
Pengaruh Human Capital, Structural Capital Dan Customer Capital Terhadap Produktivitas Perusahaan Sumber Usaha Karawo Gorontalo

Suhartin Thaib¹, Hedy Vanni Alam², Fenti Prihatini Dance Tui³

Universitas Negeri Gorontalo, Indonesia¹

Universitas Negeri Gorontalo, Indonesia²

Universitas Negeri Gorontalo, Indonesia³

E-mail: suhartinthaib@gmail.com

Abstract: *High and low productivity is strongly influenced by various factors that can come from within or from outside the scope of the organization. In relation to company productivity, the three elements of productivity Human Capital, Structural Capital and Customer Capital have a very important role. One of the efforts that companies can make in increasing their productivity is through investment in intellectual capital, in the form of human resources (HR). The purpose of this study was to determine the effect of Human Capital, Structural Capital and Customer Capital on the Productivity of Sumber Usaha Karawo Gorontalo which was carried out at Sumber Usaha Karawo from March to April 2022. This study used quantitative methods with a descriptive approach. The population consists of owners and employees of Sumber Usaha Karawo Gorontalo with a total sample of 84 people, which is a saturated sample. The results of the study show that: 1) Together, the variables of human capital, structural capital and customer capital have a positive and very significant effect on the productivity of Sumber Usaha Karawo. 2) The human capital variable has a positive and significant effect on the productivity of Sumber Usaha Karawo. 3) The structural capital variable has a positive and significant effect on the productivity of the Karawo Enterprise Resources Company. 4) The customer capital variable has a positive and very significant effect on the productivity of Sumber Usaha Karawo. 5) The customer capital variable is a variable that has a dominant influence on the productivity of Sumber Usaha Karawo. Based on the results of this study, it is hoped that the Karawo Enterprise Resources Company will pay more attention to the variables of human capital, structural capital and customer capital that are currently owned in order to remain competitive and also to increase their productivity.*

Keywords: *Sumber Usaha Karawo; Human Capital; Structural Capital; Customer Capital*

Abstrak: Tinggi rendahnya produktivitas sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor yang bisa berasal dari dalam maupun dari luar lingkup organisasi. Sehubungan dengan produktivitas perusahaan, ketiga unsur produktivitas Human Capital, Structural Capital dan Customer Capital memiliki peran yang sangat penting. Salah satu upaya yang dapat dilakukan perusahaan dalam meningkatkan produktivitasnya adalah melalui investasi pada intellectual capital, berupa sumber daya manusia (SDM). Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Human Capital, Structural Capital dan Customer Capital Terhadap Produktivitas Perusahaan Sumber Usaha Karawo Gorontalo yang telah dilaksanakan di perusahaan Sumber Usaha Karawo pada bulan Maret hingga April 2022. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Populasi terdiri dari pemilik dan karyawan Perusahaan Sumber Usaha Karawo Gorontalo dengan total sample 84 orang, yang merupakan sample jenuh. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Secara bersama-sama variabel human capital, structural capital dan customer capital berpengaruh positif dan sangat signifikan terhadap produktivitas Perusahaan Sumber Usaha Karawo. 2) Variabel human capital berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas Perusahaan Sumber Usaha Karawo. 3) Variabel structural capital berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas Perusahaan Sumber Usaha Karawo. 4) Variabel customer capital berpengaruh positif dan sangat signifikan terhadap produktivitas Perusahaan Sumber Usaha Karawo. 5) Variabel customer capital merupakan variabel yang memiliki pengaruh dominan terhadap produktivitas Perusahaan Sumber Usaha Karawo. Berdasarkan pada hasil penelitian ini, diharapkan Perusahaan Sumber Usaha Karawo lebih memperhatikan pada variabel human capital, structural capital dan customer capital yang saat ini dimiliki agar tetap dapat bersaing dan juga untuk meningkatkan produktivitasnya.

Kata Kunci: *Sumber Usaha Karawo, Human Capital, Structural Capital dan Customer Capital*

PENDAHULUAN

Dalam meningkatkan produktivitas, salah satu upaya yang dapat dilakukan perusahaan adalah melalui investasi pada intellectual capital yang berupa sumber daya manusia (SDM). Sebagai aset penting suatu perusahaan, SDM berperan mengelola perkiraan kas, aset tetap, aset berwujud dan aset tidak berwujud (Nurhayati, 2017). Dengan demikian untuk mewujudkan tujuan organisasi dalam menghadapi tantangan bisnis di masa mendatang yang menuntut perusahaan memiliki SDM yang berkualitas dan memiliki kemampuan tinggi dalam menjalankan & meningkatkan produktivitas perusahaan maka proses seleksi tenaga kerja sangat diperlukan (Fillat, 2018).

