber daya yang dimiliki dengan baik dapat menciptakan nilai tambah dan keunggulan yang kompetitif bagi kinerja perusahaan. Kinerja bisnis suatu tindakan pelaku bisnis untuk menjalankan usahanya dengan baik, serta menerapkan sistem manajemen yang sudah tersusun untuk tercapainya tujuan perusahaan, pendapat dari Zuliyati et al., (2017).

Dalam uraian diatas dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan tingkat pencapaian perusahaan dari proses bisnis yang dikelolanya dengan baik yang berupa hasil atau prestasi kerja.

2.2.1.2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja

Peneliti Purwaningsih & Kusuma, (2015) menyatakan terdapat beberapa faktor internal dan eksternal yang berpengaruh terhadap kinerja UMKM. Faktor tersebut meliputi :

1) Faktor Internal

- a. Aspek keuangan, terdiri dari modal yang dimiliki, tingkat keuntungan yang diperoleh, dan membedakan pengeluaran pribadi dengan pengeluaran perusahaan.
- b. Aspek SDM, terdiri dari tingkat pendidikan, pengalaman dan lama dalam menjalankan usaha, dan ketrampilan yang dimiliki.
- c. Aspek teknis produksi dan operasi, terdiri dari ketersediaan bahan baku dan peralatan atau mesin.
- d. Aspek pasar dan pemasaran, terdiri dari permintaan pasar, menetapkan harga dalam bersaing dan kegiatan promosi.

2) Faktor Eksternal

- a. Aspek kebijakan pemerintah sektor UKM, terdiri dari akses permodalan dan pembiayaan, dan kegiatan pembinaan dari dinas.
- b. Aspek sosial, budaya dan ekonomi terdiri dari tingkat pendapatan masyarakat, tersedia lapangan pekerjaan dan pertumbuhan ekonomi
- c. Aspek peranan lembaga terkait, terdiri dari bantuan permodalan dari lembaga yang terkait, pelatihan dan pendampingan dari lembaga terkait.

2.2.1.3. Langkah-langkah dalam meningkatkan kinerja

Berikut langkah-langkah dalam meningkatkan kinerja menurut Mangkunegara dalam Wibowo, (2018) yaitu :

- 1) Mengetahui adanya kekurangan dalam kinerja. Dapat dilakukan dengan cara :
 - a. Mengidentifikasi masalah melalui data dan informasi yang ada
 - b. Mengidentifikasi masalah melalui karyawan
 - c. Memperhatikan masalah yang ada
- 2) Mengenal kekurangan dan tingkat keseriusan. Untuk memperbaiki masalah yang ada diperlukan informasi, antara lain :
 - a. Mengidentifikasi masalah secepat mungkin
 - b. Menentukan tingkat keseriusan masalah dengan mempertimbangkan :
 - a) Harga yang harus dibayar jika tidak ada kegiatan
 - b) Mengidentifikasi hal-hal yang mungkin menjadi penyebab kekurangan, baik sistem maupun dengan pegawai.
 - c) Mengembangkan rencana dan membuat tindakan untuk menanggulangi penyebab kekurangan tersebut.

2.2.1.4. Pengukuran kinerja

Pengukuran kinerja merupakan suatu tindakan yang dilakukan untuk mengukur hasil yang telah dicapai seseorang atau organisasi sesuai dengan tugas dan wewenang serta sumber daya yang tersedia. Pengukuran kinerja digunakan untuk mengembangkan suatu organisasi secara efektif dan efisien.

Ragam pengukuran kinerja dalam bisnis, salah satu alat untuk mengukur kinerja adalah *balance scorecard*. *Balance scorecard* bertujuan menggabungkan ukuran keuangan dan non keuangan. *Balance scorecard* adalah suatu metode untuk mengukur kinerja seseorang atau organisasi dengan menggunakan kartu untuk mencatat hasil-hasil kerja. *Balance scorecard* merupakan salah satu alat manajemen yang telah terbukti membantu perusahaan dalam menerapkan strategi bisnisnya. *balance scorecard* ini diharapkan dapat menghasilkan keputusan yang strategis untuk meningkatkan kinerja UKM. *Balance scorecard* mengukur dalam empat perspektif yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif internal proses, dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan Wibowo, (2018).

Dalam penelitian ini pengukuran kinerja menggunakan metode *Balance scorecard* yang mengambil indikator dari penelitian Wibowo, (2018) :

- 1) Peningkatan pendapatan
- 2) Peningkatan jumlah pelanggan
- 3) Meningkatkan waktu proses pelayanan
- 4) Meningkatkan keahlian karyawan

2.2.2. Usaha Kecil dan Menengah

Menurut Undang-Undang Nomor 20 tahun 2008 usaha kecil adalah usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh orang perorangan atau badan usaha yang bukan merupakan anak perusahaan atau bukan cabang perusahaan yang dimiliki, dikuasai atau menjadi bagian baik langsung maupun tidak langsung dari usaha menengah dan usaha besar yang memenuhi kriteria usaha kecil. Badan Pusat Statistik (BPS) memberikan definisi UKM berdasarkan jumlah tenaga kerjanya. Usaha Kecil merupakan entitas usaha yang memiliki jumlah tenaga kerja 5 sampai dengan 19 orang, sedangkan usaha menengah merupakan entitas usaha yang memiliki tenaga kerja 20 sampai dengan 99 orang. klasifikasi UKM dapat dibagi berdasarkan kepemilikan aset dan omzet perusahaan yang disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 2.1

Kriteria UKM

No	Kriteria	Aset (Rp)	Omzet (Rp)
1.	Usaha kecil	> 50 Juta – 500 Juta	> 300 Juta – 2,5 Miliar
2.	Usaha menengah	> 500 Juta – 10 Miliar	> 2,5 Miliar – 50 Miliar

2.2.3 Sistem Informasi Akuntansi

Pengertian Sistem Informasi Akuntansi menurut Romney dan Steinbart (2015) adalah suatu sistem yang berguna untuk mengumpulkan, mencatat, menyimpan dan mengolah data sehingga dihasilkan informasi yang berguna

untuk mengambil keputusan. Sedangkan menurut Bodnar dan Hopwood dalam Endiana & Sudiartana, (2016) menyatakan bahwa sistem informasi akuntansi merupakan kumpulan sumber daya perusahaan yang dapat mengelola data akuntansi menjadi informasi yang berguna untuk pengambilan keputusan. Data tersebut mencakup data yang berkaitan dengan pendapatan, pengeluaran, informasi pelanggan, informasi pegawai, informasi pajak, daftar gaji pegawai dan neraca. Pada umumnya sistem ini merupakan metode berbasis komputer untuk melacak aktivitas akuntansi.

SIA berperan penting bagi perusahaan, informasi yang diperoleh dapat membantu perusahaan untuk mengambil keputusan sehingga dapat tercapai tujuan yang diinginkan suatu perusahaan.

2.2.3.1. Unsur-unsur sistem informasi akuntansi

Terdapat enam unsur sistem informasi akuntansi menurut Romney dan Steinbart (2015) antara lain :

- a. Manusia atau orang yang mengoperasikan sistem tersebut
- b. Aturan dan intruksi dalam proses pengumpulan, pemrosesan dan penyimpanan data.
- c. Data, meliputi organisasi dan aktivitas bisnis organisasi
- d. Perangkat lunak, berfungsi untuk pengolahan data
- e. Infrastruktur teknologi informasi, seperti komputer, jaringan komunikasi serta peralatan yang digunakan dalam sistem informasi akuntansi.

- f. Pengendalian internal dan pengukuran keamanan yang menyimpan seluruh data dari SIA.

2.2.3.2. Fungsi Sistem Informasi Akuntansi

Berikut fungsi Sistem Informasi Akuntansi dari penjelasan keenam komponen diatas Romney dan Steinbart (2015)

- a. Mengumpulkan dan menyimpan data organisasi seperti aktivitas sumber daya dan pegawai
- b. Mengolah data yang diperoleh menjadi informasi, sehingga manajemen dapat mengambil keputusan atau tindakan terhadap aktivitas organisasi
- c. Menerapkan pengendalian yang baik untuk keamanan aset dan data organisasi.

2.2.3.3. Tujuan Sistem Informasi Akuntansi

Tujuan penyusunan sistem informasi akuntansi antara lain :

- a. Menyediakan informasi bagi pengguna
- b. Guna memperbaiki informasi yang sudah ada, baik mengenai mutu, kecepatan penyajian maupun struktur informasi.
- c. Sebagai perbaikan pengendalian akuntansi dan pengecekan intern, yaitu memperbaiki keadaan informasi akuntansi dan menyediakan catatan lengkap mengenai pertanggungjawaban dan perlindungan kekayaan perusahaan
- d. Untuk mengurangi biaya krelikal (biaya tulis menulis) dalam kegiatan pencatatan akuntansi.

2.2.3.4. Sistem Informasi Akuntansi Meningkatkan Pengambilan Keputusan

pengambilan keputusan merupakan suatu aktifitas seperti mengidentifikasi masalah, mengumpulkan dan menginterpretasikan informasi, mengevaluasi penyelesaian masalah, memilih metode solusi dan mewujudkan solusi. Sistem informasi akuntansi dapat meningkatkan pengambilan keputusan dengan cara Romney dan Steinbart (2015) :

- a. Mengidentifikasi keadaan yang membutuhkan langkah manajemen
- b. Mengurangi ketidakpastian dan menyediakan alternatif dalam memilih tindakan.
- c. Menyimpan informasi atas keputusan terdahulu, yang digunakan untuk acuan dalam meningkatkan keputusan mendatang.
- d. Memberikan informasi secara efisien dan akurat.
- e. Menganalisis informasi mengenai data penjualan untuk memperbaiki tata letak barang dan mendorong bertambahnya penjualan.

2.2.3.5. Indikator sistem informasi akuntansi

Indikator yang digunakan dalam mengukur sistem informasi akuntansi menurut penelitian (Wahyuni et al., 2018) terdiri dari :

- 1) Pelatihan
- 2) Nyaman melakukan pencatatan manual
- 3) Software mudah dipahami
- 4) Komputer tersedia dengan jumlah memadai

2.2.4. *Human Capital*

Human Capital merupakan keahlian, pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki manusia. *Human Capital* merupakan bagian dari *Intellectual capital* yang berkaitan dengan pengetahuan dan pengalaman manusia yang akan mempengaruhi nilai perusahaan Saragih, (2017). *Human Capital* sebagai nilai ekonomi berasal dari Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkaitan dengan kemampuan intelektual (IQ), kecerdasan emosional (EQ), kecerdasan spiritual (SQ) Dharmaningsih et al., (2017). Menurut Wang dan Chang dalam Saragih, (2017) Pengetahuan dan kapabilitas karyawan merupakan sumber daya dalam menciptakan inovasi pada perusahaan. Dengan pengetahuan yang dimiliki manusia didalam perusahaan tersebut, mampu mengembangkan perusahaan menuju arah perubahan yang lebih baik. *Human Capital* merupakan sumber daya yang kritis yang terdapat pada setiap karyawan dengan adanya kemampuan untuk, menaikkan, mengarahkan, mengelola, dan mengubah sumber daya untuk menciptakan nilai dan memberi keuntungan bagi perusahaan Nasih dalam Sari, (2020). Pembentukan nilai yang diberikan oleh *Human Capital* dalam menjalankan tugas dan pekerjaannya akan memberikan keuntungan yang berkelanjutan di masa mendatang bagi suatu organisasi. *Human Capital* tempat dimana sumber pengetahuan, ketrampilan dan kompetensi yang sangat berguna bagi suatu organisasi atau perusahaan. *Human Capital* dapat meningkat apabila perusahaan mampu mengelola dan mengembangkan pengetahuan, ketrampilan dan kompetensi yang dimiliki manusia dalam perusahaan tersebut, *Human Capital* juga mampu memberikan solusi dari setiap masalah yang dihadapi perusahaan

dengan pengetahuan yang dimiliki. Hal tersebut mampu mempengaruhi kinerja bagi usaha yang dijalankan.

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan *Human Capital* merupakan keahlian, kemampuan, ketrampilan dan pengetahuan yang dimiliki seseorang. *Human Capital* merupakan modal yang dimiliki perusahaan, sebagai sumber daya manusia. Modal manusia tersebut dapat menciptakan nilai suatu perusahaan dan mampu menghasilkan kinerja yang baik.

2.2.4.1. Kemampuan atau kompetensi

Kompetensi wirausaha berdasarkan UU Ketenagakerjaan Nomor 13 Tahun 2003 1(10) menyatakan “Kompetensi wirausaha merupakan kemampuan kerja setiap individu yang mencakup aspek pengetahuan, ketrampilan, dan kemampuan kerja sesuai dengan standar yang ditetapkan”.

Berikut aspek yang ada pada kompetensi wirausaha menurut Gordon dalam Julaika, (2016)

- a. Pengetahuan, dimana seorang atau karyawan mempunyai kesadaran untuk mampu melakukan pembelajaran yang baik sesuai kebutuhan yang ada pada perusahaan.
- b. Pemahaman, dimana seseorang atau individu dalam melakukan proses pembelajaran harus mempunyai pemahaman yang baik tentang kondisi kerja
- c. Nilai, dimana individu atau karyawan mempunyai perilaku yang baik dalam melakukan pekerjaan seperti jujur, terbuka dan sebagainya.
- d. Ketrampilan, suatu yang dimiliki individu untuk dapat melaksanakan tugas atau pekerjaan dengan efektif atau efisien.

- e. Sikap, mencerminkan perasaan seseorang terhadap sesuatu misal perasaan terhadap kenaikan gaji
- f. Minat, suatu kecenderungan seseorang untuk melakukan aktivitas kerja yang baik.

2.2.4.2. Indikator *Human Capital*

Untuk mengetahui sejauh mana suatu usaha mempunyai *Human Capital* yang baik diperlukan pengukuran. Pengukuran variabel *human capital* dalam penelitian ini menggunakan indikator dari Zuliyati et al., (2017) menggunakan tiga indikator yaitu :

- 1) Pendidikan
- 2) Pengalaman
- 3) Sikap tentang bisnis

2.2.5. *Customer Capital*

Customer Capital merupakan hubungan yang harmonis antara perusahaan dengan para mitranya, baik konsumen, pemasok, pemerintah maupun masyarakat guna menciptakan hubungan yang baik dan kepercayaan dari mitra Zuliyati et al., (2017). Menurut Saragih, (2017) *Customer Capital* merupakan hubungan yang harmonis yang dimiliki perusahaan dengan para mitranya baik yang berasal dari pemasok yang dapat diandalkan dan berkualitas atau dari konsumen yang loyal atau merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan, sehingga membuat mereka tetap kembali kepada perusahaan tersebut. Hubungan yang baik antara perusahaan dengan konsumennya akan meningkatkan nilai dan citra bagi perusahaan. Seperti pendapat Wijanarko dalam Zuliyati et al.,

(2017) *Customer Capital* berasal dari lingkungan luar perusahaan yang dapat menambah nilai bagi perusahaan.

Modal pelanggan penting bagi sebuah perusahaan karena memberikan nilai nyata bagi bisnisnya. Selain itu *Customer Capital* mampu menciptakan hubungan yang positif dengan pelanggan. Hubungan yang baik tercipta karena adanya kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan dapat terjadi karena upaya perusahaan untuk memberikan pelayanan berupa barang atau jasa yang baik kepada pelanggan agar diharapkan terjalin kepercayaan dan kesetiaan pelanggan.

Customer Capital muncul dalam bentuk proses belajar, akses, dan kepercayaan. Ketika seseorang memutuskan untuk membeli sesuatu dari perusahaan, maka keputusan tersebut didasarkan pada kualitas hubungan mereka dan harga. Semakin baik hubungan yang terjalin, maka semakin besar peluang rencana pembelian yang akan terjadi, dan berarti semakin besar peluang belajar dengan dan dari pelanggannya Wijaya & Amanah, (2017). Penilaian dari pelanggan sangat penting bagi perusahaan. Pendapat, saran dan kritik dari pelanggan menjadi proses belajar bagi perusahaan untuk memperbaiki kinerja pada perusahaan. Dan diharapkan perusahaan mampu memberikan kualitas yang lebih baik kedepannya.

2.2.5.1. Pengukuran *Customer Capital*

Menurut Edvinsson dalam Haris, (2018) terdapat beberapa hal untuk mengukur *Customer Capital* antara lain :

1. *Customer Profile*. Mengetahui karakteristik atau kebiasaan dari pelanggan kita, mulai dari siapa saja pelanggan kita, apa saja yang sering dipesan pelanggan, seberapa banyak jumlahnya. Hal tersebut mempermudah mengetahui profil pelanggan,
2. *Customer Duration*. Mengetahui seberapa sering pelanggan kembali ke kita dan seberapa sering kita berkomunikasi dengan pelanggan.
3. *Customer Role* . Bagaimana kita melibatkan pelanggan dalam desain produk maupun pelayanan.
4. *Customer Support*. Program-program apa saja yang digunakan untuk mengetahui kepuasan dari pelanggan
5. *Customer Success*. Seberapa besar rata-rata pembelian yang dilakukan oleh pelanggan dalam setahun.

