

MEMBANGUN KONSEP MODAL MANUSIA YANG BERPERANAN DALAM KINERJA PEMASARAN INDUSTRI KECIL

M. Farid Wajdi dan Muzakar Isa

Program Studi Manajemen, Universitas Muhammadiyah Surakarta
Jalan A. Yani Tromol Pos I Pabelan Kartasura Surakarta
E-mail: farid@ums.ac.id, farid_solo@yahoo.co.id)

Abstrak

Penelitian ini bertujuan membahas peranan aspek-aspek modal manusia dan hubungannya dengan kinerja pemasaran. Aspek-aspek modal manusia adalah pengalaman, keterampilan, pendidikan, jaringan, pelatihan dan kewirausahaan. Penelitian yang ada menunjukkan bahwa hubungan antara modal manusia dan kinerja tidak memiliki pengaruh yang signifikan. Akumulasi dari aspek modal manusia dapat memberi kontribusi untuk meningkatkan inovasi dan kinerja pemasaran. Penelitian biasanya hanya menaruh perhatian pada pengukuran kuantitatif modal manusia. Dalam hal ini menjadi penting untuk mempertimbangkan aspek kualitatif sumber daya manusia, seperti aspek kelengkapan pengalaman, keterampilan, dan kewirausahaan.

Kata Kunci: modal manusia, kinerja, pengalaman kerja, keterampilan, pendidikan, jaringan, pelatihan dan kewirausahaan

Abstract

The purpose of this research is to analyse the role of human capital aspects and its relation to the performance of business. The accumulation of human capital aspects has contributed to enhance innovation and business performance. The aspects of human capital are the experiences, skills, education, networking, training and entrepreneurship. The most previous studies showed that the relationship between human capital and performance has not significant correlation. It is usually only paid attention to the quantitative of human capital measurement. It will be important to consider the qualitative aspects of human capital, such as completeness experience, skills, and entrepreneurship.

Keywords: human capital, performance, experience, skills, education, networking, training and entrepreneurship

PENDAHULUAN

Berdasarkan teori dan modelnya, modal manusia memiliki peran penting dalam penciptaan nilai ekonomi dan bisnis (McGregor dkk. 2004; Karami dkk. 2006). Modal manusia meliputi semua proses yang mampu memicu tingkat pengetahuan yang lebih tinggi dan melahirkan pengusaha yang kompetitif dan mampu menjalankan bisnis dengan lebih baik. Faktor kemampuan dan keterampilan modal manusia yang berkualitas diperlukan untuk meningkatkan kinerja perusahaan terutama dalam industri kecil dan menengah (Skuras 2005). Oleh karena itu, pembangunan manusia harus dilakukan agar kualitas manusia dapat

ditingkatkan untuk kepentingan pembangunan ekonomi khususnya melalui peningkatan kualitas SDM industri.

Konsep modal manusia menurut pandangan modern mulai dipelopori oleh Schultz (1960) dan Becker (1964) (*The Concise Encyclopedia of Economics Library of Economics and Liberty*, 2002). Dalam perkembangannya, konsep modal manusia dapat dijelaskan sebagai kemampuan atau kapasitas baik sejak lahir atau keturunan maupun pengumpulan yang dibentuk selama usia bekerja secara produktif disertai dengan bentuk-bentuk modal atau input lain yang bertujuan untuk mencapai keamanan ekonomi. Definisi

lain menyebutkan secara lebih spesifik konsep modal manusia pada dasarnya adalah pendidikan atau intelektual, keterampilan dan pengalaman kerja (Yan dkk. 2003). Istilah modal manusia selanjutnya pada umumnya didefinisikan sebagai akumulasi pendidikan, termasuk pengetahuan dan keterampilan pada usia kerja yang terkumpul melalui pendidikan formal, pelatihan dan pengalaman.

Kajian tentang pencapaian kualitas SDM pengusaha mulai mendapat perhatian oleh pemerintah di berbagai negara. Seperti terjadi di Amerika Serikat dari penelitian Bates (2005) telah membuktikan bahwa meskipun industri kecil mendapat pemberian modal (*kapitalisasi*) yang besar saat memulai bisnis (start-up), namun tetap gagal karena diyakini akibat pengaruh pencapaian yang lebih rendah dalam pendidikan dan pengalaman spesifik bidang bisnis yang digeluti. Demikian juga pada industri kecil di Indonesia, berbagai bentuk bantuan modal dan insentif telah diberikan oleh pemerintah Indonesia, namun semuanya tidak memberikan hasil yang menggembirakan (Thee 2006).

Walaupun modal manusia telah diyakini memiliki peran penting bagi perekonomian dan bisnis namun berbagai penelitian gagal membuktikan signifikansinya. Sering ditemukan hasil penelitian modal manusia yang tidak signifikan (misalnya dalam kajian Pritchett 1997; Wayne et al. 1999; Pennings dkk. 1998; Dolton & Vignoles 2000). Penelitian tersebut biasanya lebih berfokus pada penelitian bersifat modal manusia kuantitatif, yaitu aspek modal manusia yang diukur menggunakan ukuran seperti tahun dan tingkat pendidikan (Bruderl dkk. 1992; Cooper et al. 1994; Gimeno dkk. 1997) atau melalui jumlah tahun pengalaman bekerja (Evans & Leighton 1989; Bruderl dkk. 1992). Sedangkan pengukuran secara kualitatif terhadap aspek modal manusia sering diabaikan dalam banyak studi yang telah dilakukan. Misalnya tidak memasukkan variasi pengalaman untuk mengukur pengalaman. Tidak memasukkan kualitas pelatihan atau kesesuaian latihan dalam mengukur pelatihan, serta tidak memperhatikan jenis keterampilan yang diperlukan ketika mengukur aspek keterampilan.

Perlu ditekankan bahwa aspek pengetahuan dan keterampilan yang bersifat kualitatif merupakan satu sumber yang penting bagi perusahaan untuk mempertimbangkan berbagai aspek modal manusia yang bersifat kualitatif. Misalnya untuk membedakan antara jenis keterampilan atau jenis pengalaman yang kemungkinan dapat lebih baik diketahui perannya terkait dengan kinerja. Selanjutnya dengan memasukkan aspek kualitas modal manusia yang diukur secara kualitatif, kemungkinan berbagai aspek modal manusia yang memiliki peran terhadap kinerja dapat dipahami dengan lebih baik untuk pembangunan kualitas SDM terutama bagi pengusaha.

Penelitian terdahulu tentang modal manusia kebanyakan hanya mencakup satu atau dua aspek saja

secara terpisah. Begitu juga ketika menganalisis hubungannya dengan aspek kinerja, kebanyakan penelitian hanya mengkaji satu atau dua aspek kinerja saja dan seringkali menghasilkan signifikansi penelitian yang tidak pasti (Susanne, 2009; Clark, 2003; Hudson et al. 2001). Dimungkinkan hal itu disebabkan oleh tidak tepatnya penentuan keterkaitan antara aspek modal manusia yang dipilih, dan pengukuran setiap aspeknya.

Pemikiran ini sesuai dengan penelitian oleh McGregor dkk. (2004) yang menjelaskan kembali pemikiran tentang konsep modal manusia dengan mengaitkan pada model transisi hubungan pekerjaan untuk sebuah ekonomi baru. Dinyatakan bahwa perlunya memikirkan kembali berbagai kemampuan yang diperlukan oleh para manajer dan karyawan untuk kinerja suatu bisnis. Perkembangan teori dan penyusunan model harus dimasukkan berbagai faktor termasuk tipe sumber daya manusia yang khusus, isu keterampilan dan kemampuan, kepatuhan industri (*industrial compliance*), perilaku personel yang diperlukan oleh suatu pekerjaan modern, dan konsep keterampilan yang lebih sesuai. Singkatnya, modernisasi pekerjaan membutuhkan konsep baru melalui modal manusia.

Oleh karena itu perlu adanya kajian terpadu tentang berbagai aspek modal manusia terutama ketika dikaitkan dengan kinerja pemasaran. Hal ini dapat ditunjukkan dari penelitian yang menegaskan beberapa aspek modal manusia dalam menjelaskan beberapa aspek kinerja perusahaan (Bruderl dkk. 1992; Gimeno dkk. 1997; Pennings dkk. 1998; Pasanen 2003), dan termasuk pula dalam hal pertumbuhan dan *survival* perusahaan (Westhead 1995; McGregor dkk. 2004). Dengan demikian, penting membuat kajian empiris tentang berbagai aspek modal manusia yang mencakup aspek-aspek berbagai aspek modal manusia terutama aspek pendidikan, pelatihan, pengalaman, keterampilan, kewirausahaan dan jaringan.

