

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1. Tinjauan Teori

##### 2.1.1. Modal Intelektual

Modal intelektual merupakan kemampuan yang tidak terlihat, yang merupakan gabungan dari faktor manusia, proses dan pelanggan yang memberikan keunggulan kompetitif untuk perusahaan (Brooking and Motta, 1996). Modal intelektual dibagi dalam tiga pilar, yaitu:

1. *Human capital* mencakup pengetahuan dan pengalaman manusia yang terbawa ketempat kerja;
2. *Structural capital* merupakan alat merubah *human capital* menjadi perkembangan perusahaa. Seperti membangun data *base* yang memungkinkan menghubungkan orang lain, belajar satu sama lain sehingga mensinergikan antar individu dalam organisasi.
3. *Customer capital* menurut Horibe (1997) yaitu perusahaan menjalin hubungan baik dengan pelanggan, memiliki data *base* untuk mendatangkan penghasilan bagi perusahaan.

Total nilai suatu perusahaan yang menggambarkan harta tidak berwujud (*intangible assets*) bersumber dari tiga pilar menurut Tunggal (2002) yaitu modal manusia, struktur, dan pelanggan adalah modal kapital. Intellectual Capital = Competency X Commitment.

### **2.1.2. Human Capital**

*Human capital* merupakan *lifeblood* dalam *intellectual capital*. Dimana *Human capital* merupakan sumber *innovation* dan *pengembangan*, juga merupakan komponen yang sulit diukur. Menurut Baron (2011) sumber daya manusia mengacu pada keahlian atau pengetahuan karyawan, pengetahuan dan pengalaman yang dibagikan dengan organisasi mereka untuk menambah nilai.

*Human capital* menunjukkan kemampuan perusahaan menghasilkan jalan keluar terbaik berdasarkan pengetahuan yang dimiliki anggota perusahaan tersebut. *Human Capital* akan meningkat jika perusahaan mampu memanfaatkan kompetensi pengetahuan sumber daya manusianya.

#### **2.1.2.1. Indikator Human Capital**

Beberapa indikator *Human Capital* menurut Ulum (2017) yaitu

- Kecakapan : kemahiran seseorang untuk berbuat sesuatu
- Pendidikan : merupakan proses pembelajaran yang dilakukan kepada peserta didik supaya yang bersangkutan memiliki pengertian dan memahami yang diajarkan.
- Kualifikasi keahlian: pendidikan khusus untuk melakukan sesuatu.
- Pengetahuan tentang pekerjaan: ilmu yang digunakan untuk dapat melakukan sebuah pekerjaan yang di jalankan.

- Kompetensi terkait pekerjaan : keahlian khusus untuk melakukan suatu pekerjaan.
- Semangat kewirausahaan : lebih giat dengan mencurahkan segala kemampuan yang dimiliki sehingga dapat menjalankan dan mencapai tujuan usaha secara optimal.

### ***2.1.3. Structural Capital***

Menurut Baron (2011) *structural capital* merupakan kemampuan perusahaan untuk memenuhi kebiasaan perusahaan dan strukturnya yang mendukung usaha pegawai untuk menghasilkan kinerja yang optimal, misalnya: sistem operasional perusahaan, budaya organisasi, filosofi manajemen dan semua *intellectual property* yang ada pada perusahaan. pegawai memiliki intelektualitas yang tinggi, tetapi perusahaan memiliki sistem serta prosedur yang kurang baik hal ini akan mencapai kinerja secara optimal .

#### **2.1.3.1. Indikator *Structural Capital***

Diantaranya indikator *Structural Capital* menurut Ulum (2017) yaitu :

- Filosofi manajemen : bagian yang paling penting dari pengetahuan dan kepercayaan yang memberikan dasar yang luas untuk menetapkan pemecahan permasalahan manajerial.
- Budaya perusahaan : keyakinan, nilai, kepercayaan, dan norma bersama yang menjadi ciri perusahaan dan diikuti oleh anggota perusahaan.

- Manajemen proses : adalah rangkaian aktivitas perencanaan dan pengawasan kinerja suatu proses, terutama proses bisnis.
- Sistem informasi : kombinasi dari teknologi informasi dan aktivitas orang yang menggunakan teknologi itu untuk mendukung operasi dan manajemen.
- Sistem jaringan : sebuah jenis sistem operasi yang ditujukan untuk menangani jaringan.
- Hubungan keuangan : segala kegiatan atau aktivitas perusahaan yang berhubungan dengan bagaimana cara memperoleh pendanaan modal kerja, menggunakan atau mengalokasikan dana, dan mengelola aset yang dimiliki untuk mencapai tujuan utama perusahaan.