2.2.5.2. Indikator *Customer Capital*

Pengukuran variabel *customer capital* dalam penelitian ini menggunakan indikator dari Divianto dalam Salsabila, (2019) yaitu:

- 1) Karakteristik pelanggan
- 2) Kebiasaan pelanggan
- 3) Loyalitas pelanggan
- 4) Komunikasi dengan pelanggan

- 5) Kepuasan pelanggan
- 6) Kritik dari pelanggan
- 7) Saran dari pelanggan

2.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian mengenai sistem informasi akuntansi, *human capital*, dan *customer capital* terhadap kinerja ukm telah dilakukan oleh berbagai peneliti terdahulu. Berikut ini merupakan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya antara lain :

1. Penelitian tentang pengaruh Sistem Informasi Akuntansi terhadap kinerja UKM

Penelitian yang dilakukan oleh Prastika & Purnomo, (2019) yang meneliti tentang pengaruh sistem informasi akuntansi terhadap kinerja perusahaan pada Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) di kota Pekalongan menghasilkan kesimpulan bahwa sistem informasi akuntansi berpengaruh positif terhadap kinerja UMKM di kota Pekalongan. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Wahyuni et al., (2018) menyatakan bahwa Sistem informasi akuntansi tidak memberikan pengaruh yang signifikan pada kinerja UMKM yang terdiri atas *Return on Asset (ROA)* dan *Return on Equity (ROE)*.

Tabel 2.2

Sistem informasi akuntansi terhadap kinerja UKM

No	Judul, Peneliti, Tahun	Hasil Penelitian
1.	Wahyuni et al., (2018)	SIA tidak berpengaruh terhadap kinerja perusahaan yang terdiri ROA dan ROE
2.	Prastika & Purnomo, (2019)	SIA berpengaruh positif terhadap kinerja UMKM
3.	Dharmaningsih et al., (2017)	SIA berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja UMKM
4.	Sinarwati et al., (2019)	SIA berbasis mobile berperan pada peningkatan kinerja UMKM.
5.	Endiana & Sudiartana, (2016)	Sistem Informasi Akuntansi berpengaruh positif terhadap kinerja UMKM pengrajin perak
6.	Mauliansyah & Saputra, (2020)	Penerapan Sistem Informasi Akuntansi berpengaruh signifikan terhadap kinerja perusahaan.

2. Penelitian tentang pengaruh *Human Capital* dan *Customer Capital* terhadap kinerja UKM

Penelitian mengenai pengaruh *human capital* dan *Customer Capital* terhadap kinerja umkm telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya. Penelitian yang dilakukan oleh Sari, (2020) yang meneliti tentang pengaruh modal intelektual (*Human Capital* dan *Costumer Capital*,) terhadap kinerja bisnis pada UKM di kabupaten Sidoarjo menghasilkan kesimpulan *Human Capital* dan *Costumer Capital* berpengaruh positif terhadap kinerja UKM. Penelitian yang sama juga dilakukan oleh Zuliyati et al., (2017) yang menyatakan *Human Capital* dan *Costumer Capital* mempengaruhi kinerja UMKM. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Saragih, (2017) memberikan hasil yang berbeda, hasil penelitian menunjukkan bahwa *Costumer Capital* berpengaruh terhadap kinerja perusahaan sedangkan *Human Capital* tidak mempengaruhi kinerja perusahaan.

Tabel 2.3
***Human Capital, Customer Capital* terhadap kinerja UKM**

No	Judul, Peneliti, Tahun	Hasil Penelitian
1.	Sari, (2020)	Modal intelektual yang terdiri atas <i>human capital</i> , <i>customer capital</i> , dan <i>structural capital</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja bisnis UKM.

2.	Istanti & Maslichan, (2017)	<p>Dari hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa <i>Human Capital</i> (pemahaman akuntansi dan motivasi) berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja UKM Pertambangan di Kabupaten Rembang.</p>
3.	Dharmaningsih et al., (2017)	<p>human capital berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja UMKM</p>
4.	Wijaya & Amanah, (2017)	<p>Intelektual Capital (<i>Human Capital</i> dan <i>Customer Capital</i>) berpengaruh positif terhadap kinerja perusahaan</p>
5.	Saragih, (2017)	<p><i>Human Capital</i> berpengaruh negaif dan tidak signifikan terhadap kinerja perusahaan. <i>Customer Capital</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perusahaan.</p>
6.	Zuliyati et al., (2017)	<p>Variabel <i>human capital</i>, <i>strucktural capital</i> dan <i>cutomer capital</i> berpengaruh positif terhadap kinerja UMKM</p>

2.4 Kerangka Pemikiran Teoritis dan Pengembangan Hipotesis

2.4.1 Kerangka Pemikiran Teoritis

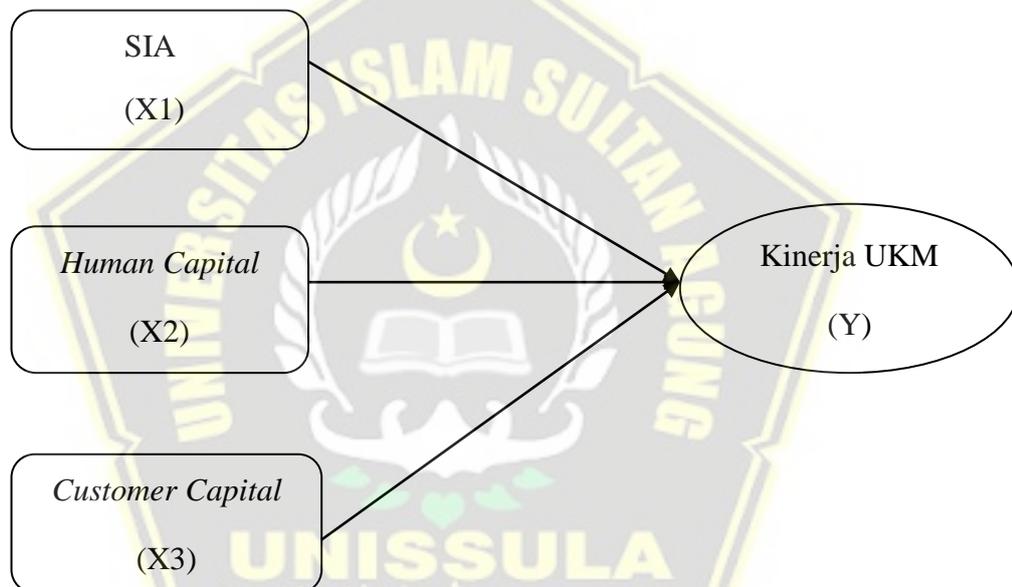
Kerangka pemikiran teoritis dibawah ini merupakan gambaran mengenai pengaruh sistem informasi akuntansi, *human capital*, dan *customer capital* terhadap kinerja UKM.

Suatu sistem sangat penting bagi suatu bisnis, dengan adanya sistem informasi akuntansi akan memudahkan proses bisnis dan akuntansi pada usaha yang dijalankan. Dengan adanya Sistem informasi akuntansi memudahkan pengusaha untuk mengetahui historis bisnis dan transaksi keuangan, selain itu Sistem informasi akuntansi dapat membantu pengusaha untuk mengamankan keuangan dan memperoleh informasi yang akurat untuk proses pengambilan keputusan. SIA dirasa efektif dan efisien untuk membantu pengusaha mengendalikan proses bisnis dan mencapai tujuan yang diharapkan.

Begitu juga *Intelectual capital* berupa *Human Capital* dan *Customer Capital*, keduanya mempunyai pengaruh bagi kinerja usaha. *Human Capital* tempat dimana sumber pengetahuan, ketrampilan dan kompetensi yang sangat berguna bagi suatu organisasi atau perusahaan. Dengan pengetahuan, ketrampilan dan kompetensi akan menghasilkan kualitas sumber daya manusia yang berkualitas. Modal manusia yang berkualitas dalam perusahaan akan menghasilkan produk ataupun pelayanan yang baik bagi pelanggan, dan dapat tercipta nilai bagi usaha tersebut. Modal manusia yang berkualitas akan mempengaruhi hasil kerja pada usaha yang dijalankan.

Selain modal manusia , modal pelanggan atau *Customer Capital* penting bagi sebuah perusahaan, karena memberikan nilai yang nyata bagi bisnisnya. *Customer Capital* merupakan hubungan yang baik antara perusahaan dengan pelanggan. Pendapat, saran, dan kritik dari pelanggan menjadi proses belajar bagi perusahaan untuk memperbaiki dan meningkatkan kinerja pada usahanya.

Berdasarkan uraian tersebut diatas maka dapat dibuat model kerangka pemikiran, berikut ini adalah gambar kerangka pemikiran :



Gambar 2.1

Kerangka Penelitian

2.4.2 Pengembangan Hipotesis

Perumusan hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh sistem informasi akuntansi, *human capital*, dan *customer*

capital, terhadap kinerja UKM. Berdasarkan pemikiran tersebut maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi terhadap Kinerja UKM

Kinerja UKM merupakan hasil kerja atau tingkat keberhasilan yang dicapai suatu usaha baik secara kualitas maupun kuantitas dari yang telah ditargetkan. SIA dirasa efektif dan efisien untuk membantu pengusaha mengendalikan proses bisnis dan mencapai tujuan yang diharapkan. Sistem informasi dianggap penting dan berguna bagi organisasi atau perusahaan. Dengan adanya Sistem informasi akuntansi memudahkan pengusaha untuk mengetahui historis bisnis dan transaksi keuangan, selain itu sistem informasi akuntansi sebagai pengendalian internal yang dapat membantu pengusaha untuk mengamankan data dan keuangan perusahaan. Sistem informasi akuntansi juga mampu menghasilkan informasi yang akurat sehingga memudahkan bagi management untuk mengambil keputusan yang tepat. Kualitas informasi yang dihasilkan sistem informasi akuntansi sangat baik, karena keakuratannya dalam menghasilkan informasi. Jika sistem informasi akuntansi berperan penting dalam mengambil keputusan yang tepat maka kinerja UKM dapat berjalan baik pula.

Implementasi teori *Technology Acceptance Model* (TAM) dalam hal ini yaitu digunakan untuk menjelaskan kepada pengguna yaitu pelaku UKM bahwa dengan menggunakan sistem informasi akan memberikan manfaat dalam usahanya, antara lain menyimpan berbagai data, alat pengambilan keputuan dan sebagai alat pengendalian. Manfaat tersebut dapat meningkatkan kinerja pada

perusahaan, dan dalam menggunakan sistem informasi akan mempermudah pelaku UKM dalam penggunaannya.

Hasil penelitian yang dilakukan Endiana & Sudiartana, (2016) menemukan bahwa terdapat pengaruh secara langsung penerapan sistem informasi akuntansi terhadap kinerja UMKM. Sistem Informasi Akuntansi dibutuhkan perusahaan untuk menghasilkan informasi bagi perusahaan, informasi yang relevan, tepat waktu dan dapat dipercaya. Penerapan sistem informasi akuntansi dapat membantu kinerja UKM secara maksimal. Sehingga operasionalnya dapat efektif dan efisien, baik dalam pengambilan keputusan atau kebijakan jangka pendek atau jangka panjang. Berdasarkan teori dan hasil penelitian terdahulu, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H₁ : Sistem Informasi Akuntansi (SIA) berpengaruh positif terhadap kinerja UKM

2. Pengaruh *Human Capital* terhadap kinerja UKM

Human Capital merupakan komponen penting yang dimiliki perusahaan. Adanya modal manusia dengan kualitas yang baik mampu meningkatkan usaha. *Human capital* sebagai konsep yang dapat memberikan kontribusi bagi kinerja UKM. Pengetahuan, ketrampilan, kompetensi yang dimiliki manusia menjadi pendorong bagi terciptanya kinerja yang baik pada perusahaan. *Human capital* merupakan salah satu faktor penentu pertumbuhan entitas ekonomi. Dengan meningkatnya kemampuan sumber daya manusia yang dimiliki, hal tersebut

juga akan meningkatkan kinerja perusahaan. Semakin baik perusahaan dalam mengelola *Human capital* dapat menunjang keberhasilan usahanya. Sumber daya manusia yang berkualitas mampu menciptakan keunggulan perusahaan dalam bersaing dan terciptanya kinerja yang baik.

Implementasi *Resource Based View Theory* yang digunakan dalam penelitian ini berkaitan dengan pemanfaatan sumber daya internal bagi perusahaan. Dalam memajukan usaha yang dimiliki, perusahaan harus mampu mengembangkan sumber daya internal berupa *Human Capital*. Memanfaatkan kemampuan, ketrampilan, pengetahuan, ide dan inovasi yang dimiliki *Human Capital* agar perusahaan memiliki keunggulan untuk mampu bersaing dan menghasilkan kinerja yang baik.

Hasil penelitian yang dilakukan Zuliyati et al., (2017) *human capital* berpengaruh positif terhadap kinerja UMKM. Pengetahuan, skill dan pengalaman yang pegawai miliki dalam mengelola perusahaan dapat meningkatkan kinerja UMKM. Kreatifitas yang dimiliki pegawai dianggap mampu meningkatkan daya saing antar UMKM. Berdasarkan teori dan hasil penelitian terdahulu, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H₂ : *Human capital* berpengaruh positif terhadap kinerja UKM

3. Pengaruh *customer capital* terhadap kinerja UKM

Customer Capital merupakan hubungan yang baik antara perusahaan dengan para mitranya, baik konsumen, pemasok, pemerintah maupun masyarakat guna menciptakan hubungan yang baik dan kepercayaan dari mitra

Zuliyati & Delima, (2017). Hubungan disini yang dimaksud adalah menjalin hubungan baik dengan pelanggan dengan adanya hubungan baik tersebut dapat memberikan nilai tersendiri bagi perusahaan. Hubungan terjalin karena adanya kepuasan dan kepercayaan dari pelanggan atas produk atau jasa yang perusahaan berikan. Kepuasan pelanggan merupakan indikator dari *customer capital* yang dapat mempengaruhi kinerja perusahaan Wang dan Chang (2005) dalam Sari, (2020). Adanya *customer capital* dapat membantu perusahaan mempertahankan konsumennya dan mencegah kaburnya pelanggan. Dengan meningkatkan kualitas produk atau jasa dan pelayanan kepada konsumen akan membuat konsumen loyal terhadap perusahaan. Jika konsumen loyal, maka kinerja usaha dapat terjaga sehingga *customer capital* berpengaruh terhadap kinerja UKM.

Teori Stakeholder dalam penelitian ini menjelaskan bahwa tanggung jawab pelaku usaha kepada stakeholder. Stakeholder disini yang dimaksud adalah pelanggan. Tanggung jawab dapat berupa memberikan jaminan kualitas atas barang atau jasa yang diterima pelanggan. Perusahaan tidak hanya mementingkan keuntungan tetapi juga penilaian dari pelanggan. Penilaian ini perlu agar dapat terjalin hubungan yang saling menguntungkan antara pelaku usaha dengan konsumen.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Sari, (2020) menyatakan bahwa *customer capital* berpengaruh terhadap kinerja bisnis UKM. Pelanggan akan menjadi bahan pertimbangan perusahaan dalam mengelola bisnis secara optimal sehingga membantu tercapainya kinerja yang maksimal. Berdasarkan teori dan

hasil penelitian terdahulu, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H₃ : *Customer Capital* berpengaruh positif terhadap kinerja UKM



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang berlandaskan filsafat positivisme yang digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah survey dan questioner. Data kuantitatif merupakan data yang memiliki kecenderungan dapat dianalisis dengan cara teknik statistik. Data tersebut berupa angka atau skor yang diperoleh dengan menggunakan alat pengumpul data yang jawabannya berupa rentang skor atau pertanyaan yang diberi bobot. penelitian ini dilakukan terhadap pemilik usaha, karyawan dan yang bertanggungjawab atas usaha tersebut.

3.2 Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi

Populasi adalah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi pada penelitian ini adalah UKM di Kabupaten Pati dengan berbagai macam sektor, mulai dari perdagangan, industri dan jasa.

Berikut jumlah UKM perkecamatan berdasarkan pra survey yang dilakukan berdasarkan pada data dari Dinas Kementrian Koprasi dan UMKM tahun 2019 di Kabupaten pati, maka diperoleh data sebagai berikut :

Tabel 3.2
Data UMKM Kabupaten Pati

Kecamatan	Jumlah UMKM
Batangan	104
Cluwak	4
Dukuhseti	75
Gabus	86
Gembong	303
Gunung Wungkal	5
Jaken	8
Jakenan	10
Juwana	138
Kayen	83
Margorejo	83
Margoyoso	93
Pati	343
Pucak Wangi	21
Sukolilo	18
Tambakromo	63
Tayu	37
Tlogowungu	28
Trangkil	84

Wedarijaksa	114
Winong Kidul	49
Jumlah	1.750

Sumber : Dinas Kementrian Koprasi dan UMKM , 2019

3.2.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari keseluruhan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling, yaitu teknik dalam penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu.

Peneliti mengambil sampel dengan kriteria :

- UKM yang diteliti bergerak diberbagai bidang, baik perdagangan, industri, dan jasa
- Mempunyai karyawan minimal dua orang
- Usaha yang sudah menggunakan teknologi informasi (pencatatan transaksi keuangan menggunakan software pada komputer atau hp)

Dalam menentukan sampel penelitian ini menggunakan rumus slovin sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

Dimana :

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

e = Kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel dapat ditolelir, yaitu sebesar 10%.

Penelitian ini menggunakan rumus slovin diatas diperoleh :

$$n = \frac{1.750}{1 + 1.750 (0,1)^2} = 94,6 \approx 100$$

Berdasarkan penjelasan tersebut, dibagikan sebanyak 120 kuesioner untuk menjaga agar tidak terjadi kesalahan pada pengisian kuesioner.