MODAL MANUSIA DAN KINERJA PEMASARAN

Penelitian awal konsep modal manusia oleh Theodore Schultz, seorang pakar ekonomi empiris, dan pemenang Nobel, memulai kajian tentang sumber daya manusia ini sejak tahun 1960-an dan menekankan pentingnya investasi modal manusia dalam proses pembangunan. Dia telah menulis buku berjudul *Transforming Traditional of Farm*, terbit pada tahun 1964. Sebagaimana dicatat dalam *Biography of Theodore William Schultz* (1902-1998) Ia mempelopori bersama Gary Becker dan Jacob Mincer. Menurut Becker pendidikan yang diterima di sekolah, pelatihan komputer, belanja kesehatan, pendidikan yang baik dan tepat waktu, serta kejujuran juga merupakan modal. Kondisi ini dapat dilihat bahwa seseorang itu akan lebih mudah untuk meningkatkan pendapatan dan kesehatan serta dapat menjamin kehidupan yang lebih baik. Oleh karena itu, pakar

ekonomi telah bersepakat untuk memberi lebih perhatian pentingnya modal manusia, memperhatikan biaya atas pendidikan, pelatihan dan kesehatan yang merupakan investasi penting untuk modal manusia. Ia dikatakan modal manusia adalah karena manusia tidak dapat dipisahkan dari pengetahuan, keterampilan dan kesehatan yang tidak ternilai dari uang dan asset fisik (*The Concise Encyclopedia of Economics* 2002).

Selain memiliki peranan penting dalam pembangunan suatu negara, modal manusia juga secara khususnya penting untuk kebutuhan produksi. Melalui penelitian *Centre for the Study of Living Standard* (2003) dinyatakan bahwa pembangunan dalam perspektif modal secara mudah dijelaskan dalam modal manusia, apakah dalam aspek pendidikan, keterampilan, maupun kesehatan. Tanpa berbagai keterampilan manusia tidak dapat berhasil memanfaatkan modal untuk produksi, dan menggunakan sumber-sumber alam untuk pembangunan ekonomi. Penelitian tersebut juga turut menyatakan bahwa pembangunan modal manusia dapat dilakukan secara formal dan informal. Modal manusia secara formal dapat diperoleh melalui pendidikan dan pelatihan sedangkan proses informal pula tersedia secara komprehensif yang diperoleh melalui pengalaman bekerja atau dengan melakukan sebuah bisnis.

Proses pembelajaran aktif bagi pengusaha dapat diperoleh melalui pengetahuan kognitif. Sedangkan proses non-kognitif merupakan pemupukan modal manusia yang diperoleh dan dikumpulkan secara spontan. Proses non-kognitif dapat dilihat melalui masa lampau pengusaha dan mungkin juga dapat dilihat pada lingkungannya. Misalnya, ia dapat dilihat dari latar belakang ibu atau bapaknya apakah merupakan pengusaha atau tidak, atau mungkin dapat dilihat pada sesuatu daerah atau tempat di mana ia dilahirkan dan dibesarkan. Proses formal dapat dianggap sebagai satu hal yang mendahului (antecedent) kepada kemampuan kewirausahaan. Sedangkan proses informal berupa tugas dan perilaku yang menghasilkan kemampuan-kemampuan kewirausahaan tersebut. Dengan demikian, proses pengumpulan modal manusia formal maupun informal sangat membantu pengusaha mencapai kemampuan dalam berbagai bidang seperti bidang keuangan, manajemen dan pemasaran.

Susanne (2009) dalam penelitian empirikalnya telah menganalisis hubungan antara modal manusia dan pertumbuhan ekonomi untuk mendapatkan penjelasan tentang kepentingan variabel modal manusia. Hasil penelitian yang diperoleh sejauh ini adalah hasil yang masih meragukan. Ia berpendapat bahwa temuan yang meragukan ini mungkin karena pengukuran modal manusia yang tidak tepat. Oleh karena itu, penelitiannya dilanjutkan untuk menganalisis bagaimana data modal manusia dikumpulkan dan diukur, serta apakah ia benar-benar mempengaruhi keputusan empiris antara modal manusia dan pertumbuhan ekonomi. Hasil proses investasi modal manusia dianalisis dalam bentuk model

ekonometrik biner. Temuan penelitian menunjukkan bahwa modal manusia sangat penting untuk pertumbuhan ekonomi, namun penelitian tersebut telah menegaskan bahwa penemuan hasil penelitian adalah tergantung pada ketepatan pengukuran terhadap modal manusia.

Sedangkan terkait dengan kinerja perusahaan, ada beberapa penelitian yang menegaskan bahwa modal manusia merupakan faktor penting dalam menjelaskan kinerja perusahaan (Bruderl dkk. 1992; Gimeno dkk. 1997; Pennings dkk. 1998). Rahmah Ismail (2008) mencatat bahwa pembangunan sumber daya manusia terbukti penting dalam meningkatkan kinerja IKM. Kondisi ini telah dibuktikan melalui analisis terhadap data primer. Tabel silang dan pengujian ekonometrik yang dilakukan mampu menunjukkan hubungan yang signifikan antara beberapa variabel modal manusia dengan kinerja perusahaan. Oleh karena itu aspek pembangunan modal manusia harus diperkuat untuk meningkatkan pencapaian modal manusia dan akhirnya meningkatkan kinerja perusahaan.

Pasanen (2003) melalui penelitiannya tentang kesuksesan bisnis menunjukkan bahwa pengusaha seharusnya menjamin bahwa perusahaan memiliki efisiensi yang cukup memadai. Pada satu sisi, pengusaha seharusnya memiliki pendidikan yang cukup dan pada sudut lain pula pengusaha harus juga memiliki pengalaman bekerja yang beragam khususnya dalam pemasaran dan produksi dan berbagai tugas manajemen. Hasil penelitian ini mendorong lebih lanjut untuk mengidentifikasi peran pendidikan dan berbagai pengalaman ke pada kinerja perusahaan dalam industri kecil.

Wijewardena dan Tibbits (1999) melalui penelitian mereka telah menjelaskan tentang tipe sumber daya manusia dan hubungannya dengan kinerja yang diukur dari kesuksesan atau pertumbuhan perusahaan. Aspek-aspek tersebut jika dirumuskan dalam terminologi konsep modal manusia dapat lebih ringkas, yaitu pengalaman, keterampilan, pendidikan, jaringan, pelatihan, dan kewirausahaan. Aspek pengalaman mencakup tipe pengalaman kewirausahaan ibu-bapak pengusaha, pengalaman yang luas, pengalaman memulai bisnis, pengalaman berusaha, pengalaman dalam manajemen dan kewirausahaan, pengalaman melakukan bisnis yang sama, dan pengalaman sebagai pemilik. Aspek keterampilan mencakup tipe kemampuan untuk memuaskan pelanggan, bisa mendapatkan target pasar (*market niche*), memberi layanan yang bagus, tim manajemen yang bagus, berpengetahuan praktis (*know how*), kemampuan mengelola, kemampuan melakukan tugas, kemampuan dapat berhubungan secara baik dengan klien. Aspek pendidikan mencakup aspek-aspek pendidikan pemilik dan pengetahuan pemilik. Aspek jaringan mencakup aspek-aspek seperti memiliki jaringan kerja yang bagus dan menjadi anggota kelompok industri. Aspek pelatihan pula meliputi pelatihan yang pernah diterimanya. Sedangkan aspek

kewirausahaan mencakup kreativitas, dan pengalaman kewirausahaan.

Dari catatan Wijewardena dan Tibbits tersebut mendorong untuk membuat kajian empiris tentang berbagai aspek modal manusia yang mencakup berbagai aspek. Aspek-aspek berbagai aspek modal manusia tersebut didukung dengan berbagai peneliti lain dapat dirumuskan diantaranya meliputi aspek pendidikan, pelatihan, pengalaman, keterampilan, kewirausahaan dan jaringan. Masing-masing aspek ini akan diuraikan satu persatu hubungannya dengan kinerja pemasaran sebagaimana berikut ini.