Human capital dapat dilihat melalui kompetensi pegawai. Adanya kompetensi pegawai (human capital) yang baik dalam suatu perusahaan, perusahaan tersebut mampu mengembang-kan orientasi pasar bagi konsumen (Astuti dan Sabeni, 2005). Lebih lanjut Astuti dan Sabeni (2005) mengatakan bahwa karyawan yang memiliki skill, pengalaman kerja dan pengetahuan yang baik mampu mengetahui kebutuhan konsumen dan dapat mengem-bangkan customer capital agar konsumen tetap loyal terhadap perusahaan.

Loyalitas yang dimiliki konsumen terhadap perusahaan dapat menentukan kelangsungan suatu perusahaan. Loyalitas konsumen menimbulkan rasa memiliki dari konsumen tersebut terhadap perusahaan. Sehingga konsumen dapat memberi masukan, sehingga perusahaan dapat meningkatkan rutinitas organisasi, sistem, budaya, pelayanan dan lain sebagainya sehingga terjadi peningkatan produktivitas perusahaan (Astuti dan Sabeni, 2005).

Hasil penelitian Junita (2018) variabel Intellectual Capital tidak berpengaruh yang signifikan terhadap produktivitas dimana pada hasil uji parsial, hasil nilai signifikansi variabel Intellectual Capital lebih dari 0,05, demikian juga penelitian Aprilyani, Susbiyani, dan Aspirandi (2020) yang juga menunjukkan bahwa Human Capital walaupun menunjukkan arah koefisien positif namun tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja keuangan perusahaan. Sedangkan penelitian Victoria (2020) yang meneliti kinerja perusahaan retail trade yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia pada periode 2014-2018 menyimpulkan bahwa variabel human capital memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja perusahaan. Variabel structural capital yang diukur dengan SCE memiliki pengaruh yang negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja perusahaan dan variabel relational capital yang diukur dengan RCE memiliki pengaruh yang negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja perusahaan.

Perusahaan Sumber Usaha Karawo adalah salah satu perusahaan UMKM yang juga mengalami dampak terkait adanya pandemi covid 19. Dampak yang dirasa adalah penurunan rata-rata omset perbulan. Selain hal tersebut permasalahan umum terkait dengan kondisi tenaga kerja juga dialami oleh Perusahaan Sumber Usaha Karawo. Dan secara keseluruha dalam tiga tahun terakhir Perusahaan Sumber Usaha Karawo telah mengalami penurunan omset.

Berdasar hal tersebut peneliti tertarik melakukan penelitian untuk menguji pengaruh Human Capital, Structural Capital dan Customer Capital terhadap produktivitas UMKM, yang memiliki daya saing tinggi dalam menghadapi perekonomian global. Adapun penelitian ini berjudul Pengaruh Human Capital, Structural Capital dan Customer Capital Terhadap Produktivitas Perusahaan Sumber Usaha Karawo Gorontalo.

METODE PENELITIAN

Penelitian dilaksanakan di perusahaan Sumber Usaha Karawo yang beralamat di Jl. Kasim Panigoro Desa Mongolato No. 84, Kecamatan Telaga, Kabupaten Gorontalo, mulai bulan Maret hingga April 2022. Penelitian menggunakan metode kuantitatif, dan pendekatan deskriptif yang menggambarkan keadaan suatu objek penelitian berdasarkan fakta yang terjadi di lapangan (Sugiyono, 2017). Populasi terdiri dari 84 orang, responden mayoritas wanita sebanyak 72 orang (85,71%) dan usia responden mayoritas antara 20-30 tahun sebanyak 53 orang (63,10%). Pendidikan responden mayoritas SD sebanyak 34 orang (40,48%). Masa kerja responden mayoritas antara 5 hingga 10 tahun sebanyak 56 orang (66,67%). Responden mayoritas sudah menikah sebanyak 63 orang (75,00%) dan mayoritas memiliki jumlah tanggungan keluarga kurang dari 4 orang sebanyak 56 orang (66,67%). Mayoritas bertempat tinggal di Batudaa Pantai sebanyak 25 orang (29,76). Penelitian ini menggunakan teknik sampel jenuh, jadi seluruh anggota populasi dijadikan sampel, dalam penelitian ini jumlah populasi sama dengan jumlah sampel, yaitu sebanyak 84 responden.