Tabel 3.3
Perhitungan Sampel Penelitian

No	Kecamatan	Populasi	Perhitungan	Sampel
1.	Batangan	104	$\frac{104}{1.750} \times 100$	6
2.	Cluwak	4	$\frac{4}{1.750} \times 100$	0
3.	Dukuhseti	75	$\frac{75}{1750} \times 100$	4
4.	Gabus	86	$\frac{86}{1.750} \times 100$	5
5.	Gembong	303	$\frac{303}{1.750} \times 100$	17

6.	Gunung Wungkal	5	$\frac{5}{1.750} \times 100$	0
7.	Jaken	8	$\frac{8}{1.750} \times 100$	0
8.	Jakenan	10	$\frac{10}{1.750} \times 100$	0
9.	Juwana	138	$\frac{138}{10.882} \times 100$	8
10.	Kayen	83	$\frac{83}{1.750} \times 100$	5
11.	Margorejo	83	$\frac{83}{1.750} \times 100$	5
12.	Margoyoso	93	$\frac{93}{1.750} \times 100$	5
13.	Pati	343	$\frac{343}{1.750} \times 100$	20
14.	Pucak Wangi	21	$\frac{21}{11.750} \times 100$	1
15.	Sukolilo	18	$\frac{18}{1.750} \times 100$	1

16.	Tambakromo	63	$\frac{63}{1.750} \times 100$	4
17.	Tayu	37	$\frac{37}{1.750} \times 100$	2
18.	Tlogowungu	28	$\frac{28}{1.750} \times 100$	2
19.	Trangki	84	$\frac{84}{1.750} \times 100$	5
20.	Wedarijaksa	114	$\frac{114}{1.750} \times 100$	6
21.	Winong kidul	49	$\frac{49}{1.750} \times 100$	3
	Total	1.750		100

sumber: Dinas Kementrian Koprasi dan UMKM, 2019

3.3 Sumber dan Jenis Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer adalah data yang diberikan dan dikumpulkan langsung dari individu yang akan diteliti Sugiono, (2016). Data yang dikumpulkan menggunakan

metode *survey* dengan menyebarkan kuesioner. Kuesioner dibagikan kepada UKM yang ada di Kabupaten Pati sejumlah 120 yang terpilih sebagai sampel .

3.4 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan adalah :

1. Kuesioner

Kuesioner merupakan pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan pertanyaan atau pernyataan untuk dijawab oleh responden Sugiono, (2013). Pertanyaan dan pernyataan pada penelitian ini bersumber dari variabel-variabel yang ada. Metode kuesioer memerlukan skala dalam mengukur setuju atau ketidaksetujuan responden terhadap suatu objek menggunakan skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur variabel dan dijabarkan kedalam indikator variabel. Indeks yang digunakan dalam skala ini adalah :

Tabel 3.4

Skor Jawaban Skala Likert

No	Jawaban	Skor
1.	Sangat Setuju	5
2.	Setuju	4
3.	Netral	3
4.	Tidak Setuju	2

5.	Sangat Tidak Setuju	1
----	---------------------	---

Sumber: Sugiono (2016)

2. Studi Dokumentasi

Study dokumentasi bertujuan mengumpulkan data yang didapatkan dari jurnal dan situs internet untuk bahan referensi pendukung bagi peneliti.

3.5 Variabel, Definisi Operasional, dan Pengukuran Variabel

3.5.1 Variabel

1. Variabel Independen (X)

Variabel independen atau variabel bebas yaitu variabel yang memiliki kemampuan dalam mempengaruhi variabel lain (variabel dependen), variabel independen dalam penelitian ini adalah sistem informasi akuntansi, human capital, dan customer capital.

2. Variabel Dependen (Y)

Variabel dependen atau variabel terikat adalah tipe variabel yang dipengaruhi oleh variabel lain, variabel dependen dalam penelitian ini adalah kinerja UKM

3.5.2 Devinisi Operasional Variabel dan Pengukuran Variabel

1. Variabel Dependen

Variabel dependen atau variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel independen. Variabel yang dipengaruhi dalam penelitian ini adalah kinerja UKM.

a. Kinerja UKM (Y)

Kinerja bisnis suatu tindakan pelaku bisnis untuk menjalankan usahanya dengan baik, serta menerapkan sistem manajemen yang sudah tersusun untuk tercapainya tujuan perusahaan, pendapat dari Zuliyati & Delima, (2017).

Dalam penelitian ini pengukuran kinerja menggunakan metode *Balance scorecard* yang mengambil indikator dari penelitian Wibowo, (2018) :

- 1) Peningkatan pendapatan
- 2) Peningkatan jumlah pelanggan
- 3) Meningkatkan waktu proses pelayanan
- 4) Meningkatkan keahlian karyawan

2. Variabel Independen

Variabel independen atau variabel bebas yaitu variabel yang memiliki kemampuan dalam mempengaruhi variabel lain (variabel dependen), variabel independen dalam penelitian ini adalah sistem informasi akuntansi, human capital, dan customer capital.

a. Sistem Informasi Akuntansi (X1)

Sistem Informasi Akuntansi adalah suatu sistem yang berguna untuk mengumpulkan, mencatat, menyimpan dan mengolah data sehingga dihasilkan informasi yang berguna untuk mengambil keputusan. Variabel sistem informasi

akuntansi dalam penelitian ini diukur menggunakan kuesioner. Dalam penelitian ini pengukuran sistem informasi akuntansi yang digunakan mengambil beberapa indikator dari Wahyuni et al., (2018) antara lain :

- 1) Pelatihan
- 2) Software mudah dipahami
- 3) Komputer tersedia dengan jumlah memadai
- 4) Kualitas jaringan baik

b. *Human Capital (X2)*

Human Capital merupakan keahlian, pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki manusia. *Human Capital* merupakan bagian dari *Intellectual capital* yang berkaitan dengan pengetahuan dan pengalaman manusia yang akan mempengaruhi nilai perusahaan Saragih, (2017). *Human Capital* sebagai nilai ekonomi berasal dari Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkaitan dengan kemampuan intelektual (IQ), kecerdasan emosional (EQ), kecerdasan spiritual (SQ) Dharmaningsih et al., (2017). Pengukuran variabel *human capital* dalam penelitian mengadopsi dari penelitian yang dilakukan oleh Zuliyati & Delima, (2017) menggunakan tiga indikator yaitu :

- 1) Pendidikan
- 2) Pengalaman
- 3) Sikap tentang bisnis

c. *Customer Capital (X3)*

Customer Capital merupakan hubungan atau *Association Network* antara perusahaan dengan para mitranya, baik konsumen, pemasok, pemerintah maupun masyarakat guna menciptakan hubungan yang baik dan kepercayaan dari mitra Zuliyati & Delima, (2017). Pengukuran variabel *customer capital* ini menggunakan indikator dari Divianto dalam Salsabila, (2019) yaitu:

- 1) Karakteristik pelanggan
- 2) Kebiasaan pelanggan
- 3) Loyalitas pelanggan
- 4) Komunikasi dengan pelanggan
- 5) Kepuasan pelanggan
- 6) Kritik dari pelanggan
- 7) Saran dari pelanggan

Tabel 3.1

Definisi Operasional

No	Variabel	Indikator	Kuesioner	Sumber
1.	Kinerja UKM	1) Peningkatan pendapatan	1-2	Wibowo, (2018)
		2) Peningkatan jumlah pelanggan	3-4	
		3) Meningkatkan waktu proses	5-7	

		pelayanan		
		4) Meningkatkan keahlian karyawan	8-9	
2.	Sistem Informasi Akuntansi	1) Pelatihan	10-11	Wahyuni et al., (2018)
		2) Software mudah dipahami	12	
		3) Komputer tersedia dengan jumlah memadai	13	
		4) Kualitas jaringan baik	14	
3.	<i>Human Capital</i>	1) Pendidikan	15-17	Zuliyati & Delima, (2017)
		2) Pengalaman	18-19	
		3) Sikap tentang bisnis	20-21	
4.	<i>Customer Capital</i>	1) Karakteristik pelanggan	22	Salsabila, (2019)
		2) Kebiasaan pelanggan	23	
		3) Loyalitas	24	

	pelanggan		
	4) Komunikasi dengan pelanggan	25	
	5) Kepuasan pelanggan	26	
	6) Kritik dari pelanggan	27	
	7) Saran dari pelanggan	28	

3.6 Teknik Analisis

3.6.1 Analisis Statistik Deskriptif

Teknik analisis ini dilakukan dengan analisis statistik deskriptif, teknik ini bertujuan untuk memberikan gambaran suatu data yang dapat dilihat dari nilai rata-rata (mean), standar deviasi, varian, maksimum, minimum, sum, average, Ghazali, (2018)

3.6.2 Analisis Uji Instrumen

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuisioner. Suatu kuisioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuisioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisioner tersebut.

Pengujian kuisisioner dapat dilakukan dengan meninjau nilai sig pada *Pearson Correlation* dibandingkan dengan tingkat signifikan. Apabila nilai sig kurang atau sama dengan 0.05 maka pernyataan pada kuisisioner dinyatakan valid Ghozali, (2018). Perhitungan ini akan dilakukan menggunakan program SPSS (*Statistical Package For Sosial Science*) pada komputer.

2. Uji Reabilitas

Uji reabilitas adalah alat uji untuk mengukur kuisisioner yang merupakan indikator dari variabel. Apabila suatu alat ukur memberikan hasil yang stabil, maka disebut alat ukur itu handal. Hasil ukur itu diterjemahkan dengan koefisien keandalan yaitu derajat kemampuan alat ukur mengukur perbedaan- perbedaan individu yang ada. Keandalan itu perlu, sebab data yang tidak andal atau bias tidak dapat diolah lebih lanjut karena akan menghasilkan kesimpulan yang bias. Pengukuran dilakukan sekali dan reliabilitas dengan uji statistik *Cronbach Alpha*. Kaidah pengambilan keputusan menurut Ghozali, (2018), yaitu jika reliabilitas $\alpha > 0,6$ maka item pertanyaan variabel tersebut berstatus reliabel.

Adapun kriteria indikator penelitian dinyatakan reliabel apabila :

1. *Ha: Cronbach Alpha* $> 0,6$ maka item pertanyaan variabel tersebut berstatus reliabel.
2. *Ho: Cronbach Alpha* $< 0,6$ maka item pertanyaan variabel tersebut berstatus tidak reliabel.

3.6.3 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik meliputi :

1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui dan menguji apakah di dalam model regresi, variabel residual atau pengganggu memiliki distribusi normal atau tidak. Dapat diketahui bahwa nilai residu mengikuti distribusi normal. Jika asumsi tersebut dilanggar maka menjadi tidak valid untuk sampel yang kecil. Cara mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak terdapat dua cara yaitu analisis grafik dan uji statistik.

2. Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi terjadi kolerasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik yaitu yang tidak terjadi korelasi antar variabel independen.

Variabel independen yang saling berkorelasi disebut sebagai variabel tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel independen yang nilai korelasi antar sesama variabel sama dengan nol.

Uji ini dilakukan dengan cara melihat nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Disebut multikolinearitas jika nilai *tolerance* $> 0,1$ dan $VIF < 10$. Apabila tidak memenuhi syarat tersebut berarti terdapat kasus multikolinearitas Ghozali, (2018).

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui dan menguji model regresi apakah terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya.

Dapat disebut homokedastisitas apabila varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, dan apabila berbeda disebut heterokedastisitas. Cara

mendeteksi heterokedastisitas yaitu dapat dilihat dari Uji Glaser. Uji Glaser dilakukan dengan meregresi nilai absolut residual terhadap variabel independen diatas 5% tingkat kepercayaan, maka dapat dikatakan model regresi tidak mengandung adanya heteroskedastisitas Ghozali, (2018).

3.6.4 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen (X) yang terdiri sitem informasi akuntansi (X₁), variabel *human capital* (X₂) dan varibel *customer capital* (X₃) terhadap varibel dependen (Y) yaitu kinerja UKM (Y). Persamaan regresi berganda digunakan adalah :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Dimana :

Y = Kinerja UKM

$\beta_1, \beta_2, \beta_3$ = Koefisien regresi

X₁ = sitem informasi akuntansi

X₂ = *human capital*

X₃ = *customer capital*

α = kosntanta

e = kesalahan / pengganggu

3.6.5 Uji Kebaikan Model

Model yang digunakan melalui uji hipotesis sebagai berikut :

1. Uji Signifikan Simultan (Uji F)

Uji signifikan dilakukan untuk mengetahui secara signifikan pengaruh seluruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Penggunaan tingkat signifikansi dalam penelitian ini adalah 0,05. Jika hasil Uji F kurang dari 0,05 maka terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan antara variabel independen terhadap variabel dependen, sebaliknya jika hasil Uji F lebih dari 0,05 maka tidak ada pengaruh yang signifikan. Rumusan hipotesis statistik pada pengujian ini adalah sebagai berikut:

Hipotesis nol (H_0) : $b_1=b_2=b_3=0$, dapat diartikan variabel independen (X_1, X_2, X_3) tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara seluruh variabel independen terhadap variabel dependen (Y).

Hipotesis alternatif (H_A) : $b_1 \neq b_2 \neq b_3 \neq 0$, artinya variabel independen (X_1, X_2, X_3) terdapat pengaruh yang signifikan antara seluruh variabel independen terhadap variabel dependen (Y).

2. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel

dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi dependen Ghozali, (2016).

3. Pengujian Hipotesis

a. Uji Parsial (Uji Statistik t)

Uji statistik-t dikenal juga dengan uji parsial (individu), uji ini digunakan untuk menguji bagaimana pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat. Langkah-langkah pengujiannya adalah sebagai berikut:

1) Perumusan Hipotesis

a. $H_0 : \beta \leq 0$, Artinya sistem informasi akuntansi tidak berpengaruh terhadap kinerja UKM.

$H_a : \beta > 0$, Artinya sistem informasi akuntansi berpengaruh positif terhadap kinerja UKM.

b. $H_0 : \beta \leq 0$, Artinya *human capital* tidak berpengaruh terhadap kinerja UKM.

$H_a : \beta > 0$, Artinya *human capital* berpengaruh positif terhadap kinerja UKM.

c. $H_0 : \beta \leq 0$, Artinya *customer capital* tidak berpengaruh terhadap kinerja UKM.

$H_a : \beta > 0$, Artinya *customer capital* berpengaruh positif terhadap kinerja UKM.

2) Menentukan tingkat signifikan (α) yaitu sebesar 5%.

3) Menentukan kriteria penerimaan/penolakan H_0 , yakni dengan melihat nilai signifikan : Jika signifikan $<5\%$ maka H_0 ditolak atau H_a diterima jika signifikan $>5\%$ maka H_0 diterima atau H_a ditolak.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kabupaten Pati. Data penelitian dilakukan dengan cara membagikan kuesioner secara langsung dan secara online menggunakan google form. Hasil yang diisi oleh responden yaitu 131 kuesioner, dari 150 kuesioner yang disebar dan hanya 120 kuesioner yang dapat diolah karena 11 kuesioner tidak sesuai dengan kriteria yang ditentukan oleh peneliti. Adapun gambaran data kuesioner responden sebagai berikut

No	Kuesioner	Jumlah
1.	Kuesioner yang disebar	150
2.	Kuesioner yang tidak kembali	(19)
3.	Kuesioner yang kembali	131
4.	Kuesioner yang tidak lengkap	(11)
5.	Kuesioner yang dapat diolah	120
<i>Respon rate = 120/150*100%</i>		80%

Tabel 4.1 Penyebaran Kuesioner

Sumber : Data Primer yang diolah, 2021

Berdasarkan 120 sampel ini dikelompokkan menurut umur responden, jenis kelamin, pendidikan, jenis usaha, lama usaha, , dan jumlah tenaga kerja.

Data yang tersedia kemudian ditabulasi dan disajikan dengan statistic deskriptif sebagai berikut :

1) Identitas Responden berdasarkan umur Responden

Pada penelitian ini disajikan pada tabel 4.2 sebagai berikut :

Tabel 4.2 Umur Responden

Usia Responden	Jumlah	Persentase
24 – 30	20	16,7%
31 – 40	28	23,3%
41 – 50	42	35%
51 – 58	30	25%
Jumlah	120	100%

Sumber : Data Primer yang diolah, 2021

Tabel 4.2 dapat dijelaskan bahwa berdasarkan 120 responden persentase terbesar dalam hal umur adalah 41 sampai 50 tahun yang dapat dilihat dari jumlah responden lebih dominan sebanyak 42 responden (32%). Sementara paling sedikit bersal dari responden antara 24 sampai 30 tahun sebanyak 20 (16,7%). Dari keterangan tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar usia pelaku UKM di Kabupaten Pati sudah dewasa.

2) Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Pada penelitian ini disajikan pada tabel 4.3 sebagai berikut :

Tabel 4.3 Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
---------------	--------	------------

Laki – laki	68	56,6%
Perempuan	52	43,4%
Jumlah	120	100%

Sumber : Data Primer yang diolah, 2021

Tabel 4.3 diatas dapat di jelaskan bahwa berdasarkan 120 responden presentase terbesar dalam hal jenis kelamin adalah laki-laki sebagai responden yang dominan sebanyak 68 responden (56,6%). Sementara jenis kelamin perempuan memiliki sebanyak 52 responden (43,4%). Dari keterangan tersebut menunjukan bahwa sebagian besar pelaku UKM di Kabupaten Pati kebanyakan Laki-laki.

3) Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Pada penelitian ini disajikan pada tabel 4.4 sebagai berikut :

Tabel 4.4 Tingkat Pendidikan Responden

Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase
SMP/MTS	14	11,7%
SMA/SMK/MA	44	36,7%
Diploma	19	15,8%
S1	34	28,3%
Lainnya	9	7,5%
Jumlah	120	100%

Sumber : Data Primer yang diolah, 2021

Tabel 4.4 diatas dijelaskan bahwa dari 120 responden persentase terbesar dalam hal pendidikan adalah S1 jumlah responden sebanyak 44 responden

(36%). Sementara untuk responden paling sedikit berasal dari pendidikan lainnya diluar SMP, SMA, Diploma, dan S1 yaitu sebanyak 9 responden (7,5%). Dari keterangan tersebut menunjukkan bahwa tingkat pendidikan pelaku UKM di Kabupaten Pati lebih dominan SMA.

4) Identitas Responden Berdasarkan Lama Usaha

Pada penelitian ini disajikan pada tabel 4.5 sebagai berikut :

Tabel 4.5 Lama Usaha

Usia Usaha	Jumlah	Persentase
2 – 5 tahun	48	40%
Lebih dari 5 tahun	72	60%
Jumlah	120	100%

Sumber : Data Primer yang diolah, 2021

Tabel 4.5 diatas dapat diketahui tentang umur usaha pelaku UKM di Kabupaten pati yang diambil sebagai responden. Umur usaha paling banyak yaitu lebih dari 5 tahun sebesar 60%. Dari keterangan tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar usia Pelaku UKM di Kabupaten Pati cukup lama dalam menjalankan usaha.

5) Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Usaha

Pada penelitian ini disajikan pada tabel 4.6 :

Tabel 4.6 Jenis Usaha Responden

Jenis usaha	Jumlah	Persentase

Perdagangan	80	66,7%
Industri	16	13,3%
Jasa	24	20%
Jumlah	120	100%

Sumber : Data Primer yang diolah, 2021

Tabel 4.6 diatas dapat dijelaskan bahwa berdasarkan 120 responden persentase terbesar dalam hal jenis usaha adalah pedagang dengan jumlah 80 responden (66,7%). Sedangkan untuk responden paling sedikit adalah industri dengan jumlah 16 responden (13,3%). Dari keterangan tersebut menunjukkan jenis usaha yang lebih dominan adalah jenis usaha perdagangan.

6) Identitas Responden Berdasarkan Jumlah Tenaga Kerja

Pada penelitian ini disajikan pada tabel 4.7 sebagai berikut :

Tabel 4.7 Jumlah Tenaga Kerja

Jumlah Tenaga Kerja	Jumlah	Persentase
2 – 3 karyawan	63	52,5%
4 – 5 karyawan	38	31,7%
≥ 6 karyawan	19	15,8%
Jumlah	120	100%

Sumber : Data Primer yang diolah, 2021

Tabel 4.7 diatas dapat dijelaskan bahwa berdasarkan 120 responden persentase terbesar dalam hal jumlah tenaga kerja adalah 2 sampai 3 karyawan yang dapat dilihat dari jumlah responden sebanyak 63 responden (52,5%). Sedangkan untuk responden jumlah tenaga kerja paling sedikit berasal dari responden yang memiliki karyawan lebih dari atau sama dengan 6 karyawan sebanyak 19 responden (15,8%). Dari keterangan tersebut menunjukkan bahwa tenaga kerja pelaku UKM dikabupaten pati lebih dominan memiliki 2 sampai 3 karyawan.

4.1.2 Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif bertujuan untuk memberikan gambaran suatu data yang dapat dilihat dari rata – rata (*mean*), standar devisiasi, maksimum dan minimum. Berikut adalah hasil analisis statistik deskriptif :

Tabel 4.8 Uji Statistik Deskriptif

	N	Minimu m	Maxim um	Mean	Std. Deviation
SIA	120	12	23	18,28	2,754
<i>Human Capital</i>	120	21	30	25,83	2,648
<i>Customer Capital</i>	120	21	32	27,10	2,782
Kinerja UKM	120	24	40	33,57	3,387
Valid N (listwise)	120				

Sumber : Data Primer yang diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.2 menunjukkan bahwa n atau jumlah data pada setiap variabel yaitu 120 responden. Masing – masing variabel akan dijabarkan sesuai dengan tabel sebagai berikut :

Variabel sistem informasi akuntansi diperoleh nilai minimum sebesar 12 dan maksimum sebesar 23 dengan nilai rata –rata sebesar 18,28. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan sistem informasi akuntansi pada UKM cukup memadai karena memiliki nilai rata – rata sebesar 18,28. Nilai standar deviasi sebesar 2,754 lebih kecil dari nilai rata – rata 18,28. Hal ini menunjukkan rendahnya variasi atau perbedaan antara nilai minimum dan nilai maksimum selama periode pengamatan.

Variabel *human capital* diperoleh nilai minimum sebesar 21 dan maksimum sebesar 30 dengan nilai rata –rata sebesar 25,83. Hal ini menunjukkan bahwa *human capital* pada UKM cukup memadai karena memiliki nilai rata – rata sebesar 25,83. Nilai standar deviasi sebesar 2,648 lebih kecil dari nilai rata – rata 25,83. Hal ini menunjukkan rendahnya variasi atau perbedaan antara nilai minimum dan nilai maksimum selama periode pengamatan.

Variabel *customer capital* diperoleh nilai minimum sebesar 12 dan maksimum sebesar 23 dengan nilai rata –rata sebesar 27,10. Hal ini menunjukkan bahwa *customer capital* pada UKM cukup memadai karena memiliki nilai rata – rata sebesar 27,10. Nilai standar deviasi sebesar 2,782 lebih kecil dari nilai rata – rata 27,10. Hal ini menunjukkan rendahnya variasi

atau perbedaan antara nilai minimum dan nilai maksimum selama periode pengamatan.

Variabel kinerja UKM diperoleh nilai minimum sebesar 16 dan maksimum sebesar 40 dengan nilai rata-rata sebesar 33,57. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja UKM cukup memadai karena memiliki nilai rata-rata sebesar 33,57. Nilai standar deviasi sebesar 3,387 lebih kecil dari nilai rata-rata 33,57. Hal ini menunjukkan rendahnya variasi atau perbedaan antara nilai minimum dan nilai maksimum selama periode pengamatan.

Data deskriptif yang menggambarkan keadaan atau kondisi responden merupakan informasi tambahan untuk memahami hasil penelitian. Pada bagian ini menjelaskan hasil distribusi frekuensi dari penelitian yang telah dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada responden dengan hasil sebagai berikut :

4.1.2.1. Deskripsi Variabel Sistem Informasi Akuntansi (X1)

Indikator yang dibangun penelitian dari variabel sistem informasi akuntansi terdiri dari 5 pertanyaan. Perhitungan distribusi frekuensi indikator-indikator dari variabel sistem informasi akuntansi, sebagai berikut :

Tabel 4.9 Deskripsi Variabel SIA (X1)

No	Indikator	STS (1)		TS (2)		N (3)		S (4)		SS (5)		JUMLAH	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1.	Pelatihan	0	0%	18	15%	25	21%	64	53%	13	11%	120	100%

2.	Pelatihan	1	1%	14	12%	21	18%	75	63%	9	8%	120	100%
3.	Software mudah dipahami	0	0%	5	4%	21	18%	77	64%	17	14%	120	100%
4.	Komputer tersedia dalam jumlah memadai	0	0%	8	6%	34	28%	72	60%	7	6%	120	100%
5.	Kualitas jaringan baik	0	0%	13	11%	39	33%	63	53%	5	4%	120	100%

Sumber : Data Primer yang diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.9 diatas diketahui nilai distribusi frekuensi variabel sistem informasi akuntansi paling banyak pada item X1.3 sebanyak 77 responden berpendapat setuju. Dari keterangan diatas menunjukkan bahwa responden berpendapat setuju sistem informasi akuntansi dapat membantu dalam kinerja UKM di Kota Pati.

4.1.2.2. Deskripsi Variabel *Human Capital* (X2)

Indikator yang dibangun penelitian dari *human capital* terdiri dari 7 pertanyaan. Perhitungan distribusi frekuensi indikator – indikator dari variabel *human capital*, sebagai berikut :

Tabel 4.10 Deskripsi Variabel *Human Capital* (X2)

No	Indikator	STS (1)		TS(2)		N(3)		S (4)		SS (5)		JUMLAH	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1.	Pendidikan	0	0%	6	5%	33	28%	74	62%	7	6%	120	100%
2.	Pendidikan	0	0%	11	9%	32	27%	71	59%	6	5%	120	100%
3.	Pendidikan	0	0%	10	8%	31	26%	73	61%	6	5%	120	100%
4.	Pengalaman	0	0%	6	5%	20	17%	74	62%	20	17%	120	100%
5.	pengalaman	0	0%	13	11%	28	23%	76	63%	3	3%	120	100%
6.	Sikap tentang bisnis	0	0%	2	2%	27	23%	79	66%	12	10%	120	100%
7.	Sikap tentang bisnis	0	0%	10	8%	34	28%	69	58%	7	6%	120	100%

Sumber : Data Primer yang diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.10 dapat diketahui frekuensi variabel *human capital* paling banyak pada item X2.6 sebanyak 79 responden berpendapat setuju. Dari keterangan diatas menunjukkan bahwa responden berpendapat setuju dengan *human capital* dapat membantu dalam kinerja UKM di Kabupaten Pati.

4.1.2.3. Deskripsi Variabel *Customer Capital* (X3)

Indikator yang dibangun penelitian dari *customer capital* terdiri dari 7 pertanyaan. Perhitungan distribusi frekuensi indikator – indikator dari variabel *customer capital*, sebagai berikut :

Tabel 4.11 Diskripsi Variabel *Customer Capital*

No	Indikator	STS (1)		TS(2)		N (3)		S (4)		SS (5)		Total	%
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	
1.	Karakteristik pelanggan	30	25%	58	48%	19	16%	12	10%	1	1%	120	100%
2.	Kebiasaan pelanggan	6	5%	56	47%	35	29%	22	18%	1	1%	120	100%
3.	Loyalitas pelanggan	30	25%	74	62%	14	12%	2	2%	0	0%	120	100%
4.	Komunikasi dengan pelanggan	14	12%	67	56%	28	23%	11	9%	0	0%	120	100%
5.	Kepuasan pelanggan	30	25%	82	68%	8	7%	0	0%	0	0%	120	100%
6.	Kritik dari pelanggan	20	17%	84	70%	14	12%	2	2%	0	0%	120	100%
7.	Saran dari pelanggan	12	10%	82	68%	24	20%	2	2%	0	0%	120	100%

Sumber : Data Primer yang diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.11 dapat diketahui frekuensi variabel *human capital* paling banyak pada item X3.6 sebanyak 84 responden berpendapat setuju. Dari keterangan diatas menunjukkan bahwa responden berpendapat setuju dengan *customer capital* dapat membantu dalam kinerja UKM di Kabupaten Pati.

4.1.2.4. Deskripsi Variabel Kinerja UKM (Y)

Indikator yang dibangun penelitian dari variabel kinerja UKM terdiri dari 9 pertanyaan Perhitungan distribusi frekuensi indikator – indikator dari variabel kinerja UKM , sebagai berikut :

Tabel 4.12 Diskripsi Variabel Kinerja UKM (Y)

No	Item	STS (1)		TS (2)		N (3)		S (4)		SS (5)		Jumlah	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1.	Peningkatan pendapatan	1	1%	10	8%	18	15%	66	55%	25	21%	120	100%
2.	Peningkatan pendapatan	0	0%	9	8%	19	16%	64	53%	28	23%	120	100%
3.	Peningkatan jumlah pelanggan	0	0%	7	6%	20	17%	76	63%	17	14%	120	100%
4.	Peningkatan jumlah pelanggan	0	0%	15	13%	35	29%	62	52%	8	7%	120	100%
5.	Meningkatkan waktu pelayanan	0	0%	5	4%	18	15%	87	73%	10	8%	120	100%
6.	Meningkatkan waktu pelayanan	0	0%	8	7%	29	24%	75	63%	8	7%	120	100%
7.	Meningkatkan waktu pelayanan	0	0%	10	8%	23	19%	81	68%	6	5%	120	100%

8.	Meningkatkan keahlian karyawan	2	2%	10	8%	29	24%	69	58%	10	8%	120	100%
9.	Meningkatkan keahlian karyawan	1	1%	14	12%	37	31%	56	47%	12	10%	120	100%

Sumber : Data Primer yang diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.12 dapat diketahui frekuensi variabel kinerja UKM paling banyak pada item X3.6 sebanyak 87 responden berpendapat setuju. Dari keterangan diatas menunjukkan bahwa UKM memiliki potensi untuk meningkatkan kinerjanya.

4.1.3 Analisis Uji Instrumen

4.1.6.1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Jika suatu nilai signifikan < dari $\alpha = 0,05$ maka dapat dikatakan valid, sedangkan jika nilai signifikan > dari $\alpha = 0.05$ maka dapat dikatakan tidak valid. Hasil analisis dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.13 Uji Validitas

Variabel	Pertanyaan	Sig	Keterangan
Sistem informasi akuntansi	1	0,000	Valid
	2	0,000	Valid
	3	0,000	Valid

	4	0,000	Valid
	5	0,000	Valid
<i>Human Capital</i>	1	0,000	Valid
	2	0,000	Valid
	3	0,000	Valid
	4	0,000	Valid
	5	0,000	Valid
	6	0,000	Valid
	7	0,000	Valid
<i>Customer Capital</i>	1	0,000	Valid
	2	0,000	Valid
	3	0,000	Valid
	4	0,000	Valid
	5	0,000	Valid
	6	0,000	Valid
	7	0,000	Valid
<i>Kinerja UKM</i>	1	0,000	Valid

	2	0,000	Valid
	3	0,000	Valid
	4	0,000	Valid
	5	0,001	Valid
	6	0,001	Valid
	7	0,000	Valid
	8	0,000	Valid
	9	0,000	Valid

Sumber : Data Primer yang diolah, 2021

Dari tabel 4.14 diatas dapat diketahui untuk masing ninai signifikan lebih kecil dibanding 0,05 ($0,000 < 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa semua indikator dari keempat variabel sistem informasi akuntansi, *human capital*, *customer capital* dan kinerja UKM adalah valid.

4.1.6.1. Uji Reabilitas

Uji reabilitas adalah alat uji untuk mengukur kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Apabila alat ukur memberikan hasil yang stabil, maka alat ukur itu handal. Keandalan diperlukan karna data yang tidak andal tidak dapat diolah karna bersifat bias. Pengambilan keputusan yaitu jika reabilitas $\alpha > 0,6$ maka item pertanyaan variabel tersebut bersifat reliabel (Ghozali, 2018).

Tabel 4.14 Uji Reabilitas

No.	Variabel	Nilai r alpha	Keterangan
1.	Sistem informasi akuntansi	0,768	Reliabel
2.	<i>Human Capital</i>	0,600	Reliabel
3.	<i>Customer Capital</i>	0,612	Reliabel
4.	Kinerja UKM	0,605	Reliabel

Sumber : Data Primer yang diolah, 2021

Dari tabel 4.14 diatas diketahui bahwa hasil uji reabilitas menunjukkan nilai α masing – masing variabel lebih besar dari 0.6 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel sistem informasi akuntansi, *human capital*, *customer capital*, dan kinerja UKM terbukti handal atau reliabel untuk pengumpulan data penelitian.

4.1.4 Uji Asumsi Klasik

4.1.4.1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui dan menguji apakah di dalam model regresi, variabel residual atau pengganggu memiliki distribusi normal atau tidak. Data dikatakan diterima atau tidak, apabila nilai signifikan lebih besar 0,05. Data dikatakan ditolak, apabila nilai signifikan lebih kecil 0,05. Hasil uji normalitas dengan uji kolmogorov – smirnov ditunjukkan pada tabel 4.15 berikut :

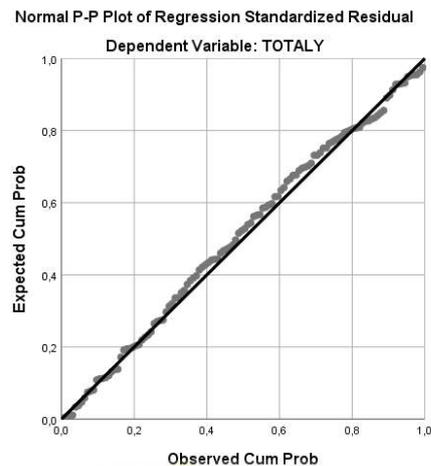
Tabel 4.15 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		120
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,08003604
Most Extreme Differences	Absolute	,045
	Positive	,033
	Negative	-,045
Test Statistic		,045
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}

Sumber : Data Primer yang diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.16 diatas diperoleh nilai Asymp. Sig. (2-tailed) adalah 0,200 yang artinya $0,200 >$ dari 0.05 maka dapat disimpulkan data yang diuji berdistribusi normal. Selain itu uji normalitas dapat dilihat dari grafik P-Plot. Berikut hasil uji normalitas probability plot :

4.17 Hasil Uji Normalitas Probability Plot



Sumber : Hasil uji normalitas probability plot

Berdasarkan grafik P-plot diatas menunjukkan titik – titik menyebar mengikuti garis diagonal artinya data sampel masing – masing variabel berdistribusi normal.