1. Pendidikan dan Kinerja Perusahaan

Pendidikan adalah faktor penting untuk meningkatkan kualitas SDM. Konsep modal manusia pada dasarnya meliputi dua aspek demografi penting, yaitu pendidikan dan pengalaman (Dimova & Shepherd 2005). Pendidikan adalah komponen utama modal manusia yang mana dilihat pada seseorang yang memiliki pengetahuan yang khusus dan dengan mudah dapat dilakukan dan dapat menghasilkan keuntungan (Barney 1991; Wright et al. 1995; Pennings dkk. 1998). Pendidikan juga memiliki kaitan dengan peran inovasi dalam pembangunan ekonomi. Kondisi ini menunjukkan bahwa pendidikan adalah juga penting dalam mendapatkan penemuan dan inovasi yang sangat diperlukan untuk memenuhi perubahan dan mengatasi masalah kebutuhan dan keinginan masyarakat. Demikian pula, melalui penelitian terdahulu yang telah dilakukan terkait kewirausahaan, ada temuan penelitian yang menunjukkan hubungan yang positif antara pendidikan dan awal bisnis (Evans & Leighton 1989; Bates 1990) dan antara pendidikan dengan eksploitasi serta penemuan peluang bisnis (Davidsson et al 2000).

Namun demikian, penelitian tentang kontribusi dari pengumpulan modal manusia terhadap pertumbuhan ekonomi sering memberikan hasil yang kurang meyakinkan. Meskipun pendidikan dipandang sebagai faktor terpenting dalam modal manusia, tetapi melalui penelitian terdahulu yang dilakukan sulit untuk memperoleh efek langsung hubungannya dengan kinerja pemasaran. Seperti mana Clark (2003) melalui penelitian yang telah dilakukan menemukan hasil yang tidak konsisten terkait efek modal manusia pendidikan.

2. Pelatihan dan Kinerja Perusahaan

Pelatihan merupakan salah satu faktor penting sebagai elemen pada pembangunan sumber manusia. Pelatihan merupakan pelengkap kepada pendidikan. Menurut Taylor dan Plummer (2003) menyatakan bahwa hanya dengan pendidikan saja tidak mampu untuk menjalani hidup seseorang. Kondisi ini menunjukkan bahwa pendidikan tidak memberikan individu dengan kemampuan untuk memahami aspek ekonomi dan masyarakat di mana mereka tinggal dan proses perubahan yang ada disekelilingnya (Hudson et al.

2001). Latihan dapat lebih berkonsentrasi pada usaha memperoleh sumber daya manusia dengan keterampilan khusus atau membantu seseorang memperbaiki kekurangannya dalam pencapaian prestasi dirinya (Gomes dkk. 1998). Oleh karena itu disamping aspek pendidikan perlu adanya pelatihan sebagai tambahan kepada aspek modal manusia.

Pelatihan merupakan pelengkap penting bagi pendidikan untuk orientasi kewirausahaan. Pelatihan dan pendidikan memiliki kemampuan untuk memperbaiki landasan keterampilan manusia. Pendidikan dan pelatihan merupakan aspek untuk kewirausahaan yang secara signifikan terkait dengan pengetahuan, keterampilan, motivasi, percaya diri dan kemampuan untuk memberikan solusi terhadap sesuatu isu terkait rencana bisnis jangka pendek dan jangka panjang. Proses formal pengumpulan modal manusia bertujuan untuk mendorong kreativitas, rasa ingin tahu, berpikiran terbuka dan keterampilan interpersonal yang baik. Semua ini memberikan kontribusi terhadap inovasi dan kewirausahaan.

3. Pengalaman Kerja dan Kinerja pemasaran

Pengalaman kerja merupakan satu dari aspek sering digunakan dalam mengukur modal manusia. Pengalaman kerja adalah merupakan pengetahuan atau kemampuan kerja yang diperoleh oleh seseorang karena melakukan pekerjaan dalam jangka waktu tertentu (Depnakertrans 2006). Pengalaman kerja biasanya dibedakan melalui waktu kerja. Oleh karena itu, pengalaman kerja pengusaha tidak hanya diukur dari waktu kerja, tetapi perlu juga dikaji tentang jumlah pengalaman yang ada. Hal ini karena jumlah pengalaman bukan berarti kualitas lebih tinggi, tetapi apa saja pengetahuan atau kemampuan yang diperoleh dalam periode seseorang itu berada dalam alam pekerjaan (Aaker 1984).

Merujuk penelitian Pasanen (2003) terkait kesuksesan bisnis telah menyatakan bahwa para pengusaha seharusnya menjamin bahwa perusahaan memiliki efisiensi yang cukup memadai. Satu dari adalah memiliki pengalaman bekerja yang beragam khususnya dalam aktivitas pemasaran dan produksi dan yang meliputi tugas-tugas terkait manajemen. Namun demikian, ada juga berbagai tantangan yang harus ditempuh oleh seseorang untuk tujuan mendapatkan pengalaman.

Dari penelitian Maes (2003) pengalaman bekerja dibagi menjadi dua jenis. Pertama, pengalaman bekerja seseorang pengusaha atau manajer saat mengelola perusahaan dan kedua, pengalaman sebelum mengelola perusahaan tersebut. Sedangkan Chandler dan Hanks (1991) menyatakan bahwa pengalaman sebelum mengelola perusahaan adalah berbeda dan tidak dapat memberikan pengusaha manfaat yang sama. Tetapi, meskipun demikian, pengalaman ini masih menawarkan apa yang disebut "kesamaan atau kemiripan tugas" yang

terkait dengan keterampilan, pengetahuan, kemampuan manajemen dan kemampuan umum. Terkait dengan pengalaman sebelumnya, pengusaha mungkin dapat merasa tidak perlu tergantung dengan orang lain, kreatif, inovasi, dan berkepemimpinan. Tetapi, jika terjadi penutupan terhadap bisnis dijalankan sebelumnya menyebabkan pengusaha merasa adanya "stigma" kegagalan.

Dengan demikian dapat difahami arti penting pengalaman bekerja atau pengalaman mengelola perusahaan secara umum berperan terhadap kinerja pemasaran (Ardichvili dkk. 2003; Davidsson et al 2000). Hal ini menyebabkan para peneliti menyarankan bahwa meneruskan pengalaman pengusaha yang sebelumnya atau yang ada saat ini akan sangat berguna untuk meningkatkan manfaat pembelajaran kewirausahaan untuk pengusaha baru (Cope & Watts 2000; O'Sullivan 2000). Oleh karena itu, adalah penting untuk kita mengidentifikasi bentuk pengalaman yang berperan atas kinerja industri kecil.

4. Keterampilan dan Kinerja Usaha

Keterampilan memiliki peran penting dalam melakukan sesuatu bisnis. Melalui berbagai penelitian telah dinyatakan bahwa keterampilan pengusaha memiliki sifat kondusif terhadap kinerja dan pertumbuhan sesuatu bisnis (Haber & Reichel 2006; Cooper & Gimeno 1992). Peranan penting keterampilan dilaporkan Ho dan Mula (2001) dalam penelitiannya yang mencatat bahwa kekurangan keterampilan dalam kewirausahaan dan manajemen telah diidentifikasi sebagai penyebab utama kegagalan IKM di Singapura. Dicatat bahwa dalam lima tahun pertama bisnis didirikan, sekitar 71 persen industri kecil dan yang baru terdaftar gagal. Begitu pula, penelitian Sambasivan dkk. (2009) dalam mengkaji peranan kualitas personel, keterampilan manajemen terhadap kinerja perusahaan di Malaysia menunjukkan hasil bahwa kualitas personel mempengaruhi kinerja perusahaan melalui kewirausahaan dan keterampilan manajemen perusahaan.

Penelitian Martin dan Staines (1994) yang menganalisis tentang manajemen perusahaan kecil menyatakan bahwa dari data kuesioner menunjukkan bahwa manajer perusahaan kecil harus memiliki pengetahuan teknis yang komprehensif dalam industri mereka. Kemampuan yang ada pada karyawan akan membawa kepada perlunya berbagai keterampilan yang berperan penting untuk pembangunan modal manusia pengusaha industri kecil.