#### ***2.1.4. Relational Capital***

Menurut Baron (2011) komponen *intellectual capital* yang menghasilkan nilai secara *real*. *Relational capital* adalah hubungan yang seimbang yang dimiliki perusahaan dengan pihak yang bekerjasama dengan perusahaan. Pihak lain yang berhubungan dengan perusahaan dengan pemerintah maupun masyarakat sekitar perusahaan. *Relation capital* ada dari berbagai lingkungan perusahaan yang bisa menambah keuntungan bagi perusahaan tersebut.

##### **2.1.4.1. Indikator *Relational Capital***

Beberapa indikator untuk mengukur *Relational Capital* menurut Ulum (2017) yaitu :

- *Brand* : tanda yang dikenakan oleh pengusaha sebagai tanda pengenal kepada masyarakat.
- Pelanggan : individu atau rumah tangga, perusahaan yang membeli barang atau jasa yang dihasilkan dalam ekonomi.
- Loyalitas pelanggan : kesetiaan seseorang atas suatu produk, baik barang maupun jasa tertentu.
- Nama perusahaan : nama dagang yang berlaku secara hukum.

#### **2.1.5. Kinerja Karyawan**

Penilaian kinerja merupakan evaluasi terhadap kinerja karyawan dalam memahami kemampuan karyawan, agar pengembangan karir lebih lanjut untuk karyawan tersebut dapat direncanakan. Menurut Rivai (2005) penilaian kinerja karyawan bertujuan untuk:

- Menjalankan peninjauan ulang kinerja karyawan sebelumnya.
- Memperoleh data yang sesuai dengan fakta, sistematis menentukan nilai pekerjaan.
- Mengidentifikasi kemampuan organisasi.
- Menganalisa kemampuan individual karyawan.
- Menyusun sasaran untuk masa depan.
- Dapat melihat secara nyata prestasi kinerja karyawan.
- Pemberian upah yang adil dan sesuai
- Pemberian kompensasi sesuai dengan upah minimum dan data.
- Mengukur dan mengawasi biaya yang digunakan oleh perusahaan lebih akurat diukur dan diawasi.

- Manajemen mungkin untuk menjalankan negosiasi secara objektif dan rasional dengan serikat kerja secara langsung.
- Menyusun kerangka berpikir dan standar untuk melaksanakan peninjauan secara berkala pada sistem pemberian kompensasi.

Menurut Rivai (2005), kinerja adalah prestasi yang dicapai seseorang dalam melaksanakan pekerjaannya sesuai kriteria dan standar yang ditetapkan pada pekerjaan itu. Kinerja berhubungan dengan kepuasan kerja dan tingkat balas jasa. Hal ini dipengaruhi oleh ketrampilan, kemampuan dan sifat-sifat yang dimiliki individu. Jika penilaian kinerja (*performance appraisal*), dikerjakan dengan benar, akan memberi manfaat penting untuk karyawan, supervisor departemen SDM dan perusahaan. Dikaitkan dengan peran individu dalam organisasi, kinerja adalah serangkaian perilaku atau kegiatan individu yang sesuai dengan harapan atau keinginan organisasi tempat ia bekerja. Kinerja dipengaruhi oleh alasan seseorang dalam berinteraksi dengan lingkungannya. Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat diketahui bahwa kinerja adalah sebagai ekspresi kemampuan berupa cara seseorang orang melaksanakan kegiatan maupun tugasnya dan menghasilkan produk perwujudan dari tugas-tugas dan tanggung jawab pekerjaan yang diembannya.

Faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan :

1. Ketersediaan Peralatan dan Barang

Selain mesin-mesin yang berhubungan dengan proses produksi, sebagian barang mutlak dibutuhkan untuk menunjang kelancaran tugas karyawan. Contoh lain, daripada karyawan bolak-balik keluar kantor untuk fotokopi, pertimbangkan untuk memiliki mesin fotokopi.