4.1.4.2. Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi terjadi kolerasi antar variabel independen. Uji Multikolinearitas dapat dilihat dari apabila nilai *tolerance* > 0,1 dan nilai *VIF* < 10. Berikut hasil dari uji

Multikolinearitas :

Tabel 4.16 Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	<i>Tolerance</i>	<i>VIF</i>	Keterangan
Sistem Informasi Akuntansi	0,578	1,731	Tidak Multikolinearitas
<i>Human Capital</i>	0,543	1,841	Tidak Multikolinearitas
Customer Capital	0,506	1,976	Tidak Multikolinearitas

Sumber : Data Primer yang diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.17 menunjukkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas, sebab seluruh angka VIF yang dihasilkan memiliki nilai dibawah 10 dan *tolerance value* 0,10. Nilai VIF terbesar 1,976 dan masih lebih kecil dari 10. Sedangkan nilai terkecil *tolerance value* 0,506 yang berarti lebih besar dari 0,10. Dari angka – angka tersebut dapat disimpulkan tidak terdapat multikolinearitas, sehingga persamaan layak digunakan.

4.1.4.3. Uji Heteroskedastitas

Uji heteroskedastitas digunakan untuk menguji model regresi apakah terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Cara mengetahui apakah terjadi heteroskedastitas dengan melihat nilai signifikan $> 0,05$. Berikut hasil uji heteroskedastitas :

Tabel 4.17 Hasil Uji Heteroskedastitas

Variabel	Sig	Keterangan
Sistem Informasi Akuntansi	0,632	Tidak terjadi heteroskedastisitas
<i>Human Capital</i>	0,726	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Customer Capital	0,650	Tidak terjadi heteroskedastisitas

Sumber : Data Primer yang diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.18 diatas diketahui masing – masing variabel mempunyai nilai sig > 0.05 yang artinya model regresi dalam penelitian ini tidak terjadi heteroskedastisitas.

4.1.5 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Berikut hasil uji analisis regresi linier berganda :

Tabel 4.18 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	6,884	2,092		3,290	0,001
	Sistem Informasi Akuntansi	0,429	0,092	0,348	4,644	0,000
	<i>Human Capital</i>	0,322	0,099	0,252	3,257	0,001
	<i>Customer Capital</i>	0,388	0,098	0,319	3,979	0,000

Sumber : Data Primer yang diolah, 2021

Berdasarkan hasil tabel 4.19 di atas diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut :

$$Y = 6,884 + 0,429 \text{ SIA} + 0,322 \text{ HC} + 0,388 \text{ CC}$$

Persamaan regresi linier berganda dapat dijelaskan sebagai berikut :

- Nilai konstanta sebesar sebesar 6,884, dapat diartikan bahwa apabila variabel independen dianggap konstan atau tetap, maka variabel dependen juga bernilai positif.
- Koefisien regresi linier berganda pada variabel sistem informasi akuntansi menunjukkan angka positif sebesar 0,429 yang artinya variabel sistem

informasi akuntansi (X1) memiliki pengaruh yang positif terhadap kinerja UKM (Y) atau kata lain ketika sistem informasi akuntansi meningkat maka, dapat meningkatkan kinerja UKM.

- c. Koefisien regresi linier berganda pada variabel *Human Capital* menunjukkan angka positif sebesar 0,322 yang artinya variabel *Human Capital* (X2) memiliki pengaruh yang positif terhadap kinerja UKM (Y) atau kata lain ketika *Human Capital* meningkat maka, dapat meningkatkan kinerja UKM.
- d. Koefisien regresi linier berganda pada variabel *Customer Capital* menunjukkan angka positif sebesar 0,388 yang artinya variabel *Customer Capital* (X3) memiliki pengaruh yang positif terhadap kinerja UKM (Y) atau kata lain ketika *Customer Capital* meningkat maka, dapat meningkatkan kinerja UKM.

4.1.6 Uji Kebaikan Model

4.1.6.1. Uji F

Uji F dilakukan untuk mengetahui secara signifikan pengaruh seluruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Hasil uji F pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.19 Hasil Uji F

ANOVA ^a					
Model	Sum of	Df	Mean	F	Sig.

		Squares		Square		
1	Regression	850,60	3	283,536	63,882	0,000 ^b
	Residual	514,859	116	4,438		
	Total	1365,467	119			
a. Dependent Variable: Kinerja UKM						
b. Predictors: (Constant), SIA, <i>Human Capital</i> , <i>Customer Capital</i>						

Sumber : Data Primer yang diolah, 2021

Ketentuan hipotesis yaitu jika signifikansi $> 0,05$ maka H_a ditolak. Dari tabel 4.20 diatas diperoleh nilai sig α sebesar 0,000^b yang artinya nilai sig α 0,000^b $< 0,05$ sehingga seluruh variabel independen yaitu sistem infoemasi akuntansi, *human capital*, dan *customer capital* secara bersama – sama atau stimulan mempengaruhi variabel dependen yaitu kinerja UKM.

4.1.6.2. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi dilakukan untuk mengukur seberapa jauh keterikatan dalam menerangkan variabel kinerja UKM. Berdasarkan hasil perhitungan dengan SPSS diperoleh nilai koefisien determinasi pada tabel 4.20 berikut ini :

Tabel 4.20 Hasil Uji Determinasi (R^2)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,789 ^a	0,623	0,613	2,107

a. Predictors: (Constant), TOTALX3, TOTALX1, TOTALX2

Sumber : Data Primer yang diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.21 diatas diperoleh hasil uji determinasi (R^2) sebesar 0,613 atau 61,3%, yang menunjukkan bahwa 0,613 variabel kinerja UKM dapat dijelaskan oleh sistem informasi akuntansi, *human capital*, dan *customer capital* . sedangkan sisanya sebesar 38,7% dijelaskan oleh variabel lain diluar model penelitian lain.

4.1.7 Pengujian Hipotesis

4.1.7.1. Uji Statistik t

Uji Statistik t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen yang dapat dilihat dari besarnya t-hitung terhadap t-tabel. Hasil uji signifikas-t dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4.21 berikut ini :

Tabel 4.21 Hasil uji statistik t

Variabel	B	Sig	Keterangan
Sistem informasi akuntansi	0,429	0,000	Diterima
Human capital	0,322	0,001	Diterima
Customer capital	0,388	0,000	Diterima

Sumber : Data Primer yang diolah, 2021

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa :

1. Pengujian hipotesis yang pertama adalah untuk menguji apakah variabel sistem informasi akuntansi berpengaruh terhadap kinerja UKM. Diketahui bahwa nilai koefisien sebesar 0,429 dengan arah positif dan nilai signifikan

sebesar 0,000 lebih kecil 0,05, sehingga hipotesis sistem informasi akuntansi terhadap kinerja UKM diterima. Hal ini menunjukkan bahwa **sistem informasi akuntansi berpengaruh positif terhadap kinerja UKM.**

2. Pengujian hipotesis yang kedua adalah untuk menguji apakah variabel *human capital* berpengaruh terhadap kinerja UKM. Diketahui bahwa nilai koefisien sebesar 0,322. dengan arah positif dan nilai signifikan sebesar 0,001 lebih kecil 0,05, sehingga hipotesis *human capital* terhadap kinerja UKM diterima. Hal ini menunjukkan bahwa ***human capital* berpengaruh positif terhadap kinerja UKM.**
3. Pengujian hipotesis yang ketiga adalah untuk menguji apakah variabel *customer capital* berpengaruh terhadap kinerja UKM. Diketahui bahwa nilai koefisien sebesar 0,388, dengan arah positif dan nilai signifikan sebesar 0,000 lebih kecil 0,05, sehingga hipotesis *customer capital* terhadap kinerja UKM diterima. Hal ini menunjukkan bahwa ***customer capital* berpengaruh positif terhadap kinerja UKM.**

4.2 Pembahasan

Pada bab ini menguraikan lebih mendalam mengenai hasil penelitian yang telah dilakukan yang ditujukan untuk menjawab secara ilmiah permasalahan yang diajukan dalam pertanyaan penelitian.

4.2.1 Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kinerja UKM

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa sistem informasi akuntansi berpengaruh positif signifikan terhadap

kinerja UKM. Sistem informasi akuntansi dirasa efektif dan efisien untuk membantu pelaku usaha dalam mengendalikan bisnisnya. Dengan adanya sistem informasi akuntansi memudahkan pengusaha untuk mengetahui historis bisnis dan transaksi keuangan. Dapat dilihat dari diskripsi variabel bahwa fasilitas penunjang sistem informasi akuntansi seperti komputer, software dan sinyal yang baik, juga mendukung penerapan sistem informasi akuntansi pada usaha. Penerapan sistem informasi akuntansi yang baik akan menghasilkan informasi yang akurat bagi pelaku usaha. Kualitas informasi yang baik memudahkan untuk mengambil keputusan yang tepat. Sehingga dapat meningkatkan kinerja pada perusahaan.

Penerapan teori *Technology Acceptance Model* (TAM) dalam hal ini yaitu penggunaan sistem informasi akuntansi memberikan manfaat dan mempermudah pelaku usaha. Manfaat dari penggunaan sistem informasi akuntansi antara lain menyimpan berbagai data, alat pengambilan keputusan dan sebagai alat pengendalian, serta menggunakan sistem informasi akuntansi mempermudah pelaku UKM dalam penggunaannya. Dengan manfaat tersebut dapat meningkatkan kinerja pada perusahaan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Endiana & Sudiartana, (2016) menemukan bahwa terdapat pengaruh secara langsung penerapan sitem informasi akuntansi terhadap kinerja UMKM. Sistem Informasi Akuntansi dibutuhkan perusahaan untuk menghasilkan informasi bagi perusahaan, informasi yang relevan, tepat waktu dan dapat dipercaya. Penerapan sistem informasi akuntansi dapat membantu kinerja UKM secara maksimal.

Sehingga operasionalnya dapat efektif dan efisien, baik dalam pengambilan keputusan atau kebijakan jangka pendek atau jangka panjang.

4.2.1 Pengaruh *Human Capital* Terhadap Kinerja UKM

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan *Human Capital* berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja UKM. *Human Capital* merupakan komponen penting bagi perusahaan adanya modal manusia dengan kualitas yang baik yaitu pengetahuan, ketrampilan, dan kompetensi yang dimiliki menjadi pendorong terciptanya kinerja perusahaan. Semakin baik perusahaan mengelola *human capital* dapat menciptakan keunggulan perusahaan dalam bersaing dan terciptanya kinerja yang baik.

Penerapan teori *Resource Based View Theory* dalam hal ini berkaitan dengan pemanfaatan sumber daya internal bagi perusahaan. Dalam memajukan usaha yang dimiliki, perusahaan harus mampu mengembangkan sumber daya internal berupa *Human Capital*. Memanfaatkan kemampuan, ketrampilan, pengetahuan, ide dan inovasi yang dimiliki *Human Capital* agar perusahaan memiliki keunggulan untuk mampu bersaing dan menghasilkan kinerja yang baik.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh yang dilakukan Zuliyati et al., (2017) *human capital* berpengaruh positif terhadap kinerja UMKM. Pengetahuan, skill dan pengalaman yang pegawai miliki dalam mengelola perusahaan dapat meningkatkan kinerja UMKM. Kreativitas yang dimiliki pegawai dianggap mampu meningkatkan daya saing antar UMKM.

4.5.1 Pengaruh *Customer Capital* Terhadap Kinerja UKM

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan *Customer Capital* berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja UKM. *Customer Capital* merupakan hubungan yang baik antara perusahaan dengan para mitranya, hubungan disini yang dimaksud adalah menjalin hubungan baik dengan pelanggan. Dengan adanya hubungan baik tersebut dapat memberikan nilai tersendiri bagi perusahaan. Hubungan terjalin karena adanya kepuasan dan kepercayaan dari pelanggan atas produk atau jasa yang perusahaan berikan. Adanya *customer capital* dapat membantu perusahaan mempertahankan konsumennya dan mencegah kaburnya pelanggan. Dengan meningkatkan kualitas produk atau jasa dan pelayanan kepada konsumen akan membuat konsumen loyal terhadap perusahaan. Jika konsumen loyal, maka kinerja usaha dapat terjaga sehingga *customer capital* berpengaruh terhadap kinerja UKM.

Penerapan teori *Stakeholder* dalam penelitian ini menjelaskan bahwa tanggung jawab pelaku usaha kepada stakeholder. Stakeholder disini yang dimaksud adalah pelanggan. Tanggung jawab dapat berupa memberikan jaminan kualitas atas barang atau jasa yang diterima pelanggan. Perusahaan tidak hanya mementingkan keuntungan tetapi juga penilaian dari pelanggan. Penilaian ini perlu agar dapat terjalin hubungan yang saling menguntungkan antara pelaku usaha dengan konsumen.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sari, (2020) menyatakan bahwa *customer capital* berpengaruh terhadap kinerja bisnis UKM. Pelanggan akan menjadi bahan pertimbangan perusahaan dalam

mengelola bisnis secara optimal sehingga membantu tercapainya kinerja yang maksimal.



BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Kesimpulan yang diambil berdasarkan hasil analisis data tentang “ pengaruh sistem informasi akuntansi, *human capital*, *customer capital* terhadap kinerja UKM pada Kabupaten Pati” yaitu sebagai berikut :

1. Sistem informasi akuntansi terbukti berpengaruh positif terhadap kinerja UKM di Kabupaten Pati. Hal ini karena penerapan sistem informasi akuntansi dirasa efektif dan efisien untuk membantu pelaku usaha dalam menjalankan bisnis dan mencapai tujuan yang diinginkan.
2. *Human capital* terbukti berpengaruh positif terhadap kinerja UKM di Kabupaten Pati. Hal ini karena dengan menerapkan kemampuan yang dimiliki pelaku usaha dapat mendorong sebuah perusahaan dalam menciptakan keunggulan bisnisnya dalam bersaing, sehingga mampu meningkatkan usaha dan menjadi pendorong terciptanya kinerja perusahaan.
3. *Customer capital* terbukti berpengaruh positif terhadap kinerja UKM di Kabupaten Pati. Hal ini karena dengan memberikan pelayanan dan kualitas produk yang baik bagi pelanggan dapat membantu perusahaan menjaga loyalitas pelanggan, jika pelanggan loyal, maka kinerja usaha dapat terjaga.

5.2 Implikasi

Berdasarkan hasil penelitian tersebut terdapat manfaat yang dapat diambil secara teoritis dan secara praktis sebagai berikut:

5.2.1 Implikasi Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai wacana dalam pengembangan ilmu pengetahuan khususnya dibidang ekonomi. Hal tersebut dapat berhubungan dengan kinerja pada UKM, dalam menjalankan usaha diperlukan peningkatan kinerja untuk memperoleh hasil yang ingin dicapai.

- a. Dari penelitian ini sistem informasi akuntansi mempunyai pengaruh terhadap meningkatnya kinerja pada UKM. Sesuai dengan implementasi teori *Technology Acceptance Model (TAM)* yang menjelaskan kepada pengguna bahwa sistem informasi akuntansi memberikan manfaat dalam usahanya dan mempermudah pelaku usaha dalam penggunaannya. Diharapkan pelaku UKM dapat menerapkan sistem informasi akuntansi dalam usahanya. Hal ini dapat memudahkan pelaku usaha dalam menjalankan usaha dan untuk meningkatkan kinerja UKM di Kabupaten Pati.
- b. Dari penelitian ini *human capital* mempunyai pengaruh terhadap meningkatkan kinerja UKM. Sesuai dengan implementasi teori *Resource Based View Teory* tentang pemanfaatan sumber daya internal pada perusahaan berupa sumber daya manusia. Dengan memanfaatkan pengetahuan, ketrampilan, dan kompetensi yang dimiliki manusia menjadi pendorong terciptanya kinerja UKM. Hal ini dapat membantu perusahaan dalam meningkatkan kinerjanya.
- c. Dari penelitian ini *customer capital* mempunyai pengaruh terhadap kinerja UKM. Sesuai dengan implementasi teori *stakeholder* yaitu

menjelaskan bahwa tanggung jawab pelaku usaha kepada pelanggan. Tanggung jawab tersebut dengan memberi jaminan kualitas barang atau jasa. Pelanggan yang puas dengan produk atau jasa menjadi loyal pada perusahaan, hal tersebut menjadi bahan pertimbangan dalam menjalankan bisnis sehingga membantu tercapainya kinerja yang maksimal. Hal ini dapat membantu perusahaan dalam meningkatkan kinerjanya.

5.2.2 Implikasi Pratis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan sebagai bahan pertimbangan bagi pemerintah, khususnya pemerintah daerah kabupaten pati untuk memberikan pemahaman dan pelatihan kepada pelaku UKM tentang penerapan sistem informasi akuntansi serta memberikan pemahaman pentingnya *human capital* dan *customer capital* dalam upaya meningkatkan kinerja UKM.

5.3 Keterbatasan

Terdapat keterbatasan dalam penelitian ini antara lain :

1. Dalam menentukan sampel peneliti harus memilah – milah pelaku UKM di Kabupaten Pati secara manual sehingga memerlukan banyak waktu.
2. Peneliti hanya menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data tanpa adanya alat pendukung lainnya seperti wawancara.

5.4 Agenda Penelitian Mendatang

Penelitian selajutnya diharapkan dapat meneliti tidak hanya variabel sistem informasi akuntansi, *human capital*, dan *customer capital* yang

berpengaruh terhadap kinerja UKM, tetapi hendaknya dikembangkan dengan menambahkan variabel lainnya.