Selanjutnya, berdasarkan penelitian McLeish (2002), Smith dan Comyn (2003) telah melakukan pengembangan employability skill. Istilah keterampilan kerja (*employability skill*) ini berdasarkan pada hasil penelitian proyek bersama di antara Departemen Pendidikan, Sains dan Pelatihan, Commonwealth of Australia, dan The Australian National pelatihan

Authority (ANTA) yang dilaksanakan dan telah dilaporkan dalam Business Council of ACCI (McLeish 2002 ; Smith & Comyn 2003). Aspek keterampilan kerja tersebut terdiri dari keterampilan berhubungan dengan orang lain (*Interpersonal Skills*), keterampilan inisiatif dan berbisnis (*Initiative dan Enterpsise Skills*), keterampilan belajar (*Learning Skills*) dan keterampilan menerapkan kerja (*Workplace Skills*). Namun, untuk mempelajari semua aspek tersebut harus disertakan dengan berbagai komponen dan indikator lain.

Berdasarkan uraian tersebut dalam mengkaji keterampilan kerja perlu dirinci dalam berbagai aspek, agar lebih dapat dikenali pengaruh setiap jenis keterampilan terhadap aspek kinerja.

5. Kewirausahaan dan Kinerja pemasaran

Dalam perekonomian suatu negara, peran kewirausahaan telah diyakini berperan dalam industri, pertumbuhan ekonomi, menciptakan kemakmuran, mengurangi pengangguran, memperbaiki tingkat hidup dan hasil pajak dari perusahaan untuk sebuah perbendaharaan negara. Oleh karena itu, pemerintah di banyak negara telah melakukan pengeluaran besar untuk membentuk kewirausahaan di negaranya. Perusahaan berkewirausahaan berperan penting dalam melakukan berbagai inovasi yang juga telah membawa kepada perubahan teknologi dan pertumbuhan produktivitas perusahaan (Kuratko 2003).

Kewirausahaan dipercaya mampu memiliki implikasi positif yang universal atas prestasi. Hyrsky (2000) dalam penelitian tentang analisis faktor pada keragaman cabang kewirausahaan untuk kaum pengusaha dan manajer industri kecil di Eropa, Amerika Utara, Austria, dan Australia menunjukkan bahwa bidang kewirausahaan adalah memiliki potensi, komitmen dan keyakinan pada pekerjaan, memiliki nilai-nilai ekonomi dan keluaran, resiko, inovatif dan berprestasi.

Kewirausahaan digambarkan sebagai proses "menciptakan sesuatu yang berbeda dari segi nilainya melalui pengorbanan usaha dan waktu, dengan bersandar kepada asumsi keuangan, bersifat psikologis, mengambil resiko sosial dan mendapatkan imbalan kepuasan pribadi dan keuangan" (Hisrich & Peters 1992). Menurut Garland dkk. (1984) kewirausahaan digambarkan sebagai perilaku inovatif yang berhubungan dengan sebuah orientasi strategis dalam mengejar pertumbuhan dan profitabiliti.

Dari perspektif pemasaran, digambarkan orientasi kewirausahaan sebagai kecenderungan untuk mengambil resiko, untuk inovatif dan untuk menunjukkan sikap proaktif. Sedangkan dari perspektif manajemen pula, kewirausahaan sebagai "kecenderungan untuk bertindak secara otonomi" dan "kecenderungan untuk bertindak dengan lebih efisien terhadap pesaing (Lumpkin & dess 1996; Morris & Paul 1987).

ASPEK -ASPEK MODAL MANUSIA YANG BERPERANAN DALAM KINERJA PEMASARAN INDUSTRI KECIL

Namun demikian, dari berbagai konsep cabang kewirausahaan dalam bentuk kuesioner pertama kali diperoleh melalui penelitian Covin dan Slevin (1989) dan perbaikan berikutnya dilakukan oleh Morris dan Sexton (1996). Hasil penelitian menemukan bahwa dari konsep kewirausahaan yang telah dirumuskan memiliki beberapa cabang utama yaitu pertama, inovasi. kedua, kecenderungan proaktif atau efisiensi dalam mendapatkan peluang-peluang bisnis dan ketiga, kemauan untuk mengambil dan mengelola resiko.

HASIL ANALISIS DATA

Berikut ini diuraikan hasil analisis regresi berganda dari data yang dikumpulkan dalam penelitian ini. Analisis regresi ini dilakukan secara berulang dan terpisah untuk setiap variabel dependen (aspek Kinerja). Setiap aspek kinerja dibuat persamaan sendiri-sendiri untuk diestimasi guna mengetahui pengaruh variabel independen (aspek-aspek modal manusia). Hasil analisis

semua persamaan dari setiap variabel dependen kinerja dan variabel independen pelatihan dapat dilihat ringkasannya pada tabel berikut.

a. Peranan Modal Manusia Terhadap Kinerja Penjualan

Untuk mengidentifikasi dampak modal manusia pada kinerja penjualan, berikut diuraikan keputusan estimasinya. Variabel penjualan pada awalnya berbentuk semi - log, kemudian ditransformasikan ke dalam bentuk logaritma dasar (ln).

Berdasarkan analisis regresi dalam Tabel 1, ditemukan bahwa akurasi model (goodness of fit) untuk setiap estimasi adalah sangat baik, yaitu dilihat dari pengujian t - statistik yang menguji kesignifikanan parameter secara individual menemukan sebagian besar adalah signifikan. Demikian juga dengan hasil uji F yang signifikan pada tingkat keertian 1 %. Nilai R² yang cukup tinggi yaitu 0,47.

Tabel 1 Hasil Regresi Aspek Modal Manusia terhadap Penjualan

Variabel Modal Manusia	β	
Konstanta	-1.366	(-0.726)
Pendidikan	0.011	(0.619)
Kesesuaian Latihan	0.035	(1.623)*
Latihan Pemasaran	0.098	(2.510)***
Latihan Keuangan	0.022	(0.565)
Latihan Teknis	0.018	(1.103)
Latihan Manajemen	0.030	(1.082)
Lama Pengalaman	0.016	(2.70)**
Pengalaman Lengkap	0.027	(3.404)***
Keterampilan Interpersonal	0.047	(2.544)***
Keterampilan Kerja	0.009	(0.919)
Kewirausahaan	0.022	(2.510)***
R ²		0.468
Adjusted R ²		0.443
Uji F		18.813***

Catatan : ***signifikan pada 1%.

** signifikan pada 5%.

* signifikan pada 10%.

Hasil penelitian menemukan, aspek pendidikan yang diukur berdasarkan tahun bersekolah pengusaha tidak signifikan. Ini berarti, tingkat pendidikan pengusaha tidak berdampak pada penjualan perusahaan. Pengusaha yang memiliki tingkat pendidikan yang lebih tinggi tidak selalu mendapatkan penjualan yang lebih tinggi. Hasil penelitian ini sama dengan penelitian sebelumnya seperti Lerner et al. (1997), Wayne et al. (1999), dan Pritchett (1997). Namun keputusan ini tidak mendukung peran penting pendidikan dalam mengembangkan modal manusia pengusaha sebagaimana penelitian Indarti & Langenberg (2005),

Bates (1990; 2005) ; Lussier dan Pfeifer (2001) ; Fuente dan Domenech (2002) .

Sementara aspek kesesuaian pelatihan tersedia berdampak positif bagi estimasi tanpa variabel kontrol pada alfa 10 %. Aspek kesesuaian pelatihan adalah penilaian pengusaha terhadap kesesuaian pelatihan yang pernah diikuti dengan kebutuhan perniagaanya dan diukur secara Skala Likert. Hasil ini menunjukkan latihan yang diikuti pengusaha dan sesuai dengan kebutuhan bisnisnya akan dapat meningkatkan penjualan perusahaan. Peran penting kesesuaian latihan

terhadap prestasi ini telah didukung oleh Solomon et al. (2002), Wexley & Latham (2002) dan Tambunan (2001). Namun demikian, untuk estimasi dengan variabel kontrol baik bagi estimasi tanpa dami subsektor maupun dengan dami subsektor industri, aspek kesesuaian latihan ditemukan tidak signifikan. Kesesuaian latihan kurang berperan dalam meningkatkan penjualan sewaktu adanya modal. Dampak kesesuaian pelatihan untuk meningkatkan kinerja penjualan adalah tidak kokoh dan dapat berubah .

Menurut Solomon et al (2002), Wexley & Latham (2002), Tambunan (2001) dan Tung (2001), jenis pelatihan diidentifikasi mempengaruhi penjualan. Namun, penelitian mereka tidak menyebutkan jenis latihan yang dilakukan. Namun dalam penelitian ini jenis pelatihan meliputi pelatihan pemasaran, keuangan, teknis dan manajemen. Setiap variabel jenis latihan diukur dari jumlah pelatihan yang pernah diikuti pengusaha dalam setiap jenis pelatihan .

