

## Analisis hubungan modal intelektual dengan kinerja bisnis pada sektor industri jasa dan non jasa di Jakarta

Sihotang, Ihut Parlindungan, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=74928&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk melakukan investigasi terhadap tiga elemen modal intelektual, yaitu: modal manusia, modal struktural dan modal pelanggan, serta hubungannya dengan kinerja bisnis pada sektor industri jasa dan non jasa di Jakarta. Survei dilakukan kepada 64 orang manajer atau setingkat manajer dengan menggunakan instrumen kuesioner skala Likert dengan tujuh pilihan. Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis korelasi dan pengaruh (analisis jalur).

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini menunjukkan bahwa baik untuk sampel sektor industri jasa dan non jasa: (1) terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara modal manusia dengan modal pelanggan, (2) terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara modal manusia dengan modal struktural, (3) terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara modal pelanggan dengan modal struktural, (4) terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara modal struktural dengan kinerja bisnis.

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini juga menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan dari: (1) modal manusia terhadap modal pelanggan, (2) modal manusia dan modal pelanggan terhadap modal struktural, (3) modal struktural terhadap kinerja bisnis, baik untuk sektor industri jasa dan non jasa. Hasil lain yang diperoleh dari penelitian ini adalah bahwa: (1) terdapat pengaruh tidak langsung modal manusia terhadap modal struktural untuk sektor industri jasa dan non jasa, (2) terdapat pengaruh tidak langsung yang positif dan signifikan dari modal manusia terhadap kinerja bisnis untuk sektor industri jasa dan non jasa, (3) terdapat pengaruh tidak langsung yang positif dan signifikan dari modal pelanggan ke kinerja bisnis untuk sektor industri jasa dan non jasa.

Penelitian ini menegaskan adanya hubungan yang positif antar elemen-elemen modal intelektual, dan saling mempengaruhi satu dengan lainnya. Modal intelektual yang dikelola dengan baik akan membawa dampak yang besar bagi kinerja bisnis. Sebaliknya dampak modal intelektual yang buruk akan menyulitkan perusahaan untuk mempunyai keunggulan bersaing. Ke depan peran SDM perusahaan adalah membangun praktek-praktek manajemen SDM yang sebangun dengan strategi pengetahuan perusahaan, misalnya dengan cara membantu pengembangan atau memperkuat peran perilaku (karyawan) yang membantu dalam menurunkan biaya-biaya atau memperkuat diferensiasi produk.