## 2. Lingkungan Kerja

Sebagian besar karyawan juga dapat menilai perusahaan dari kubikel, toilet, *pantry*, tempat ibadah, dan ruang istirahat yang disediakan. Apakah Anda sudah memberikan yang terbaik untuk memastikan karyawan dapat berkonsentrasi pada pekerjaannya.

## 3. *Job Description* dan Tanggung Jawab

Seringkali produktivitas karyawan mengalami stagnasi karena ia merasa jenuh atau bosan pada pekerjaannya. HR dapat meyakinkan karyawan tentang kontribusi yang telah mereka hasilkan untuk perusahaan, sehingga motivasi mereka kembali meningkat. Selain itu, menempatkan karyawan pada tim kerja yang tepat, atau mempercayakan proyek khusus, akan menghadirkan minat dan perhatian mereka. Intinya adalah menyadari bahwa keberadaan setiap karyawan berharga dan masing-masing memiliki peran terhadap keberhasilan perusahaan.

## 4. Visi, Misi, dan Budaya Organisasi

Angkatan kerja generasi millennial selalu mencari '*purpose*' atau '*the meaning of life*'. Mereka bekerja untuk menciptakan suatu

perubahan pada masyarakat, dan mereka bangga bergabung dengan perusahaan yang memberikan mereka ruang untuk berkarya. Apakah Anda sudah pernah mensosialisasikan tentang hal ini kepada karyawan .

#### 5. Sistem Komunikasi dan Cara Kerja Pimpinan

Karyawan mengharapkan bos yang suportif, yaitu memiliki karakter: pengertian, fleksibel, dan dapat dipercaya. Hal ini akan mempengaruhi bagaimana karyawan berinteraksi dan berkomunikasi dalam pekerjaannya.

#### 6. Pelatihan dan Pengembangan Diri

Pelatihan adalah solusi terbaik, di samping menambah wawasan, pelatihan dapat menyegarkan pikiran dan mengurangi ketegangan.

#### 7. Bonus dan Insentif

Tak dapat dipungkiri, upah merupakan salah satu faktor paling krusial dalam upaya meningkatkan motivasi kerja karyawan. Selain gaji pokok dan tunjangan tetap, perusahaan harus kreatif dalam merancang paket *benefit* agar kinerja karyawan tetap terjaga, seperti memberikan bonus dan insentif kepada karyawan maupun tim kerja yang telah mencapai target perusahaan.

#### **2.1.5.1. Indikator Kinerja Karyawan**

Menurut Robbins (2006) Kinerja karyawan memiliki enam indikator, yaitu:

- a. Kualitas. Kualitas kerja diukur melalui anggapan karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan dan memaksimalkan kerja terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan.
- b. Kuantitas. Merupakan jumlah hasil yang dinyatakan dalam jumlah siklus aktivitas dan jumlah unit yang diselesaikan.
- c. Ketepatan Waktu. Adalah tingkat aktivitas yang diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan.
- d. Efektivitas. Adalah tingkat penggunaan sumber daya organisasi seperti uang, tenaga, bahan baku , teknologi, yang dimaksimalkan untuk meningkatkan hasil setiap unit dalam penggunaan sumber daya.
- e. Kemandirian. Adalah kemampuan seseorang menjalankan kerjanya sendiri..
- f. Komitmen kerja. Adalah komitmen kerja terhadap perusahaan dan tanggung jawab karyawan .

## **2.2. Penelitian Terdahulu**

Sebagai perbandingan dan referensi berikut merupakan uraian sistematis mengenai hasil-hasil penelitian yang di dapat oleh peneliti terdahulu yang ada hubungannya dengan penelitian yang akan dilakukan serta persamaan dan perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan peneliti, sebagai berikut :