Penelitian menemukan pelatihan pemasaran memiliki dampak positif pada penjualan perusahaan dan signifikan pada tingkat keertian 1 % untuk setiap estimasi. Ini berarti semakin sering pengusaha bergabung pelatihan pemasaran, maka penjualan perusahaan meningkat. Hal ini karena latihan pemasaran akan dapat membuat pengusaha lebih memahami kebutuhan pengguna terhadap produk yang dikeluarkan serta dapat mempelajari teknik untuk memasarkan produk secara lebih efisien. Penjualan rata-rata keseluruhan perusahaan di temukan meningkat yaitu antara 7,6 % sampai 9,8 %, yaitu berdasarkan koefisien setiap latihan pemasaran yang diikuti pengusaha. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa latihan pemasaran memiliki potensi untuk meningkatkan penjualan, yang mana program pelatihan pemasaran memiliki kaitan dengan masalah penjualan. Hal ini mendukung penelitian Tambunan (2001) tentang betapa perlunya kesesuaian pelatihan dalam mengembangkan bisnis industri kecil .

Penelitian menemukan pelatihan keuangan tidak signifikan untuk setiap estimasi. Hal ini karena program dari pelatihan keuangan mencakup masalah manajemen keuangan yang mana tidak memiliki kaitan langsung dengan masalah penjualan. Sedangkan pelatihan teknis pula ditemukan memiliki dampak positif pada penjualan perusahaan. Namun itu hanya signifikan alfa 1 % dalam dua estimasi dengan variabel kontrol tetapi tidak signifikan dalam kedua estimasi tanpa variabel kontrol. Dampak yang positif dalam estimasi dengan variabel kontrol ini menunjukkan bahwa setiap pelatihan teknis yang diikuti pengusaha mampu meningkatkan penjualan rata-rata keseluruhan perusahaan sebesar 2,9 % atau 3,0 %. Tidak dapat dipungkiri bahwa pelatihan teknis mampu membuat pengusaha memahami secara lebih mendalam berbagai teknik proses produksi dan meningkatkan keluaran apakah kualitas maupun kuantitas. Jadi, dengan meningkatnya output perusahaan, maka nilai penjualan juga turut meningkat .

Pelatihan manajemen ditemukan memiliki efek tidak kokoh pada penjualan untuk setiap estimasi, estimasinya tidak signifikan untuk variabel tanpa kontrol. Estimasi untuk kedua variabel kontrol signifikan pada alfa 1 % pada penjualan. Kondisi ini menunjukkan bahwa semakin banyak pengusaha yang bergabung pelatihan manajemen akan meningkatkan penjualan perusahaan sebesar 4,8 % atau 4,9 %. Namun, pelatihan manajemen tidak mampu memberikan kontribusi peningkatan penjualan pada estimasi tanpa variabel kontrol modal. Melalui pelatihan manajemen, pengusaha dapat mempelajari teknik manajemen perusahaan dengan lebih efektif untuk meningkatkan penjualan .

Menurut Bates (2005) pengalaman memiliki peran penting pada bisnis pengusaha, di mana kekurangan jumlah pengalaman menjadi faktor penyebab kegagalan suatu bisnis pengusaha meskipun ada kapitalisasi yang besar. Aspek pengalaman kerja harus dibedakan dengan masa kerja. Jadi pengalaman kerja pengusaha dalam penelitian ini tidak hanya diukur dari lamanya waktu bekerja, bahkan juga dikaji berdasarkan pengalaman yang lengkap. Menurut Aaker (1984) jumlah lama pengalaman tidak selalu menghasilkan kualitas yang lebih tinggi, tetapi apa saja pengetahuan atau kemampuan yang diperoleh lama pengalaman tersebut adalah lebih penting

Dari keputusan estimasi yang diperoleh, lama pengalaman diukur berdasarkan jumlah Jumlah tahun sepanjang pengusaha menceburi bidang bisnis. Efeknya ditemukan positif secara kokoh pada penjualan untuk setiap estimasi dan signifikan pada tingkat keertian 5 % dan 1 %. Dari koefisien jumlah pengalaman yang tinggi bagi setiap estimasi, ini berarti setiap kenaikan satu tahun jumlah pengalaman pengusaha akan dapat meningkatkan rata-rata penjualan di antara 0,8 % hingga 1,6 %. Berdasarkan keputusan estimasi ini, dapat disimpulkan bahwa lama pengalaman memainkan peran penting untuk meningkatkan kinerja khususnya dalam aspek penjualan, namun peran tersebut cenderung menurun bagi perusahaan yang memiliki modal tersedia.

Sedangkan aspek pengalaman lengkap terlihat memiliki dampak positif pada penjualan perusahaan pada alfa 10 %, 5 % dan 1% yang berarti pengalaman lengkap pengusaha dapat meningkatkan penjualan perusahaan. Aspek pengalaman lengkap diukur secara dami dari pengalaman pengusaha dalam berbagai bidang bisnis yaitu pekerjaan bidang pemasaran, keuangan dan operasi. Keputusan estimasi ini turut didukung oleh Aaker (1984), Cope dan Watts (2000) serta O'Sullivan (2000) yang berpendapat bahwa pengalaman pengusaha yang diperoleh apakah sebelum ini maupun masa kini adalah sangat penting untuk meningkatkan kinerja .

Selanjutnya jika dilihat dari aspek keterampilan pengusaha, beberapa penelitian terdahulu seperti Cooper et al. (1994) telah mengidentifikasi kebutuhan suatu

jenis keterampilan yang secara khusus sangat relevan dalam menjelaskan pola kinerja perusahaan kecil. Demikian juga Hood & Young (1993) berpendapat bahwa pengusaha yang sukses adalah mereka yang secara khusus mampu menerapkan berbagai jenis keterampilan dalam berbagai aspek. Namun, berbagai penelitian tersebut tidak memerincikan secara jelas jenis keahliannya. Berdasar penelitian tersebut maka penelitian ini mencoba untuk mengidentifikasi berbagai jenis keterampilan yang mampu memberikan kontribusi kepada peningkatan kinerja. Berbagai jenis keterampilan ini dikumpulkan berdasarkan rumusan penelitian McLeish (2002) dan Smith (2003) tentang employability skill atau dikenal sebagai employability for the future, yang mana keterampilan dikategorikan menjadi empat bagian yaitu keterampilan interpersonal, kemampuan inisiatif dan perusahaan, keterampilan pembelajaran dan keterampilan di tempat kerja. Dari setiap jenis keterampilan tersebut setiap satunya dijadikan sebagai satu variabel. Pengukuran semua jenis keterampilan menggunakan Skala Likert .

Berdasarkan keputusan estimasi dalam Tabel 1, ditemukan bahwa keterampilan interpersonal memiliki efek positif pada penjualan perusahaan untuk setiap estimasi pada alfa 1 %. Ini berarti, semakin tinggi keterampilan interpersonal pengusaha, maka semakin tinggi penjualan perusahaan meningkat. Keterampilan interpersonal merupakan keterampilan berkomunikasi dengan seseorang dalam membentuk kemitraan, oleh sebab itu keterampilan ini membutuhkan pengusaha berkemampuan untuk menjalin hubungan yang harmonis dan produktif dengan siapa saja terutama pelanggan. Temuan penelitian ini menyamai hasil penelitian Gunasekaran et al. (1999) yang berpendapat bahwa pentingnya membangun hubungan interpersonal sebagai karakteristik keberhasilan pengusaha perusahaan kecil. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa keterampilan interpersonal yang kuat dapat membantu perusahaan meningkatkan nilai penjualan apakah memiliki faktor modal tersedia atau tidak Jenis keterampilan berikutnya adalah keterampilan inisiatif dan perusahaan, yang merupakan keterampilan pengusaha dalam membuat inisiatif dan mengurus organisasi perusahaan. Berdasarkan Tabel 7.5, estimasi tanpa variabel kontrol ditemukan memiliki dampak positif pada penjualan perusahaan pada alfa 5 %. Ini menunjukkan bahwa semakin baik kemampuan inisiatif dan perusahaan dari pengusaha, maka semakin tinggi penjualan perusahaan. Keterampilan inisiatif dan perusahaan adalah keterampilan pengusaha dalam menciptakan inisiatif, memecahkan masalah dan mengelola perusahaan secara produktif dan inovatif. Keterampilan inisiatif dan perusahaan mampu meningkatkan nilai penjualan perusahaan, meskipun dampaknya tidak kokoh sebagaimana yang ditunjukkan oleh kedua estimasi dengan variabel kontrol yang tidak signifikan. Peran keterampilan inisiatif dan perusahaan

ini semakin kurang dengan adanya faktor modal dalam estimasi .