DAFTAR PUSTAKA

- Dharmaningsih, P. D., Sujana, E., & Herawati, N. T. (2017). Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi (Sia), Human Capital, Dan Budaya Organisasi Tri Hita Karana Terhadap Kinerja Organisasi Pada Satuan Kerja Perangkat Daerah (Skpd) Dinas Di Kabupaten Buleleng. *JIMAT (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi S1)*, 7(1). <https://doi.org/10.23887/jimat.v7i1.9502>
- Endiana, I., & Sudiartana, I. (2016). Pengaruh Pemahaman Dan Penerapan Sistem Informasi Terhadap Kinerja Umkm Pengrajin Genteng Di Kabupaten Tabanan. *Jurnal Ilmu Manajemen Mahasaraswati*, 6(1), 101983.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Haris, H. (2018). PENGARUH INTELLECTUAL CAPITAL TERHADAP KINERJA KEUANGAN DENGAN KEUNGGULAN BERSAING SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA USAHA KECIL MENENGAH DI KOTA MAKASSAR. *Jurnal Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negri Alaudin Mkasar*.
- Islami, Kunaifi, & Gunawan. (2017). Ragam Pengukuran Kinerja pada Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di Surabaya. *JURNAL SAINS DAN SENI ITS*, 6(2).
- Istanti, & Maslichan. (2017). Human capital sebagai upaya peningkatan kinerja ukm pertambangan di kabupaten rembang. *Jurnal Dinamika Ekonomi & Bisnis*, 133–142.
- Julaika, S. (2016). *No ANALISIS PENGARUH FINANCIAL ASPECT, HUMAN CAPITAL, DAN INNOVATION CAPITAL TERHADAP KINERJA USAHA MIKRO*

KECIL DAN MENENGAH (UMKM) DENGAN METODE PARTIAL LEAST SQUARE (PLS) (Studi Kasus Pada UMKM Di Wilayah Tangerang Selatan)
SKRIPSI.

- Mauliansyah, T. I. R., & Saputra, M. (2019). Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Akuntansi (Sia) Terhadap Kinerja Perusahaan (Studi Empiris Pada Umkm Di Kota Banda Aceh). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Akuntansi*, 4(4), 602–612.
<https://doi.org/10.24815/jimeka.v4i4.15321>
- Prastika, & Purnomo. (2019). PENGARUH SISTEM INFORMASI AKUNTANSI TERHADAP KINERJA PERUSAHAAN PADA USAHA MIKRO KECIL DAN MENENGAH (UMKM) DIKOTA PEKALONGAN. *Jurnal LITBANG Kota Pekalongan*.
- Purwaningsih, & Kusuma, P. D. (2015). ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA USAHA KECIL DAN MENENGAH (UKM) DENGAN METODE STRUCTURAL EQUATION MODELING (Studi kasus UKM berbasis Industri Kreatif Kota Semarang). 2000, 7–12.
- Salsabila. (2019). *Pengaruh Human Capital , Customer Capital dan Technological Capital Terhadap Kinerja Bisnis (Studi Kasus pada UMKM Kuliner di Jalan Setia Budi Medan)*.
- Saragih, A. E. (2017). PENGARUH INTELLECTUAL CAPITAL (HUMAN CAPITAL, STRUCTURAL CAPITAL DAN CUSTOMER CAPITAL) TERHADAP KINERJA PERUSAHAAN MANUFAKTUR YANG TERDAFTAR DI BURSA EFEK INDONESIA. *JRAK*, 3(1), 1–24.
- Sari. (2020). *PENGARUH MODAL INTELEKTUAL TERHADAP KINERJA BISNIS*

PADA UKM DI KABUPATEN SIDOARJO (Studi Empiris pada UKM di Bidang Industri) Nurul Puspita Sari Jurusan Akuntansi , Fakultas Ekonomi , Universitas Negeri Surabaya , Indonesia. 8(3).

Sinarwati, N. K., Sujana, E., Nyoman, D., & Herawati, T. (2019). Peran Sistem Informasi Akuntansi Berbasis Mobile Bagi Peningkatan Kinerja Umkm. *License Jurnal KRISNA: Kumpulan Riset Akuntansi, 11(1), 26–32.*
<https://doi.org/10.22225/kr.11.1.1123.26-32>

Sitorus, S. D. H. (2017). PENGARUH LATAR BELAKANG PENDIDIKAN DAN PENGETAHUAN TENTANG AKUNTANSI TERHADAP PENGGUNAAN SISTEM INFORMASI AKUNTANSI PADA PEDAGANG DI WILAYAH KELURAHAN HELVETIA TENGAH MEDAN. *At-Tawassuth: Jurnal Ekonomi Islam, 2, 413 – 436.*

Sulistiogo, A. (2019). Kinerja UMKM: Dampak Kualitas SDM Dan Akses Informasi Terhadap Akses Permodalan. *Jurnal Dinamika Manajemen & Bisnis, 2, 1–11.*

Wahyuni, T., Marsdenia, M., & Soenarto, I. (2018). Analisis Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Pengukuran Kinerja UMKM di Wilayah Depok. *Jurnal Vokasi Indonesia, 4(2).* <https://doi.org/10.7454/jvi.v4i2.97>

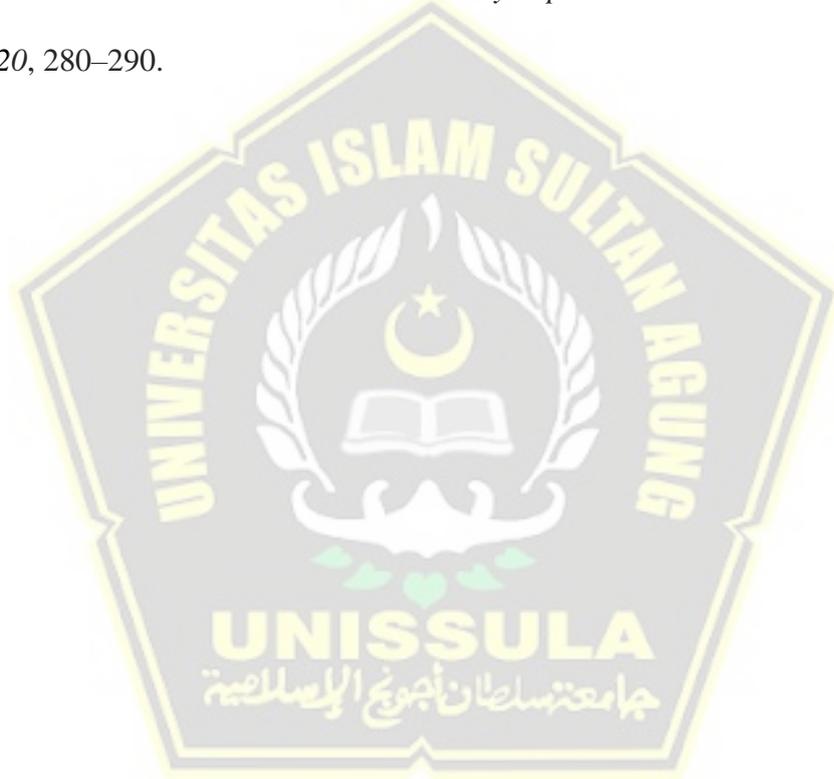
Wibowo, E. W. (2018). Kajian Analisis Kinerja Usaha Mikro Kecil Menengah (Umkm) Dengan Menggunakan Metode Balance Scorecard. *Jurnal Lentera Bisnis, 6(2), 25.*
<https://doi.org/10.34127/jrlab.v6i2.188>

Wijaya, & Amanah. (2017). *PENGARUH INTELLECTUAL CAPITAL TERHADAP KINERJA PERUSAHAAN OTOMOTIF DI BURSA EFEK INDONESIA*
Mochammad Hilal Wijaya Lailatul Amanah Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi

Indonesia (STIESIA) Surabaya. 6.

Zuliyati, Budiman, N. A., & Delima, Z. M. (2017). Jurnal Akuntansi dan Keuangan Vol . 5 No . 2 Oktober 2016 FE Universitas Budi Luhur ISSN : 2252 7141. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 5(2), 180–199.

Zuliyati, Z., & Delima, Z. M. (2017). Intellectual Capital dan Kinerja UMKM. *Seminar Nasional Dan Call for Paper 2017 Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia Melalui Publikasi Jurnal Ilmiah Dalam Menyikapi Permenristekdikti No.20 Tahun 2017*, 20, 280–290.



LAMPIRAN – LAMPIRAN

Lampiran 1 kuesioner Penelitian

Assalamualaikum Wr.Wb.

Kepada Bapak/Ibu/ Saudara/i

Ditempat

Dengan hormat

Saya selaku peneliti dari Fakultas Ekonomi Program Studi Akuntansi Universitas Islam Sultan Agung Semarang sedang melakukan penelitian mengenai "Sistem Informasi Akuntansi (SIA), Human Capital dan Customer Capital Terhadap Kinerja UKM Pada Kabupaten Pati". Bersama dengan kuesioner ini, saya menyampaikan beberapa pertanyaan berupa pernyataan. Besar harapan saya kepada Bapak/ Ibu/ Saudara/ i menjawab pertanyaan tersebut menurut pandangan dan pengalaman Bapak/ Ibu/ Saudara/ i.

Untuk tercipta pencapaian berupa hasil atau prestasi kerja (Kinerja) pada suatu usaha diperlukan suatu sistem akuntansi untuk memudahkan pelaku usaha dalam menjalankan kegiatan pada bisnisnya, baik pencatatan transaksi keuangan, pengecekan barang dan yang lainnya.

Selain sistem informasi akuntansi (SIA), modal manusia (Human Capital) dan modal pelanggan (Customer Capital) juga menjadi pendorong tercapainya kinerja yang baik bagi usaha. Untuk itu penting bagi pelaku usaha untuk mengembangkan modal manusia yang dimiliki dan mempertahankan pelanggan. Survey ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana pengaruh dari SIA, Human Capital dan Customer Capital terhadap kinerja UKM.

Oleh karena itu, Saya memohon untuk kesediaan Bapak/ Ibu/ Saudara/ i untuk meluangkan waktu menjawab kuesioner ini, pendapat dari Bapak/ Ibu/ Saudara/ i mempunyai arti penting bagi saya untuk dapat menyelesaikan tugas Skripsi ini. Atas bantuannya saya ucapkan Terimakasih

Hormat Saya

**KUESIONER PENELITIAN SKRIPSI "SISTEM INFORMASI
AKUNTANSI (SIA) *HUMAN CAPITAL* DAN *CUSTOMER CAPITAL*
TERHADAP KINERJA UKM PADA KABUPATEN PATI"**

PETUNJUK PENGISIAN QUESIONER

Pilihlah salah satu jawaban yang sesuai dengan pendapat dan keadaan Bapak/Ibu/Saudara/i yang sebenarnya. Berikan tanda centang (√) jawaban yang anda pilih pada lembar jawaban yang disediakan.

PILIHAN JAWABAN	KETERANGAN
STS	Sangat Tidak Setuju
TS	Tidak Setuju
N	Netral
S	Setuju
SS	Sangat Setuju

Identitas Responden

Umur (tahun)

Jenis Kelamin

Perempuan

Laki-laki

Tingkat pendidikan

	SMP
	SMA
	D3
	S1
	Lainnya

Usia Usaha (tahun)

Jenis Usaha

Jumlah Tenaga Kerja
2
3
4
5
Lebih dari 5

DAFTAR PERTANYAAN QUESTIONER

NO	PERTANYAAN	PILIHAN				
		STS	TS	N	S	SS
<p>A. KINERJA UKM</p> <p>kinerja merupakan tingkat pencapaian perusahaan dari proses bisnis yang dikelolanya dengan baik yang berupa hasil atau prestasi kerja.</p>						
1.	Pendapatan saya meningkat dari tahun sebelumnya					

2.	keuntungan saya semakin meningkat dari tahun sebelumnya					
3.	Jumlah pelanggan mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya					
4.	Pelanggan tetap saya bertambah dari tahun sebelumnya					
5.	Penjualan membaik setelah saya meningkatkan waktu proses pelayanan					
6.	Ketepatan waktu dalam melaksanakan pesanan konsumen					
7.	Melakukan produksi/ penjualan sesuai waktu yang ditetapkan					
8.	Saya menerapkan pelatihan untuk meningkatkan ketrampilan karyawan					
9.	Saya mampu meningkatkan keahlian karyawan					

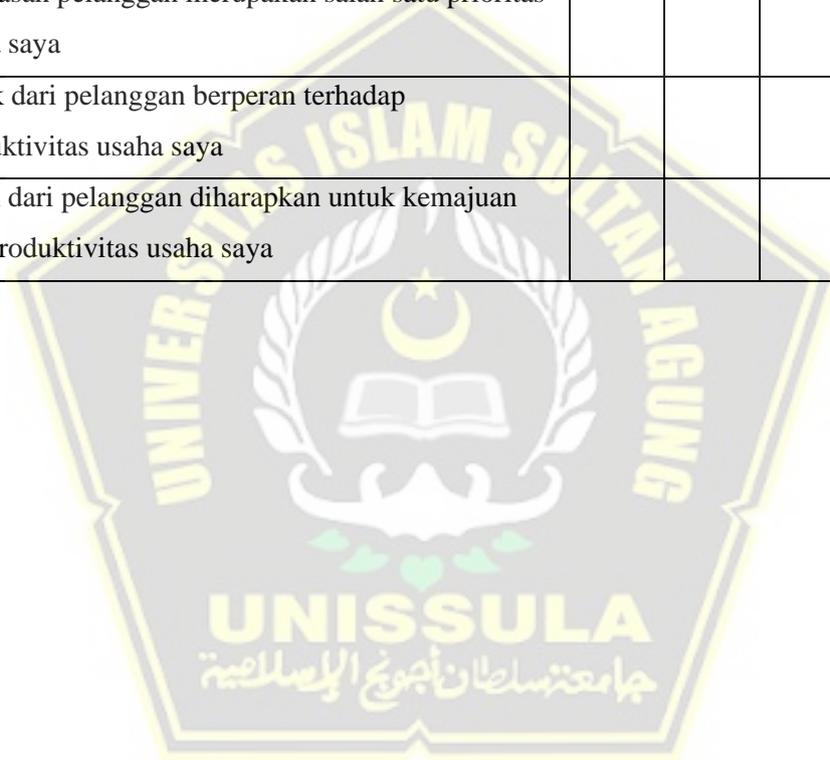
B. SISTEM INFORMASI AKUNTANSI

Sistem informasi akuntansi merupakan suatu sistem yang berguna untuk mengumpulkan, mencatat, menyimpan dan mengolah data sehingga dihasilkan informasi yang berguna untuk mengambil keputusan. Data tersebut mencakup data yang berkaitan dengan pendapatan, pengeluaran, informasi pelanggan, informasi pegawai, informasi pajak, daftar gaji pegawai dan neraca. Pada umumnya sistem ini merupakan metode berbasis komputer untuk melacak aktivitas akuntansi.