Tabel 2.1. Persamaan Dan Perbedaan Penelitian Terdahulu

No	Peneliti / Tahun Penelitian/Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	Anugeraheni / 2010/ Analisis Pengaruh Modal Intelektuan terhadap Kinerja Perusahaan (Studi pada perusahaan yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia)	Jenis penelitian deskriptif analisis, Teknik <i>purposive sampling</i> , Metode analisis <i>Partial Least Square (PLS)</i> ,	IC berpengaruh positif terhadap kinerja keuangan perusahaan, kinerja keuangan masa depan perusahaan Sebaliknya tingkat pertumbuhan IC (ROGIC) perusahaan tidak berpengaruh positif terhadap kinerja keuangan masa depan perusahaan dan kontribusinya dibedakan bedasar industrinya.
2	Agusta/ 2017/ Analisis Pengaruh Modal Intelektual Terhadap Profitabilitas, Produktifitas, Dan Penilaian Pasar Perusahaan (Studi Kasus Pada 35 Perusahaan Lq-45 Di Bursa Efek Indonesia Periode 2012-2014)	Jenis penelitian deskriptif kuantitatif, Metode analisis regresi linear berganda Variabel profitabilitas, produktifitas, dan penilaian pasar dari perusahaan	Hasil berhasil mendukung sebagian besar hipotesis, menyimpulkan bahwa ada dua pengaruh signifikan modal intelektual terhadap produktivitas dan penilaian pasar. Tetapi gagal mendukung hipotesis pertama yaitu pengaruh modal intelektual terhadap profitabilitas. Terlepas dari kenyataan bahwa modal intelektual Thailand semakin diakui sebagai aset strategis penting untuk kerugian kompetitif perusahaan yang berkelanjutan, hasil penelitian ini memunculkan berbagai argumen, kritik, dan penelitian lebih lanjut tentang masalah ini.
3	Puspitasari, 2016. Pengaruh Modal	Jenis penelitian deskriptif kuantitatif, sampel dari 23 industri	Dari analisis empiris menggunakan sampel dari 23 industri perbankan

	Intelektual terhadap Kinerja Keuangan Sektor Perbankan	perbankan Metode analisis regresi berganda Variabel penelitian ROA dan komponen modal intelektual.	yang terdaftar menunjukkan bahwa ketiga komponen modal intelektual berpengaruh positif signifikan terhadap ROA, dan modal fisik adalah prediktor terkuat.
4	Rusmalia, 2015. Analisis Pengaruh Modal Intelektual Terhadap Kinerja Perusahaan	Jenis penelitian deskriptif kuantitatif, Samplel 46 Bank Umum dan 35 BPR dengan teknik <i>simple random sampling</i> Metode analisis regresi berganda atau <i>multiple regression</i> .	Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) HCE, SCE, dan CEE memiliki dampak signifikan terhadap ROA di Bank Umum tetapi CEE memiliki dampak signifikan pada ROA di BPR; (2) SCE dan CEE memiliki dampak signifikan pada BOPO di BPR; (3) elemen modal intelektual berbeda secara signifikan antara bank komersial dan BPR; (4) kinerja keuangan perusahaan berbeda secara signifikan antara bank umum dan bank syariah.
5	Jumeelah, 2015. <i>Effect of Intellectual Capital on Organizational Performance</i>	Jenis penelitian deskriptif kuantitatif, Teknik random sampling Variabel penelitian modal intelektual seperti modal manusia, modal struktural, modal pelanggan, modal sosial, modal teknologi dan modal spiritual dengan kinerja organisasi di Malaysia. Metode Analisis Regresi Berganda	Penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan positif yang kuat antara IC dan kinerja organisasi dengan korelasi minimum 0,6800 dengan signifikansi 1%.
6	Helmiyatin, 2016. <i>The Influence of Intellectual Capital on the Performance of Employees</i>	Jenis penelitian deskriptif kuantitatif, Populasi penelitian adalah semua karyawan Universitas Terbuka di Jakarta, Indonesia. Ukuran sampel sebagai metode utama untuk	Penelitian ini mengungkapkan bahwa modal manusia tidak mempengaruhi kinerja karyawan secara signifikan, sedangkan modal pelanggan dan

		memperkirakan statistik menghasilkan kesalahan pengambilan sampel. Teknik sampling SEM dengan metode PLS Analisis penelitian menggunakan model struktural Equation Model (SEM) dengan PLS. SEM	modal struktural secara signifikan mempengaruhi kinerja karyawan.
7	Barkat, 2018. <i>Impact Of Intellectual Capital On Organizational Performance: Evidence From A Developing Country</i>	Jenis penelitian deskriptif kuantitatif, Sampel 154 industri manufaktur besar di pakistan. Analisis dilakukan melalui partial least square (warppls 5.0).	Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa kemampuan proses pengetahuan memediasi dengan semua dimensi modal intelektual. Di antara dimensi modal intelektual, modal relasional memiliki pengaruh paling kuat pada kemampuan proses pengetahuan

Sumber data : Diolah oleh peneliti , 2020.