Sedangkan untuk keterampilan pembelajaran dan keterampilan di tempat kerja, ditemukan keduanya tidak berpengaruh secara signifikan terhadap penjualan. Keterampilan pembelajaran adalah keterampilan pengusaha dalam mengatasi perubahan bisnis yang terjadi berdasarkan kekuatan dan kelemahan perusahaan, serta mampu menyusun dan mengorganisasikan kembali. Keterampilan ini lebih difokuskan pada masalah internal organisasi perusahaan, maka memang wajar jika ia tidak berdampak langsung pada penjualan perusahaan. Sedangkan keterampilan di tempat kerja merupakan keterampilan teknis dan melibatkan penggunaan teknologi dalam pelaksanaan tugas perusahaan, oleh itu sewajarnya jika ditemukan tidak memiliki dampak yang signifikan pada penjualan perusahaan .

Hasil penelitian dari berbagai jenis keterampilan terhadap penjualan yang dibahas turut didukung oleh Cooper et al. (1994) yang berpendapat bahwa perlunya untuk mengidentifikasi jenis keterampilan khusus yang sangat relevan dengan pola kinerja perusahaan kecil. Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa keterampilan berpengaruh pada kinerja penjualan yaitu keterampilan interpersonal serta keterampilan inisiatif dan perusahaan. Temuan ini dapat menjelaskan apa saja aspek keterampilan sesuai Hood dan Young, (1993) yang berpendapat bahwa pengusaha yang sukses adalah seseorang yang mampu menerapkan keterampilan dalam berbagai aspek secara khusus .

Selanjutnya diuraikan tentang peran dalam aspek kewirausahaan. Kewirausahaan adalah kemampuan yang dimiliki atau motivasi pengusaha dalam menerapkan prinsip dan langkah inovasi, bertindak proaktif dan berani menanggung risiko dalam mengembangkan bisnis (Wiklund & Shepherd, 2005). Pengukuran bagi kewirausahaan adalah menggunakan Skala Likert yaitu skor di antara "satu" sampai "lima". Berdasarkan keputusan estimasi, ditemukan bahwa untuk setiap estimasi kewirausahaan berpengaruh positif dan signifikan pada tingkat keertian 1 %. Ini menunjukkan bahwa semakin tinggi sifat kewirausahaan yang dimiliki oleh seseorang pengusaha, maka semakin tinggi penjualan usahanya. Kewirausahaan mampu mendorong nilai penjualan perusahaan karena pengusaha memiliki sifat yang lebih kreatif, lebih berani bertindak dan lebih proaktif dalam urusan bisnis dan bertujuan untuk meningkatkan penjualan. Penemuan ini mendukung penelitian sebelumnya yang menemukan efek positif kewirausahaan pada kinerja (Wiklund, 1999; Zahra, 1991; Zahra dan Covin, 1995) .

Aspek modal manusia berikutnya adalah jaringan yang diukur dari jumlah lembaga yang memiliki ikatan atau perjanjian kerjasama dengan perusahaan (Havnes dan Senneseth, 2001). Berdasarkan Tabel 7.5, ditemukan bahwa aspek jaringan memiliki dampak

positif pada penjualan perusahaan pada alfa 1 % untuk setiap estimasi. Dari jumlah koefisien jaringan untuk setiap estimasi berarti setiap kenaikan kepemilikan satu jumlah lembaga yang memiliki jalinan kerjasama dapat meningkatkan rata-rata penjualan perusahaan di antara 5,2 % hingga 9,3 % .

b. Peran Modal Manusia Pada Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah kepuasan ekonomi yang terkait dengan pembentukan hubungan di antara penjual dan pembeli dalam menyediakan kriteria yang nyata untuk memenuhi tujuan hubungan pertukaran.

Kepuasan pelanggan harus dipertimbangkan dalam mengkaji kinerja sebagaimana yang direkomendasikan oleh Dess et al. (1999) dan Passanen (2003) berpendapat bahwa penelitian perlu mengintegrasikan kriteria kinerja non keuangan yang mana salah satunya adalah kepuasan pelanggan.

Kepuasan pelanggan dalam penelitian ini diukur menggunakan Skala Likert yang di-proksi-kan kepada keluhan pelanggan terhadap perusahaan pada setiap bulan. Jika setiap bulan tidak ada keluhan, ini berarti kinerja kepuasan pelanggan adalah baik, sebaliknya semakin sering ada keluhan maka kinerja kepuasan pelanggan semakin rendah .

Tabel 2 Hasil Analisis Regresi Aspek Modal Manusia terhadap Kepuasan Pelanggan

Variabel Modal Manusia	β	t hitung
Konstanta	-12.075	(-5.410)***
Pendidikan	0.362	(3.670)***
Kesesuaian Latihan	0.503	(4.012)***
Latihan Pemasaran	0.331	(1.483)
Latihan Keuangan	0.147	(0.648)
Latihan Teknis	0.100	(1.056)
Latihan Manajemen	0.084	(0.521)
Lama Pengalaman	0.019	(0.495)
Pengalaman Lengkap	0.121	(0.345)
Keterampilan Interpersonal	0.111	(2.229)**
Keterampilan Kerja	0.125	(2.174)**
Kewirausahaan	0.064	(2.154)**
R ²		0.474
Adjusted R ²		0.453
Uji F		22.164***

Catatan : ***signifikan pada 1%.

** signifikan pada 5%.

* signifikan pada 10%.

Berdasarkan hasil regresi dalam Tabel 2, ditemukan bahwa setiap estimasi memiliki akurasi model (goodness of fit) yang diperkirakan sangat baik, dengan uji - t untuk beberapa variabel adalah signifikan, uji - F yang tinggi dan signifikan pada tingkat keertian 1 % serta nilai R² yang tinggi .

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek pendidikan kembali memberikan dampak positif dan signifikan, dengan alfa 1 %. Ini berarti pengusaha yang memiliki tingkat pendidikan lebih tinggi semakin dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan. Hal ini bisa terjadi karena tingkat pendidikan yang lebih tinggi dapat mempengaruhi cara berkomunikasi, pemikiran, sikap dan kewibawaan seseorang (Rahmah Ismail, 2008). Penemuan ini telah mendukung peran penting pendidikan dalam pengembangan modal manusia pengusaha sebagaimana yang ditemukan dalam

penelitian Indarti & Langenberg (2005), Bates (1990) ; Lussier dan Pfeifer (2001)

Aspek kesesuaian latihan masih lagi memberikan dampak yang positif pada alfa 5 %. Ini menunjukkan bahwa pelatihan yang diikuti pengusaha semakin sesuai dengan kebutuhan bisnis, maka pengusaha akan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Hasil ini mendukung hasil sebelumnya yang mana kesesuaian latihan berdampak secara signifikan terhadap penjualan, profitabilitas, dan kualitas produk. Temuan ini kembali memperkuat peran kesesuaian pelatihan dalam meningkatkan kinerja perusahaan untuk industri kecil sebagaimana gagasan Solomon et al. (2002), Wexley & Latham (2002) dan Tambunan (2001) .

Selain itu, dari berbagai jenis latihan dalam estimasi dami subsektor apakah dengan variabel kontrol

ASPEK -ASPEK MODAL MANUSIA YANG BERPERANAN DALAM KINERJA PEMASARAN INDUSTRI KECIL

maupun tanpa variabel kontrol, pelatihan pemasaran dan pelatihan manajemen berpengaruh positif dan signifikan pada tingkat keertian 1%. Ini karena pelatihan pemasaran mampu membuat pengusaha lebih memahami keinginan pelanggan. Sedangkan pelatihan manajemen merupakan pelatihan yang memberikan pengetahuan atau keterampilan dalam mengelola perusahaan secara umum, dan itu dapat membantu pengusaha memahami secara keseluruhan hubungan perusahaan dengan pelanggan serta dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Berbeda dengan keputusan estimasi sebelumnya, kedua bentuk pengalaman yang ditinjau dari aspek waktu pengalaman dan pengalaman lengkap tidak memberikan dampak yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan dalam setiap estimasi. Kondisi ini menunjukkan bahwa lama pengalaman dan pengalaman lengkap yang dimiliki pengusaha tidak berkontribusi pada peningkatan kemampuan pengusaha dalam memahami keinginan pelanggan dan mengurangi keluhan pelanggan dengan lebih efisien.