No	PERTANYAAN	PILIHAN				
		STS	TS	N	S	SS
10.	Saya memberikan pelatihan tentang penggunaan teknologi informasi kepada karyawan					
11.	Saya memberikan bimbingan dan pelatihan dalam penggunaan teknologi informasi					
12.	Software dalam teknologi informasi akuntansi yang saya gunakan mudah dipahami					
13.	Komputer pada usaha saya tersedia dengan jumlah					

	yang memadai					
14.	Tempat usaha saya memiliki kualitas jaringan yang baik					
<p><i>C. HUMAN CAPITAL (MODAL PELANGGAN)</i></p> <p>Human Capital merupakan keahlian, kemampuan, ketrampilan dan pengetahuan yang dimiliki seseorang. Human Capital merupakan modal yang dimiliki perusahaan, sebagai sumber daya manusia. Modal manusia tersebut dapat menciptakan nilai suatu perusahaan dan mampu menghasilkan kinerja yang baik.</p>						
No	PERTANYAAN	PILIHAN				
		STS	TS	N	S	SS
15.	Latar pendidikan yang saya miliki mempengaruhi ketrampilan saya dalam menjalankan usaha					
16.	Latar pendidikan karyawan saya mempengaruhi kemajuan usaha					
17.	Karyawan saya memiliki pendidikan yang sesuai dengan bidangnya					
18.	Pengalaman dalam berbisnis dapat membantu saya dalam memajukan dan menjalankan usaha					
19.	Karyawan saya mempunyai cukup pengalaman dibidangnya untuk membantu dalam menjalankan usaha					
20.	Saya mempunyai sikap kreatif, inovatif dan cemerlang dalam mengelola usaha					
21.	Karyawan saya mempunyai sikap tanggung jawab atas pekerjaannya.					
<p><i>D. Customer Capital (Modal Pelanggan)</i></p> <p>Customer Capital merupakan hubungan yang harmonis antara perusahaan dengan para mitranya, baik konsumen, pemasok, pemerintah maupun masyarakat guna menciptakan hubungan yang baik dan kepercayaan dari mitra. Hubungan yang baik antara perusahaan dengan konsumennya akan meningkatkan nilai dan citra bagi perusahaan.</p>						

No	PERTANYAAN	PILIHAN				
		STS	TS	N	S	SS
22.	Saya mengetahui siapa saja yang menjadi pelanggan tetap					
23.	Saya mengetahui produk atau jasa apa yang sering dipesan pelanggan					
24.	Para pelanggan loyal terhadap usaha saya					
25.	Komunikasi dengan pelanggan terjalin dengan baik					
26.	Kepuasan pelanggan merupakan salah satu prioritas usaha saya					
27.	Kritik dari pelanggan berperan terhadap produktivitas usaha saya					
28.	Saran dari pelanggan diharapkan untuk kemajuan dan produktivitas usaha saya					



Lampiran 2 Tabulasi Data Responden

1. Tabulasi variabel Sistem Informasi Akuntansi (SIA)

No Responden	SIA (X1)					Jumlah
	1	2	3	4	5	
1	4	4	5	4	4	21
2	4	4	4	4	4	20
3	3	3	4	4	2	16
4	4	4	5	4	3	20
5	4	4	4	3	3	18
6	4	4	4	4	4	20
7	4	4	4	3	4	19
8	4	4	4	3	4	19
9	3	4	3	4	3	17
10	3	4	4	3	3	17
11	4	5	4	4	3	20
12	3	3	3	2	4	15
13	3	3	4	3	4	17
14	5	4	4	4	4	21
15	4	4	4	4	4	20
16	3	3	4	4	4	18
17	4	4	4	4	4	20
18	4	3	3	4	4	18
19	4	4	4	4	3	19
20	3	3	3	2	3	14
21	3	4	3	4	4	18
22	2	3	3	3	4	15
23	4	4	4	4	3	19
24	5	4	4	4	4	21
25	2	2	3	2	3	12
26	2	2	2	4	4	14

27	3	4	4	4	2	17
28	3	4	4	4	4	19
29	3	4	4	4	4	19
30	4	4	4	3	4	19
31	5	5	4	4	3	21
32	4	4	4	5	3	20
33	4	4	4	4	4	20
34	2	2	3	4	4	15
35	2	2	2	3	4	13
36	4	5	4	5	4	22
37	3	4	4	3	4	18
38	4	4	5	3	3	19
39	5	5	5	4	4	23
40	4	4	3	4	4	19
41	5	3	4	4	4	20
42	4	4	4	3	3	18
43	4	4	4	3	2	17
44	4	4	4	4	3	19
45	2	2	2	3	3	12
46	4	4	4	3	4	19
47	4	4	4	4	4	20
48	4	4	5	4	4	21
49	4	4	4	4	3	19
50	4	4	5	4	5	22
51	4	4	4	4	4	20
52	4	5	4	4	4	21
53	2	1	2	4	3	12
54	4	4	4	4	4	20
55	4	4	5	4	4	21
56	5	4	5	4	4	22
57	3	4	4	4	5	20
58	5	4	5	4	4	22
59	2	2	4	2	4	14

60	4	4	4	3	3	18
61	4	4	5	3	4	20
62	3	3	4	4	2	16
63	4	4	5	3	4	20
64	4	4	4	4	3	19
65	4	4	5	5	4	22
66	4	4	4	4	3	19
67	3	3	3	4	2	15
68	2	2	3	3	4	14
69	3	4	4	4	4	19
70	4	4	4	4	4	20
71	2	2	4	3	3	14
72	2	3	3	4	2	14
73	4	5	4	4	4	21
74	3	3	4	2	2	14
75	4	4	4	5	4	21
76	4	4	4	5	3	20
77	4	3	4	4	3	18
78	3	3	4	4	2	16
79	4	4	4	3	2	17
80	3	3	3	4	2	15
81	4	4	3	3	2	16
82	4	4	4	3	4	19
83	3	3	3	4	4	17
84	3	3	4	4	2	16
85	3	4	4	3	3	17
86	4	4	4	4	4	20
87	4	4	5	4	4	21
88	5	4	5	4	4	22
89	2	2	3	2	4	13
90	4	4	5	4	4	21
91	4	4	4	5	5	22
92	4	4	4	4	5	21

93	5	5	5	4	4	23
94	5	5	4	4	3	21
95	5	4	4	4	4	21
96	2	3	3	3	2	13
97	4	4	4	4	3	19
98	4	4	4	4	4	20
99	4	4	4	4	4	20
100	4	4	4	4	3	19
101	4	4	4	5	5	22
102	4	5	4	4	3	20
103	4	4	4	3	4	19
104	4	4	4	3	3	18
105	4	4	4	3	4	19
106	4	4	4	4	3	19
107	4	4	5	3	3	19
108	4	4	4	3	3	18
109	3	3	4	3	3	16
110	2	2	3	2	4	13
111	2	2	2	3	3	12
112	2	2	4	3	4	15
113	5	4	4	4	4	21
114	3	3	4	4	4	18
115	2	2	3	3	3	13
116	5	4	4	4	3	20
117	3	3	3	4	3	16
118	4	4	4	4	3	19
119	4	4	4	3	4	19
120	2	2	3	4	3	14

2. Tabulasi *Human Capital* (X2)

No	<i>Human Capital</i> (X2)							Jumlah
Responden	1	2	3	4	5	6	7	
1	4	3	3	5	3	4	3	25
2	4	3	4	3	4	4	2	24
3	4	3	3	4	4	4	4	26
4	4	4	4	4	4	4	4	28
5	3	2	4	4	4	4	4	25
6	5	4	5	4	3	4	5	30
7	4	3	3	4	3	4	4	25
8	4	4	4	5	4	4	4	29
9	4	3	2	2	4	4	3	22
10	4	4	4	5	4	2	4	27
11	4	4	3	5	4	4	3	27
12	4	4	4	4	4	5	4	29
13	4	3	4	4	2	4	4	25
14	4	4	4	4	4	4	4	28
15	4	5	4	4	5	4	4	30
16	3	3	3	3	3	3	3	21
17	3	4	4	3	4	4	3	25
18	4	4	4	4	4	4	4	28
19	4	4	4	4	4	4	4	28
20	3	2	3	3	3	3	4	21
21	4	2	4	4	3	4	3	24
22	3	3	2	4	3	3	4	22
23	4	4	3	5	4	5	3	28
24	4	3	4	5	3	5	2	26
25	2	4	2	5	4	3	4	24
26	4	4	4	5	4	4	4	29
27	4	4	4	4	4	4	4	28
28	4	4	4	4	4	4	4	28
29	2	4	4	4	4	3	5	26

30	4	4	4	4	4	4	4	28
31	3	5	5	4	4	4	4	29
32	4	4	4	3	4	4	3	26
33	3	3	4	4	3	3	4	24
34	4	4	3	3	3	4	2	23
35	3	4	4	4	3	3	2	23
36	4	4	5	3	4	4	4	28
37	4	4	4	4	4	4	4	28
38	3	4	4	4	4	3	4	26
39	4	4	3	4	2	4	3	24
40	5	4	4	4	4	4	4	29
41	4	4	3	4	4	4	3	26
42	4	2	4	4	2	4	3	23
43	4	2	3	2	4	4	3	22
44	4	4	4	2	4	3	3	24
45	3	3	4	3	3	2	3	21
46	4	3	4	3	4	3	3	24
47	3	2	4	3	4	4	2	22
48	3	2	2	4	3	4	4	22
49	3	3	4	4	4	4	4	26
50	4	3	4	4	4	4	2	25
51	4	4	4	4	5	5	4	30
52	4	4	3	4	4	5	4	28
53	3	3	3	3	3	3	3	21
54	4	4	4	3	3	4	3	25
55	4	4	4	5	2	4	4	27
56	3	3	5	3	4	4	3	25
57	3	5	4	5	2	4	3	26
58	3	3	4	4	3	4	3	24
59	4	3	2	2	2	4	4	21
60	4	3	3	4	4	4	4	26
61	5	4	3	4	4	4	3	27
62	4	4	4	4	2	5	2	25

63	4	4	4	4	4	4	4	28
64	3	4	4	5	3	4	4	27
65	3	4	5	4	4	3	5	28
66	4	4	4	4	4	3	4	27
67	3	4	3	4	3	4	2	23
68	3	4	3	2	4	3	3	22
69	4	4	4	4	4	4	4	28
70	4	4	4	4	4	4	4	28
71	4	3	3	4	4	3	3	24
72	3	3	2	5	2	4	4	23
73	4	4	4	2	4	3	5	26
74	3	4	4	3	2	4	4	24
75	5	4	4	4	4	4	4	29
76	4	4	4	4	4	4	4	28
77	2	4	4	3	4	4	4	25
78	4	4	4	4	4	3	4	27
79	4	4	4	4	4	3	3	26
80	4	3	4	4	3	5	3	26
81	4	4	3	4	4	4	3	26
82	4	4	4	5	4	4	5	30
83	4	4	3	4	2	4	2	23
84	4	3	3	4	4	4	4	26
85	4	4	4	4	4	4	4	28
86	4	3	4	4	3	4	4	26
87	4	4	4	5	3	3	2	25
88	4	4	4	4	5	5	4	30
89	3	3	3	3	3	3	3	21
90	3	5	2	4	4	4	3	25
91	4	4	4	5	4	5	4	30
92	3	3	3	4	4	4	4	25
93	4	4	3	5	4	5	4	29
94	4	4	4	5	4	4	5	30
95	5	4	4	5	4	4	4	30

96	4	3	3	3	3	3	3	22
97	4	4	3	4	3	4	4	26
98	4	4	4	4	4	5	4	29
99	4	4	4	4	4	4	4	28
100	3	4	4	4	4	3	4	26
101	3	4	5	4	2	4	3	25
102	4	4	4	4	3	4	4	27
103	4	3	3	4	4	4	4	26
104	5	4	4	4	4	3	4	28
105	4	4	4	4	4	4	4	28
106	4	4	3	4	4	5	4	28
107	4	4	4	5	4	4	4	29
108	4	4	4	4	4	4	3	27
109	3	3	2	4	4	4	4	24
110	3	2	3	4	3	4	3	22
111	2	3	2	4	4	3	4	22
112	2	2	4	4	3	3	3	21
113	4	4	4	4	4	4	5	29
114	3	3	3	3	3	3	3	21
115	4	2	2	4	2	4	4	22
116	5	5	4	4	4	4	4	30
117	2	3	4	3	4	4	4	24
118	3	5	4	5	4	4	4	29
119	3	4	4	4	4	4	4	27
120	4	2	3	3	2	3	4	21

3. Tabulasi *Customer Capital* (X3)

No Responden	<i>Human Capital</i> (X2)							Jumlah
	1	2	3	4	5	6	7	
1	3	2	2	3	4	4	4	22
2	4	4	5	4	5	4	4	30

3	4	4	4	4	3	4	4	27
4	4	4	4	3	5	4	4	28
5	5	4	4	5	3	3	4	28
6	3	3	5	4	5	4	4	28
7	4	4	4	5	4	3	3	27
8	2	4	4	2	4	4	3	23
9	4	3	5	3	4	3	2	24
10	4	3	5	5	4	4	3	28
11	4	4	4	5	4	4	3	28
12	4	4	4	4	4	4	4	28
13	4	3	4	5	4	4	4	28
14	5	4	5	4	5	4	4	31
15	5	4	5	5	4	4	4	31
16	4	4	4	4	4	4	4	28
17	4	4	4	5	4	4	4	29
18	4	4	4	4	5	4	4	29
19	4	4	4	5	4	4	5	30
20	4	4	4	4	4	3	4	27
21	2	5	3	4	4	4	3	25
22	2	2	4	4	3	3	3	21
23	4	4	4	4	4	4	4	28
24	3	4	4	4	4	4	4	27
25	2	3	3	2	4	4	4	22
26	3	3	4	4	4	4	4	26
27	5	4	4	4	4	4	3	28
28	4	2	5	4	4	4	4	27
29	4	4	4	4	4	4	4	28
30	5	3	5	4	4	5	4	30
31	3	3	4	4	4	4	4	26
32	5	4	4	4	5	4	4	30
33	5	4	5	3	5	4	4	30
34	5	3	4	3	5	2	3	25
35	3	3	4	3	3	3	3	22

36	4	4	5	5	4	4	4	30
37	5	3	5	4	4	4	5	30
38	5	4	5	5	4	5	4	32
39	5	3	4	3	4	4	3	26
40	4	3	5	3	4	5	5	29
41	5	5	5	4	5	4	4	32
42	4	4	4	4	4	4	4	28
43	3	3	4	4	4	5	3	26
44	3	3	4	4	4	4	3	25
45	3	2	4	3	4	3	2	21
46	3	4	3	4	4	4	4	26
47	4	4	4	3	4	5	5	29
48	4	4	4	4	4	5	4	29
49	5	4	4	2	4	4	4	27
50	4	2	4	4	5	4	4	27
51	4	3	5	4	4	4	4	28
52	4	4	4	4	4	4	4	28
53	2	2	3	4	4	4	4	23
54	4	4	4	4	4	4	4	28
55	5	3	4	3	4	3	4	26
56	4	4	4	4	4	3	4	27
57	4	4	5	4	4	4	4	29
58	5	4	4	4	4	3	4	28
59	2	2	3	4	4	4	4	23
60	4	4	4	3	4	4	4	27
61	5	5	4	3	4	4	4	29
62	3	4	4	3	4	4	4	26
63	4	4	4	4	4	5	5	30
64	5	4	4	4	5	4	4	30
65	4	5	4	4	5	5	4	31
66	5	3	4	3	4	4	4	27
67	2	4	4	3	5	3	3	24
68	3	4	4	2	4	4	3	24

69	4	3	4	4	4	5	4	28
70	4	4	4	4	4	4	4	28
71	4	2	4	2	4	4	3	23
72	4	3	4	4	4	3	4	26
73	5	4	5	4	5	4	4	31
74	2	2	4	3	4	4	4	23
75	5	4	5	5	5	4	4	32
76	5	5	4	4	5	5	4	32
77	3	3	3	2	4	4	5	24
78	4	4	4	4	4	4	4	28
79	3	3	4	4	4	4	4	26
80	4	4	4	2	4	4	5	27
81	4	3	4	4	4	4	3	26
82	4	3	5	4	4	4	4	28
83	4	2	4	2	5	4	4	25
84	4	4	5	4	5	4	4	30
85	4	4	4	3	4	5	5	29
86	2	2	3	4	4	4	4	23
87	4	3	4	4	4	4	4	27
88	4	5	5	5	5	4	3	31
89	4	3	4	2	4	3	3	23
90	5	2	4	3	5	4	3	26
91	5	4	5	4	4	5	4	31
92	3	3	4	4	4	2	4	24
93	5	4	5	4	5	4	4	31
94	4	4	5	4	4	5	3	29
95	4	4	5	4	4	4	4	29
96	4	2	3	4	3	4	4	24
97	4	3	4	3	4	4	4	26
98	4	4	4	4	4	4	4	28
99	4	3	4	4	4	4	4	27
100	5	1	5	3	4	4	5	27
101	2	2	3	3	5	4	4	23

102	5	2	5	4	5	5	3	29
103	5	3	4	4	4	4	3	27
104	4	2	4	4	5	5	5	29
105	4	4	4	4	4	4	4	28
106	3	2	4	4	5	5	4	27
107	4	4	4	4	4	4	4	28
108	5	2	4	4	4	5	4	28
109	1	3	4	4	5	4	4	25
110	3	3	3	2	4	4	4	23
111	3	3	3	3	3	3	3	21
112	2	2	2	4	4	4	4	22
113	4	3	5	5	5	5	5	32
114	2	2	3	3	4	4	4	22
115	3	2	3	2	5	4	4	23
116	4	4	5	5	5	5	4	32
117	4	3	4	3	3	4	3	24
118	5	2	5	3	5	5	5	30
119	5	4	3	3	3	4	4	26
120	4	4	4	3	4	4	4	27

4. Tabulasi Kinerja UKM

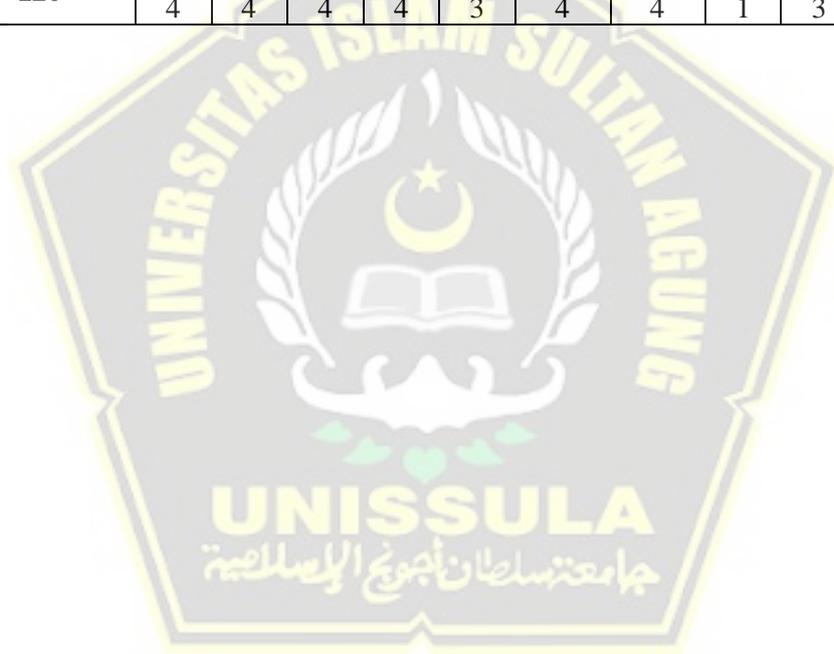
No	<i>Human Capital (X2)</i>									Jumlah
Responden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	5	5	5	3	4	2	2	4	3	33
2	4	4	4	4	4	3	2	4	4	33
3	2	3	4	4	3	3	3	4	4	30
4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	37
5	2	2	3	3	4	4	4	4	5	31
6	4	4	4	3	4	4	3	4	3	33
7	4	3	4	2	4	3	4	4	3	31
8	3	4	3	3	4	2	4	3	4	30
9	2	2	3	3	4	4	4	4	3	29