### 2.3. Hubungan Antar Variabel

#### 2.3.1. Hubungan *Human Capital* Terhadap Kinerja Karyawan

*Human capital* merupakan sumber pengetahuan yang berguna, kompensasi dan kompensasi dalam suatu organisasi atau perusahaan. Kemampuan kolektif perusahaan dalam menghasilkan solusi terbaik, pengetahuan yang dimiliki oleh pegawai dalam perusahaan tersebut. *Human Capital* meningkat jika perusahaan dapat memanfaatkan pengetahuan yang dimiliki oleh karyawan nya. Dengan meningkatnya *human capital* akan meningkatkan kinerja karyawan suatu perusahaan.

Sesuai dengan penelitian Jumela (2015) yang menghasilkan penelitian bahwa ada hubungan positif yang kuat antara *Human Capital* dan kinerja organisasi dengan korelasi minimum 0,6800 dengan signifikansi 1%.

Teori *human capital* menurut Okemakinde (2008) menekankan bagaimana pendidikan dan pengetahuan dapat meningkatkan produktivitas dan efisiensi pekerja dengan meningkatkan tingkat saham kognitif atas ekonomi produktif dari kemampuan manusia yang merupakan hasil dari investasi pada manusia.

### **2.3.2. Hubungan *Structural Capital* Terhadap Kinerja Karyawan**

*Structural capital* adalah kemampuan dan kebiasaan perusahaan yang mendukung karyawannya menghasilkan kinerja yang optimal. Kinerja karyawan tidak dapat di capai melalui *structural capital* bila secara optimal dan potensi maksimal tidak dimanfaatkan. Semakin tinggi nilai *structural capital* akan meningkatkan pula nilai kinerja karyawan menurut Zulianti (2017) dimana *structural capital* diantaranya rutinitas perusahaan, prosedur-prosedur, sistem, budaya dan data *based* yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan pasar.

Sesuai dengan penelitian Jumela (2015) yang menghasilkan penelitian bahwa ada hubungan positif yang kuat antara *Structural Capital* dan kinerja organisasi dengan korelasi minimum 0,6800 dengan signifikansi 1%.

Semua komponen *structural capital* tersebut akan membantu peningkatan kinerja karyawan jika dimanfaatkan secara maksimal. Karena secara

logika komponen tersebut akan memenuhi kebutuhan pasar, dengan peningkatan minat pasar juga akan meningkatkan pula produktivitas perusahaan hal ini juga di tuntut untuk meningkatkan pula kinerja karyawan.

### **2.3.3. Hubungan Relational Capital Terhadap Kinerja Karyawan**

Lebih meningkatkan hubungan yang harmonis antara perusahaan dengan para relasi perusahaan lingkup internal maupun eksternalnya *relational capital*. Apabila nilai *Intellectual Capital* (*human capital, structural capital, dan relational capital*) bertambah akan menambah nilai kinerja karyawan dan perusahaan. Dengan semakin tingginya nilai *relational capital* akan meningkatkan pula nilai kinerja karyawan menurut Zulianti (2017) perusahaan yang mampu mengurangi waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan permintaan konsumen serta perusahaan yang selalu berinovasi akan meningkatkan kinerja karyawannya.

Sesuai dengan penelitian Jumela (2015) yang menghasilkan penelitian bahwa ada hubungan positif yang kuat antara *Relational Capital* dan kinerja organisasi dengan korelasi minimum 0,6800 dengan signifikansi 1%.