Selanjutnya ditinjau pula efek kepuasan pelanggan pada keterampilan pengusaha. Berdasarkan keputusan bagi setiap estimasi, keterampilan interpersonal mampu memberikan dampak yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, pada alfa 5 %. Hal ini karena keterampilan ini terkait dengan keterampilan pengusaha dalam berkomunikasi dan kerjasama untuk membentuk hubungan harmonis dan produktif dengan semua orang, khususnya pelanggan. Oleh sebab itu, keterampilan ini dapat membantu pengusaha dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Penemuan ini mendukung penelitian Cooper et al. (1994) yang berpendapat bahwa perlunya mengidentifikasi sesuatu jenis keterampilan yang khusus sangat relevan dalam menjelaskan pola kinerja perusahaan kecil.

Sedangkan untuk keterampilan kerja pula, memiliki dampak positif dan signifikan dalam estimasi. Keputusan ini sama seperti hasil estimasi dalam aspek profitabilitas, dan kualitas produk. Keterampilan di tempat kerja signifikan pada alfa 5 %. Keterampilan di tempat kerja merupakan keterampilan dalam cara beroperasi dan menggunakan teknologi untuk pelaksanaan urusan perusahaan secara efisien serta memungkinkan pengusaha memberikan layanan dengan lebih baik dan memuaskan kepada pelanggan. Berdasarkan hasil penelitian dalam berbagai aspek keterampilan ini, ia dapat membantu perusahaan untuk mengidentifikasi sesuatu jenis keterampilan yang khusus dan sangat relevan dalam menjelaskan pola kinerja perusahaan kecil seperti penelitian Cooper et al. (1994), dan Hood & Young (1993).

Aspek kewirausahaan memberikan dampak yang positif dan signifikan pada tingkat 5 % terhadap kepuasan pelanggan. Kewirausahaan adalah semangat yang dimiliki atau motivasi pengusaha untuk mengadopsi langkah-langkah inovasi, bertindak proaktif

dan berani menanggung risiko dalam menjalankan bisnis serta mampu meningkatkan kepuasan pelanggan. Semakin tinggi sifat kewirausahaan dalam diri pengusaha, maka semakin sedikit keluhan dari pelanggan. Berdasarkan hasil yang diperoleh dari berbagai aspek kinerja sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa kewirausahaan berperan secara signifikan terhadap penjualan, kualitas produk dan kepuasan pelanggan, tetapi tidak signifikan pada profitabilitas.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian peran modal manusia terhadap kinerja, dapat disimpulkan bahwa setiap aspek modal manusia pengusaha memiliki efek yang berbeda signifikansinya terhadap setiap aspek kinerja perusahaan. Peran setiap aspek modal manusia pada setiap aspek kinerja dapat dirumuskan seperti berikut.

1. Aspek pendidikan memberikan dampak yang positif dan signifikan terhadap kinerja kepuasan pelanggan.
2. Aspek kesesuaian pelatihan pula berperan terhadap kepuasan pelanggan.
3. Dalam jenis pelatihan maka ditemukan pelatihan pemasaran berperan pada penjualan dan kepuasan pelanggan. Pelatihan teknis berperan pada penjualan, sementara pelatihan manajemen hanya berperan pada kepuasan pelanggan. Sedangkan pelatihan keuangan tidak memiliki peran pada penjualan dan kepuasan pelanggan.
4. Dalam hal pengalaman kerja maka ditemukan bahwa aspek Lama Pengalaman Kerja dan aspek Pengalaman Lengkap berperan terhadap penjualan.
5. Menyangkut aspek ketrampilan maka ditemukan bahwa Keterampilan interpersonal berperan terhadap kinerja penjualan dan kepuasan pelanggan. Sedangkan Keterampilan Kerja Teknis berperan terhadap kepuasan pelanggan.
6. Kewirausahaan berperan pada penjualan, dan kepuasan pelanggan.

B. Keterbatasan Penelitian

Dalam penelitian ini ada beberapa keterbatasan yang selanjutnya disarankan agar berwaspada ketika menilai hasil penelitian ini. Secara khusus, penelitian ini menghadapi kekurangan data kinerja karena menggunakan persepsi ukuran kinerja perusahaan. Hal ini karena, dalam mengkaji industri kecil, seringkali sulit untuk mendapatkan data formal mengenai data penjualan.

Dalam mengkaji pengalaman lengkap, pengukuran lain dapat digunakan misalnya menggunakan Skala Likert. Dalam mempelajari kepuasan pelanggan, penelitian ini telah menggunakan pengukuran secara subyektif dari pihak pengusaha. Sedangkan untuk penelitian berikutnya, kepuasan pelanggan studi dari pihak pelanggan adalah diperlukan .

C. Saran

1. Untuk membuat pengusaha lebih berkemampuan dalam meningkatkan kinerja perusahaan, kualitas modal manusia juga perlu ditingkatkan yang mana terdiri dari keterampilan, terutama keterampilan interpersonal dan keterampilan teknis di tempat kerja.
2. Pengusaha juga harus didorong agar memiliki kemauan untuk menambah pengalaman lengkap pada berbagai bidang pekerjaan bisnis dan perlu meningkatkan kewirausahaan.
3. Selanjutnya, pihak pemerintah perlu mendesain rencana pembangunan sumber manusia dari semua aspek modal manusia di kalangan industri kecil agar prestasi dalam industri kecil dapat ditingkatkan. Ketersediaan tambahan modal tidak hanya untuk kebutuhan operasional perusahaan secara umum, tetapi secara khusus adalah untuk lebih meningkatkan efektivitas pelatihan terutama pelatihan teknis dan pelatihan manajemen.

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, David. 1984. *Developing business strategies*, N.Y.: John Wiley & Sons.
- Ardichivili, A., Cardozo, R., & Sourav, R. 2003. A theory of entrepreneurial opportunity identification and development. *Journal of Business Venturing*, 18(1): 105-123.
- Barney, J. 1991. Firm resources and sustained competitive advantage. *Journal of Management*, (17): 99-120.
- Bates, Timothy. 1990. Entrepreneur human capital inputs and small business longevity. *The Review of Economics and Statistics*, (72): 551-559.
- Bates, Timothy. 2005. Analysis of young, small firms that have closed: Delineating successful from unsuccessful closures, Wayne State University, Detroit, Mi 48202, USA *Journal of Business Venturing* (20):343-358.
- Becker, Gary S. 1975. Human Capital: A Theoretical and Empirical Analysis, with Special Reference to Education, 2nd, The University of Chicago Press, NBER, ISBN: 0-226-04109-3, <http://www.nber.org/books/beck75-1>. [2 Maret 2006].
- Bruderl, J., Prusendorfer, P., Zeigler, R. 1992. Survival chances of newly founded business organizations. *American Sociological Review*. 57 (2): 227-241.
- Centre For The Study of Living Standards, 2003. Proposed Framework On Human Capital Indicators, 111 Sparks Street, Suite 500 Ottawa, Ontario K1p 5b5.
- Chandler, G., Hanks, S., 1991. How important is experience in a highly similar field? *Frontiers of Entrepreneurship Research, Proceedings of the 11th Annual Babson College Entrepreneurship Research Conference*. Babson College, Wellesley, MA: 1-10.
- Clark, Andrew, 2003, Returns to human capital investment in a transition economy the case of Russia, 1994-1998, *International Journal of Manpower*, 24(1): 11-30.
- Cooper, A.C., Gimeno-Gascon, F.J. & Woo, C.Y. 1994. Initial human and financial capital as predictors of new venture performance. *Journal of Business Venturing*, (9): 371- 395.
- Cooper, A.C., Gimeno-Gascon, F.J. 1992. Entrepreneurs, processes of founding and new firm performance. In: Sexton, D.L., Kasarda, J.D. (Eds.), *The State of the Art of Entrepreneurship*. PWS-Kent, Boston,
- Cope, Jason; Watts, Gerald. 2000. *Learning by doing - An exploration of experience, critical incidents and reflection in entrepreneurial learning*. *International Journal of Entrepreneurial Behaviour and Research*. Publisher: Emerald Group Publishing Limited, 6(3): 104-124.
- Covin, J. G., & Slevin, D. P. 1989. Strategic Management of Small Firms In Hostile and Benign Environments. *Strategic Management Journal*, (10): 75-87.
- Davidsson, Per., Kirchoff, Bruce., Hatemi-J, Abdunnasser., Gustavsson, Helena. 2000. Factors Underlying Business Growth In Sweden, Jonkoping International Business School Jonkoping, Sweden, Presented at ICSB World Conference June 7-10, 2000, Brisbane, Australia.
- DEPNAKERTRANS. 2006. Data dan informasi ketenagakerjaan; ragam data, informasi dan publikasi ketenagakerjaan; penganggur terbuka menurut pendidikan dan jenis kelamin, Tahun 2005, http://www.nakertrans.go.id/pusdatinnaker/BP_S/Penganggur/index_penganggur.php [5 July 2006].