10	4	4	4	4	4	2	2	3	3	30
11	4	4	4	4	3	3	4	4	4	34
12	3	3	3	2	4	3	3	4	5	30
13	4	4	4	4	4	4	3	3	4	34
14	5	5	5	4	4	4	4	4	4	39
15	5	5	5	4	5	4	4	3	4	39
16	5	5	5	3	4	4	4	4	2	36
17	4	4	4	3	4	4	3	4	4	34
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
19	5	4	5	4	4	4	4	3	4	37
20	5	4	4	4	2	4	4	3	3	33
21	4	4	4	3	4	4	4	3	3	33
22	4	4	3	2	3	3	3	2	2	26
23	3	4	2	3	4	4	4	4	2	30
24	4	4	3	3	4	4	4	4	3	33
25	3	3	4	3	3	4	4	2	2	28
26	4	4	4	3	4	4	3	2	3	31
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
28	4	4	4	4	5	4	3	3	2	33
29	4	4	4	4	4	5	4	4	2	35
30	5	5	4	4	4	4	4	4	3	37
31	5	5	4	4	4	4	4	4	4	38
32	5	5	4	4	4	3	4	4	4	37
33	5	4	4	4	4	4	4	3	4	36
34	3	3	4	4	4	4	4	4	4	34
35	3	3	3	3	4	4	4	4	3	31
36	5	5	4	3	4	4	4	4	3	36
37	4	5	5	4	2	4	3	4	3	34
38	4	4	4	2	2	4	4	4	3	31
39	4	4	4	4	4	3	4	5	4	36
40	4	4	4	2	4	4	4	4	4	34
41	2	3	3	3	4	4	3	4	5	31
42	4	4	4	4	3	3	4	3	4	33

43	3	3	3	4	3	2	3	4	4	29
44	3	3	3	3	4	2	4	4	4	30
45	1	2	2	4	4	4	2	2	3	24
46	5	4	4	4	3	4	4	4	4	36
47	4	3	4	3	3	2	4	4	5	32
48	4	4	5	4	4	4	4	3	3	35
49	4	4	4	2	4	4	4	4	3	33
50	2	3	3	2	4	4	4	4	3	29
51	4	5	4	4	4	3	4	4	2	34
52	4	5	4	4	4	4	4	3	2	34
53	3	3	2	3	3	4	3	3	2	26
54	4	5	5	2	3	5	4	2	4	34
55	4	4	4	3	4	4	4	3	4	34
56	5	5	4	4	3	4	4	3	3	35
57	5	4	5	2	3	4	5	3	4	35
58	4	4	4	4	3	2	4	5	5	35
59	2	2	3	4	4	3	4	4	2	28
60	4	4	4	4	4	3	3	3	4	33
61	5	5	4	4	4	3	4	4	4	37
62	3	3	3	2	4	4	4	4	4	31
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
64	5	5	4	4	4	4	3	4	3	36
65	5	4	5	3	4	5	4	4	4	38
66	5	5	4	3	3	5	2	3	4	34
67	3	3	4	3	2	3	2	4	3	27
68	2	2	2	2	4	4	4	4	3	27
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
70	4	4	4	4	4	3	3	4	5	35
71	4	4	4	4	4	4	5	3	1	33
72	4	4	4	3	4	3	4	2	4	32
73	4	5	4	4	3	4	4	5	3	36
74	3	3	3	3	4	3	4	4	3	30
75	4	5	4	4	4	4	5	4	4	38

76	4	4	4	5	4	4	5	4	4	38
77	4	4	5	3	4	3	4	3	4	34
78	5	4	5	4	4	4	2	3	2	33
79	4	4	4	4	4	3	4	3	3	33
80	4	4	4	4	3	4	2	4	3	32
81	3	4	4	5	4	4	4	3	3	34
82	4	4	4	5	4	4	4	4	4	37
83	4	4	3	2	4	4	4	3	2	30
84	4	4	4	3	4	4	5	3	3	34
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
86	4	5	4	3	4	5	4	3	3	35
87	5	5	5	4	4	3	4	4	4	38
88	5	5	5	4	4	4	4	4	5	40
89	3	3	2	3	4	3	2	4	4	28
90	3	3	4	3	5	4	4	4	5	35
91	4	4	4	4	5	4	4	4	5	38
92	2	2	3	3	4	4	4	5	5	32
93	4	4	4	5	4	4	3	5	4	37
94	4	4	4	5	4	4	3	4	4	36
95	3	3	3	4	5	4	4	5	4	35
96	3	3	2	3	4	3	2	2	3	25
97	4	4	4	4	4	4	4	4	2	34
98	4	5	4	2	5	4	4	4	4	36
99	4	4	4	2	5	5	4	4	4	36
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
101	4	4	3	3	4	3	3	4	3	31
102	4	4	4	3	4	4	4	5	3	35
103	5	5	4	4	4	5	4	3	4	38
104	4	4	4	3	5	3	5	5	5	38
105	5	5	5	4	4	4	3	4	4	38
106	4	5	5	4	2	3	4	4	4	35
107	4	4	5	4	4	4	4	4	4	37
108	4	4	4	5	4	3	4	4	4	36

109	4	4	4	4	4	3	3	3	4	33
110	3	2	2	3	4	4	4	3	2	27
111	4	4	4	2	3	3	4	2	3	29
112	2	2	3	4	4	4	4	2	3	28
113	5	5	4	5	4	4	4	5	3	39
114	4	5	4	4	4	4	3	2	3	33
115	5	5	4	4	4	2	3	1	4	32
116	4	4	4	5	5	3	3	5	4	37
117	2	2	3	4	4	4	4	4	4	31
118	4	4	4	4	4	5	4	4	5	38
119	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
120	4	4	4	4	3	4	4	1	3	31



Lampiran 3 Hasil Analisis Deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
TOTALX1	120	12	23	18,28	2,754
TOTALX2	120	21	30	25,83	2,648
TOTALX3	120	21	32	27,10	2,782
TOTALY	120	24	40	33,57	3,387
Valid N (listwise)	120				

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Sistem Informasi Akuntansi	120	12	23	18,28	2,754
Valid N (listwise)	120				

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Human Capital	120	21	30	25,83	2,648
Valid N (listwise)	120				

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Customer Capital	120	21	32	27,10	2,782
Valid N (listwise)	120				

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kinerja UKM	120	24	40	33,57	3,387
Valid N (listwise)	120				

Lampiran 4. Hasil Uji Instrumen

Reliability Statistics X1

Cronbach's	
Alpha	N of Items
,768	5

Reliability Statistics X2

Cronbach's	
Alpha	N of Items
,600	7

Reliability Statistics X3

Cronbach's	
Alpha	N of Items
,612	7

Reliability Statistics Y

Cronbach's	
Alpha	N of Items
,605	9

Correlations X1

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	TOTALX1
X1.1	Pearson Correlation	1	,809**	,663**	,405**	,207*	,879**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,024	,000
	N	120	120	120	120	120	120
X1.2	Pearson Correlation	,809**	1	,642**	,398**	,159	,855**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,083	,000
	N	120	120	120	120	120	120

X1.3	Pearson Correlation	,663**	,642**	1	,237**	,213*	,767**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,009	,019	,000
	N	120	120	120	120	120	120
X1.4	Pearson Correlation	,405**	,398**	,237**	1	,158	,595**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,009		,085	,000
	N	120	120	120	120	120	120
X1.5	Pearson Correlation	,207*	,159	,213*	,158	1	,475**
	Sig. (2-tailed)	,024	,083	,019	,085		,000
	N	120	120	120	120	120	120
TOTALX1	Pearson Correlation	,879**	,855**	,767**	,595**	,475**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	120	120	120	120	120	120

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

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

Correlations X2

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	TOTALX2
X2.1	Pearson Correlation	1	,224*	,157	,126	,121	,313**	,055	,507**
	Sig. (2-tailed)		,014	,088	,170	,187	,000	,553	,000
	N	120	120	120	120	120	120	120	120
X2.2	Pearson Correlation	,224*	1	,342**	,290**	,332**	,160	,195*	,681**
	Sig. (2-tailed)	,014		,000	,001	,000	,081	,033	,000
	N	120	120	120	120	120	120	120	120
X2.3	Pearson Correlation	,157	,342**	1	,090	,196*	,056	,137	,529**
	Sig. (2-tailed)	,088	,000		,331	,032	,544	,137	,000
	N	120	120	120	120	120	120	120	120
X2.4	Pearson Correlation	,126	,290**	,090	1	,031	,268**	,196*	,533**
	Sig. (2-tailed)	,170	,001	,331		,740	,003	,032	,000
	N	120	120	120	120	120	120	120	120
X2.5	Pearson Correlation	,121	,332**	,196*	,031	1	,095	,291**	,555**
	Sig. (2-tailed)	,187	,000	,032	,740		,303	,001	,000
	N	120	120	120	120	120	120	120	120
X2.6	Pearson Correlation	,313**	,160	,056	,268**	,095	1	,011	,469**
	Sig. (2-tailed)	,000	,081	,544	,003	,303		,908	,000
	N	120	120	120	120	120	120	120	120
X2.7	Pearson Correlation	,055	,195*	,137	,196*	,291**	,011	1	,513**

	Sig. (2-tailed)	,553	,033	,137	,032	,001	,908		,000
	N	120	120	120	120	120	120	120	120
TOTAL	Pearson Correlation	,507**	,681**	,529**	,533**	,555**	,469**	,513**	1
X2	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	120	120	120	120	120	120	120	120

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

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

Correlations X3

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	TOTALX3
X3.1	Pearson Correlation	1	,299**	,531**	,183*	,134	,140	,134	,691**
	Sig. (2-tailed)		,001	,000	,045	,146	,126	,143	,000
	N	120	120	120	120	120	120	120	120
X3.2	Pearson Correlation	,299**	1	,246**	,258**	,053	,037	,030	,569**
	Sig. (2-tailed)	,001		,007	,004	,565	,689	,741	,000
	N	120	120	120	120	120	120	120	120
X3.3	Pearson Correlation	,531**	,246**	1	,333**	,308**	,191*	,035	,693**
	Sig. (2-tailed)	,000	,007		,000	,001	,037	,707	,000
	N	120	120	120	120	120	120	120	120
X3.4	Pearson Correlation	,183*	,258**	,333**	1	,051	,135	,057	,557**
	Sig. (2-tailed)	,045	,004	,000		,577	,141	,536	,000
	N	120	120	120	120	120	120	120	120
X3.5	Pearson Correlation	,134	,053	,308**	,051	1	,229*	,131	,417**
	Sig. (2-tailed)	,146	,565	,001	,577		,012	,154	,000
	N	120	120	120	120	120	120	120	120
X3.6	Pearson Correlation	,140	,037	,191*	,135	,229*	1	,388**	,482**
	Sig. (2-tailed)	,126	,689	,037	,141	,012		,000	,000
	N	120	120	120	120	120	120	120	120
X3.7	Pearson Correlation	,134	,030	,035	,057	,131	,388**	1	,400**
	Sig. (2-tailed)	,143	,741	,707	,536	,154	,000		,000

	Sig. (2-tailed)	,360	,254	,221	,673	,169		,009	,889	,156	,001
	N	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120
Y7	Pearson Correlation	,084	,061	,146	-,054	,126	,236**	1	,149	,067	,385**
	Sig. (2-tailed)	,360	,506	,112	,558	,169	,009		,104	,470	,000
	N	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120
Y8	Pearson Correlation	-,024	-,029	,023	,136	,170	-,013	,149	1	,310**	,404**
	Sig. (2-tailed)	,798	,751	,804	,138	,063	,889	,104		,001	,000
	N	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120
Y9	Pearson Correlation	,029	-,014	,176	,103	,152	-,130	,067	,310**	1	,409**
	Sig. (2-tailed)	,757	,878	,054	,264	,097	,156	,470	,001		,000
	N	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120
TOTAL Y	Pearson Correlation	,694**	,677**	,707**	,457**	,294**	,303**	,385**	,404**	,409**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,001	,001	,000	,000	,000	
	N	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120

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

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

Lampiran 5. Hasil Uji Asumsi Klasik

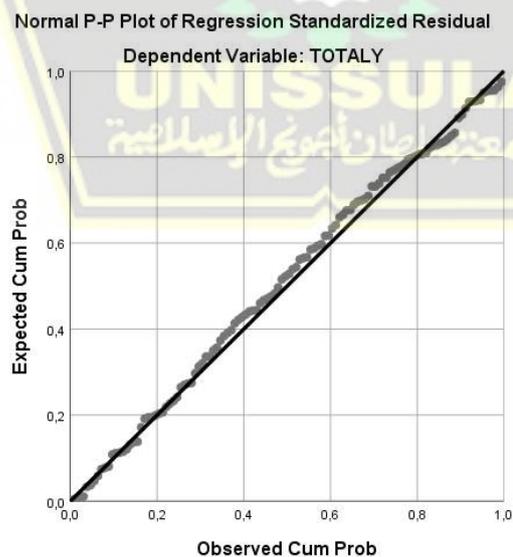
UJI NORMALITAS – UJI KOLMOGOROV SMIRNOV TEST

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		120
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,08003604
Most Extreme Differences	Absolute	,045
	Positive	,033
	Negative	-,045
Test Statistic		,045
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}

- Test distribution is Normal.
- Calculated from data.
- Lilliefors Significance Correction.
- This is a lower bound of the true significance.

UJI NORMALITAS – UJI P-PLOT



UJI MULTIKOLINEARITAS

Model		Coefficients ^a					Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
		B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	6,884	2,092		3,290	,001		
	TOTALX1	,429	,092	,348	4,644	,000	,578	1,731
	TOTALX2	,322	,099	,252	3,257	,001	,543	1,841
	TOTALX3	,388	,098	,319	3,979	,000	,506	1,976

a. Dependent Variable: TOTALY

UJI HETEROSKEDASTITAS-UJI GLESER

Model		Coefficients ^a					Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
		B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	3,376	1,225		2,756	,007		
	TOTALX1	-,026	,054	-,058	-,480	,632	,578	1,731
	TOTALX2	-,020	,058	-,044	-,352	,726	,543	1,841
	TOTALX3	-,026	,057	-,059	-,455	,650	,506	1,976

a. Dependent Variable: RES2

Lampiran 6. Hasil Kelayakan Modal

UJI SQUARE

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,789 ^a	,623	,613	2,107

a. Predictors: (Constant), TOTALX3, TOTALX1, TOTALX2

b. Dependent Variable: TOTALY

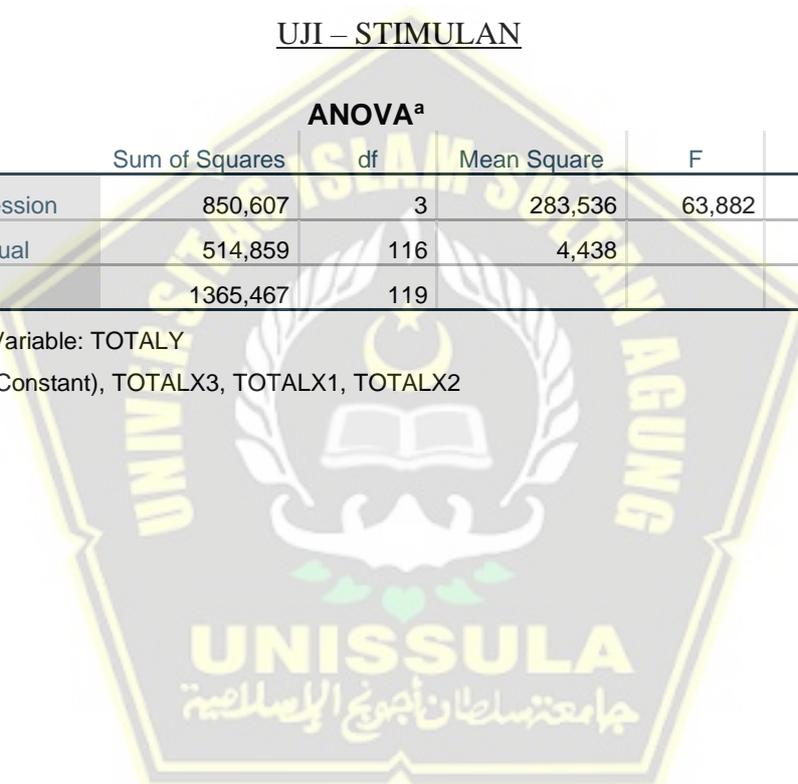
UJI – STIMULAN

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	850,607	3	283,536	63,882	,000 ^b
	Residual	514,859	116	4,438		
	Total	1365,467	119			

a. Dependent Variable: TOTALY

b. Predictors: (Constant), TOTALX3, TOTALX1, TOTALX2



Lampiran 7. Hasil Uji Persamaan Regresi Linier Berganda dan Uji t

UJI REGRESI LINIER BERGANDA DAN UJI T

Model	Coefficients ^a					Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
	B	Std. Error	Beta				
1 (Constant)	6,884	2,092		3,290	,001		
TOTALX1	,429	,092	,348	4,644	,000	,578	1,731
TOTALX2	,322	,099	,252	3,257	,001	,543	1,841
TOTALX3	,388	,098	,319	3,979	,000	,506	1,976

a. Dependent Variable: TOTALY