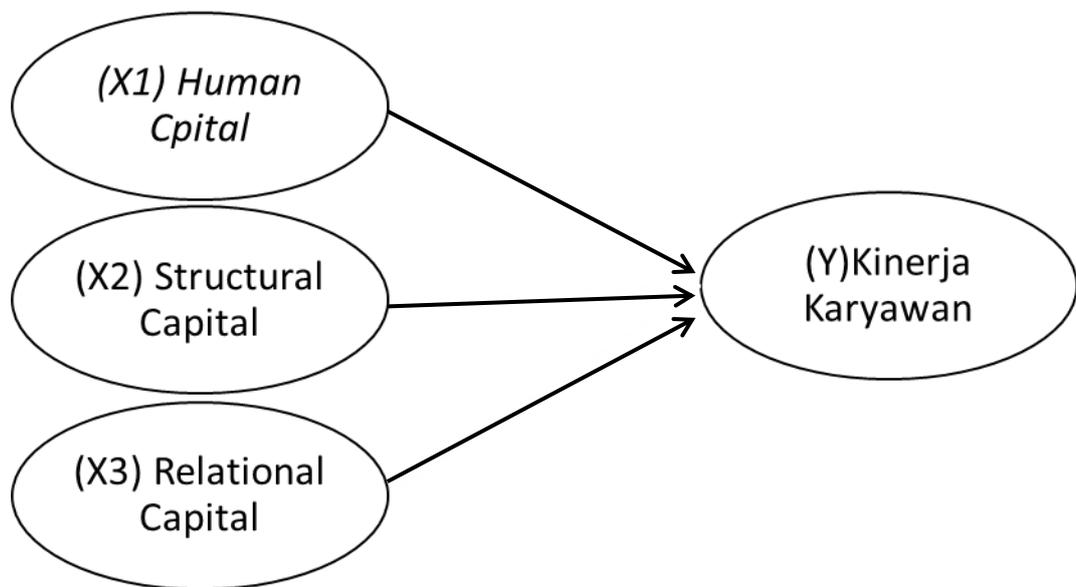
Penelitian ini ingin mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat, baik secara simultan maupun secara parsial. Seberapa besar *Human Capital* berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan, seberapa besar pengaruh *Structural Capital* terhadap Kinerja Karyawan, seberapa besar pengaruh *Relational Capital* Terhadap Kinerja Karyawan.

#### **2.4. Kerangka Konsep**

Dalam lingkungan persaingan modern saat ini, ada kecenderungan bahwa pendorong penciptaan nilai-nilai terletak pada modal intelektual yang dimiliki oleh perusahaan, bukan modal fisik dan finansial semata. Peran modal intelektual sangat mempengaruhi kinerja karyawan dan dalam jangka panjang akan mempengaruhi kinerja organisasi. Tetapi meskipun modal intelektual dapat meningkatkan daya saing organisasi, tetapi sayangnya di banyak organisasi, sumber daya manusia jarang menjadi perhatian utama. Banyak pemimpin organisasi tidak menyadari bahwa manfaat organisasi sebenarnya berasal dari modal intelektual.

Berdasarkan penelitian sebelumnya menemukan hasil bahwa hubungan modal intelektual dengan kinerja karyawan. Beberapa penelitian menunjukkan bukti yang signifikan bahwa modal intelektual berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Pada era keterbukaan dewasa ini semua institusi akan berlomba untuk memiliki keunggulan kompetitif. Untuk mencapai keunggulan tersebut dibutuhkan baik modal fisik maupun modal intelektual. Menurut Alwi (2001) modal intelektual dapat meningkatkan kompetensi dan komitmen karyawan dan akhirnya mempengaruhi keuntungan, kepuasan karyawan, pelanggan dan pemegang saham. Kepuasan kerja merupakan suatu sikap seseorang terhadap pekerjaannya. seperti selisih antara upah yang didapatkan pekerja dengan banyaknya gaji yang mereka yakini akan diterima. Kepuasan kerja ini adalah sikap emosi yang senang dan menyukai pekerjaannya. Sikap ini tercermin dari moral kerja, disiplin kerja dan kinerja. Kesimpulan yang dapat diberikan

kepuasan kerja adalah bagian dari kepuasan hidup yang berhubungan dengan perasaan dan sikap dari seorang pekerja terhadap pekerjaannya.



Gambar 1. Kerangka konseptual analisis regresi linier berganda

Keterangan :

- Variabel bebas = (X1) *Human Capital*, (X2) *Structural Capital*, (X3) *Relational Capital*
- Variabel terikat = (Y) Kinerja Karyawan

## 2.5. Hipotesis

Hipotesis menyatakan hubungan yang diduga secara logis yaitu antara dua variabel atau lebih yang diuji secara empiris. Hipotesis ini menjadi dasar untuk membuat kesimpulan penelitian. Berdasarkan kerangka pemikiran di atas, maka bisa dirumuskan penelitian sebagai berikut:

H1 : Semakin baik *Human Capital*, maka semakin tinggi kinerja karyawan.

H2 : Semakin baik *Structural Capital*, maka semakin tinggi kinerja karyawan.

H3 : Semakin baik *Relational Capital*, maka semakin tinggi kinerja karyawan.