ASPEK -ASPEK MODAL MANUSIA YANG BERPERANAN DALAM KINERJA PEMASARAN INDUSTRI KECIL

- Dimova, Dimo P., Shepherd, Dean A. 2005 Human capital theory and venture capital firms: exploring "home runs and strike outs," *Journal of Business Venturing* 6 (20): 1–21.
- Dolton, P., Vignoles, A., 2000. The incidence and effects of overeducation in the UK graduate labour market. *Econ. Educ. Rev.* 19 (2): 179–198.
- Evans, D.S., Leighton, L.S., 1989. Some empirical aspects of entrepreneurship. *American Economic Review*. 79 (3): 519–535.
- Garland, J. W., Hoy, F., Boulton, W. R., & Carland, J. A. (1984). Differentiating entrepreneurs from small business owners: A conceptualization. *Academy of Management Review*, 9(2): 354–359.
- Gimeno, J., Folta, T., Cooper, A., Woo, C. 1997. Survival of the fittest? Entrepreneurial human capital and the persistence of underperforming firms. *Adm. SCI. Q.* 42 (4): 750–783.
- Gomes-Mejia, Luis R., Balkin David B., Cardy Robert L., 1998, *Managing human Resources*, Prentice Hall International, New Jersey.
- Haber, Sigal., Reichel, Arie. 2006. The cumulative nature of the entrepreneurial process: The contribution of human capital, planning and environment resources to small venture performance, *Journal of Business Venturing* 21(6): 753–772
- Hisrich, Robert D., & Peters, Michael P. 1992. *Entrepreneurship: Starting, Developing, and Managing a New Enterprise*, 2nd Edition, Homewood: BPI/Irwin.
- Ho, Ngiap Kum., Mula, Joseph. 2001. Impact of advisers on small and medium enterprises' business performance - A Study of CPA interventions on Singaporean Chinese SMEs, working paper, Graduate, International Graduate School of Management, University of South Australia (21 July 2006).
- Hudson, Mel., Andi Smart, Mike Bourne, 2001, Theory and practice in SME performance measurement systems, MCB University Press, UK, *International Journal of Operations & Production Management*, 21 (8): 1096–1115.
- Hyrsky, K. 2000. "Entrepreneurial metaphors and concepts: An exploratory study," *International Small Business Journal* 18(1): 13–34.
- Karami, Azhdar., Analoui, Farhad. Kakabadse, Nada Korak. 2006. The CEOs' characteristics and their strategy development in the UK SME sector, *The Journal of Management Development, Proquest Education Journals*, 25 (3/4): 316–322.
- Kuratko, Donald F. 2003, Entrepreneurship education: Emerging trends and challenges for the 21st century, Coleman Foundation, White Paper Series For The U.S. Association of Small Business & Entrepreneurship, The Entrepreneurship Program College of Business Ball State University Muncie, IN 47306.
- Lumpkin, G. T., & Dess, G. G. 1996. Clarifying The Entrepreneurial Orientation Construct and Linking It To Performance. *Academy of Management Review*, 21: 135–172
- Maes, Johan. 2003. Modeling Small Business Profitability. An Empirical Test In The Construction Industry, *Working Paper Steunpunt Ooi: August 2003 Paper Presented At The Academy of Management Annual Meeting*, August 1–6, 2003, Seattle (Wa)
- Martin, G. & Staines, H. 1994. Managerial competences in small firms. Working Paper Steunpunt OOI: August 200329, *Journal of Management Development*, 13 (7): 23–34.
- Mcgregor, Judy. Tweed, David., Pech, Richard. 2004. Human capital in the new economy: Devil's bargain?, *Journal of Intellectual Capital* 5 (1): 153–164. <http://www.Emeraldinsight.Com/1469-1930.Htm>.
- McLeish, Anne. 2002. Employability Skills For Australian Small and Medium Sized Enterprises, Employability Skills For The Future Project 2002 Supporting SME Research, Department of Education, Science and Training, Commonwealth of Australia February 2002.
- Morris, M. H. & G. Paul 1987. The relationship between entrepreneurship and marketing in established firms. *Journal of Business Venturing*. 2(3): 247–259.
- O'Sullivan, M. 2000. The sustainability of industrial development in Ireland, *Regional Studies*, 34 (3): 277–290.
- Pasanen, Mika. 2003. In search of factors affecting SME performance; The case of eastern Finland, Doctoral Dissertation, Faculty of Business and Information Technology of The University 2003, Department of Business and Management University of Kuopio, www.Uku.Fi/Kirjasto/Julkaisutoiminta/Julkmyn.Htm. [9 February 2006]
- Pennings, J.M., Lee, K., Witteloostuijn, A.v., 1998. Human capital, social capital, and firm dissolution. *Academy Management Journal*, 41: 425–440.
- Pritchett, Lant. 1997. Divergence, big time. *Journal of Economic Perspectives*, 11(Summer): 3–18.

- Rahmah Ismail, Norlinda Tendot Abud Bakar. 2008. Analisis kecekapan Teknis firma melayu dalam sektor pembuatan malaysia, *IJMS* 15(2): 143-163
- Sambasivan, M., et al. 2009. *Impact of personal qualities and management skills of entrepreneurs on venture performance in Malaysia: Opportunity Recognition Technovation* (2009), Doi:10.1016/*J.Technovation*.2009.04.002.
- Skuras, Dimitris, Meccherib, N., Moreirac, M. B., Roselld, J., Stathopouloua,S. 2005. Entrepreneurial human capital accumulation and the growth of rural businesses: A four-country survey in mountainous and lagging areas of the European Union, *Journal of Rural Studies* 21: 67–79.
- Smith, Erica., & Comyn, Paul. 2003, The development of employability skills in novice workers, Australian National Training Authority, Published By Ncver Abn 87 007 967 311, Po Box 8288, Station Arcade, Sa 5000, Australia.
- Susanne, Buesselmann. 2009. Human capital and economic growth, Dissertation, Wayne State University, 173 Pages; Aat 3366669.
- Tambunan, Tulus. 2001. *Perkembangan UKM dalam era AFTA: peluang, tantangan, permasalahan dan alternatif solusinya*, Yayasan Indonesia Forum – LPFE-UI, Jakarta.
- Taylor, Michael., & Plummer, Paul. 2003. Promoting Local Economic Growth: The Role of Entrepreneurship and Human Capital, Emerald Group Publishing Limited. ISSN 0040-0912, *Education + Training* 45 (8/9): 558-563, <http://www.Emeraldinsight.Com/0040-0912.Htm>. [11 July 2005].
- The Concise Encyclopedia of Economics Library of Economics and Liberty*, 2002. Biography of Theodore William Schultz 1902-1998, <http://www.Econlib.Org> (2 Maret 2006)
- Thee, Kian Wie, 2006, Policies for Private Sector Development in Indonesia; SME Promotion Policies for Indonesia , ADBI, Asian Development Bank, Paper No: 46, Published: 21 March 2006, <http://www.ADB.org/adbi/Indonesia.htm>. [27 February 2008].
- Wayne, S.J., Liden, R.C., Kraimer, M.L., Graf, I.K., 1999. The role of human capital, motivation and supervisorsponsorship in predicting career success. *Journal Organization Behavior*, 20 (5): 577–595.
- Westhead, P. 1995. Survival And Employment Growth Contrasts Between Types Of Owner-Managed High Technology Firms. *Entrepreneurship Theory & Practice*, 20 (1): 5-28.
- Wijewardena, H., & Tibbits, G. E. 1999. Factors contributing to the growth of small manufacturing firms: Data from Australia, *Journal of Small Business Management*, 37 (2): 88-96.
- Wright, P.M., Smart, D.L., McMahan, G.C., 1995. Matches between human resources and strategy among NCAA basketball teams. *Academy Management Journal*, 39: 441–463.