HASIL PENELITIAN

Karakteristik Responden

Responden mayoritas wanita sejumlah 72 orang (85,7%) dan sisanya 12 orang (14,3%) adalah pria. Usia responden mayoritas antara 20-30 tahun sebanyak 53 orang (63,1%), yang berusia berusia antara 30-40 tahun sebanyak 18 orang (21,4%) dan sisanya sebanyak 13 orang (15,5%) berusia lebih dari 40 tahun. Pendidikan responden mayoritas SD sebanyak 34 orang (40,5%), SMP 30 orang (35,7%), SMA 18 orang (21,4%), dan sisanya yang berpendidikan D3 dan S1 masing-masing 1 orang (1,2%). Masa kerja responden mayoritas antara 5 hingga 10 tahun sebanyak 56 orang (66,7%), 20 orang (23,8%) masa kerja lebih dari 10 tahun, dan sisanya 8 orang (9,5%) masa kerja kurang dari 5 tahun. Responden mayoritas sudah menikah 63 orang (75%), dan 21 orang (25%) belum menikah. Mayoritas jumlah tanggungan keluarga kurang dari 4 orang sebanyak 56 orang (66,7%), 22 orang (26,2%) jumlah tanggungan keluarga antara 4 hingga 5 orang, dan sisanya 6 orang (7,2%) memiliki jumlah tanggungan lebih dari 5 orang. Tempat tinggal responden dalam penelitian ini mayoritas di Batudaa Pantai sebanyak 25 orang (29,8%) di Pulubala 20 orang (23,8%), di Ayula 8 orang (9,5%), di Upomela 7 orang (8,3%), di Buhu dan Batudaa masing-masing 5 orang (6,0%), di Bongomeme dan Limboto masing-masing 4 orang (4,8%), serta di Telaga dan Telaga Jaya masing-masing 3 orang (3,6%).

Pengujian Hipotesa

Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 2. Hasil Analisis Regresi
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients	
	B	Std. Error
(Constant)	0,071	1,108
Human capital	0,255	0,125
Structural capital	0,253	0,105
Customer capital	0,669	0,122

a. Dependent Variable: Produktivitas
Sumber: Olahan data primer (2022)

Hasil analisis regresi pada Tabel 2 menunjukkan pengaruh variabel human capital, structural capital dan customer capital terhadap produktivitas perusahaan, dengan model regresi sebagai berikut:

$$\hat{Y} = a + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + \beta_3X_3 + \epsilon$$

$$= 0,071 + 0,255X_1 + 0,253X_2 + 0,669X_3 + \epsilon$$

Berdasar persamaan regresi linear berganda, dapat disimpulkan bahwa:

- a) Konstanta sebesar 0,071 menunjukkan bahwa jika variabel human capital, structural capital dan customer capital, dalam keadaan tetap (nilai seluruh variabel $X = 0$) maka besaran Produktivitas sebesar 0,071.
- b) Berdasar persamaan regresi diketahui bahwa variabel human capital (X_1) mempunyai nilai 0,255 yang berarti apabila human capital mengalami peningkatan 1% maka produktivitas perusahaan akan meningkat sebesar 25,5% dengan asumsi variabel independen yang lain konstan.
- c) Berdasar pada persamaan regresi diketahui bahwa variabel structural capital (X_2) mempunyai nilai 0,253 yang berarti bahwa apabila structural capital mengalami penambahan 1% maka produktivitas perusahaan akan mengalami peningkatan sebesar 25,3% dengan asumsi variabel independen yang lain konstan.
- d) Berdasar pada persamaan regresi diketahui bahwa variabel jumlah customer capital (X_3) mempunyai nilai 0,669 yang berarti bahwa apabila jumlah customer capital mengalami penambahan 1% maka produktivitas perusahaan akan meningkat sebesar 66,9% dengan asumsi variabel independen yang lain konstan.

Koefisien Determinasi (R²)

Tabel 3. Hasil Uji Determinasi Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,949 ^a	0,901	0,897	1,052

a. Predictors: (Constant), Customer capital, Structural capital, Human capital

b. Dependent Variable: Produktivitas

Sumber: Olahan data primer (2022)

Pada tabel hasil regresi di atas, diketahui nilai R² sebesar 0,901 atau 90,1 persen. Hal ini berarti variabel independen (human capital, structural capital dan customer capital) dalam model regresi mampu menjelaskan variasi pengaruhnya terhadap produktivitas perusahaan sebesar 90,1 persen, dan sisanya 9,9 persen dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian.

Uji Simultan (Uji F)

Tabel 4. Hasil Uji Simultan (Uji F)

Model	ANOVA ^a				
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	803,954	3	267,985	242,347	0,000 ^b
Residual	88,463	80	1,106		
Total	892,417	83			

a. Dependent Variable: Produktivitas

b. Predictors: (Constant), Customer capital, Structural capital, Human capital

Sumber: Olahan data primer (2022)

Berdasarkan hasil uji simultan diketahui bahwa nilai F hitung sebesar 242,347 dan signifikansi untuk pengaruh variabel X₁, X₂, dan X₃ secara simultan terhadap variabel Y adalah 0,000 < 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang menyatakan human capital, structural capital dan customer capital, secara simultan berpengaruh terhadap produktivitas perusahaan, diterima.

Uji Parsial (Uji t)

Tabel 5. Hasil Uji Parsial (Uji t) Coefficients^a

Model	t	Sig.
1 (Constant)	0,064	0,949
Human capital	2,033	0,045
Structural capital	2,417	0,018
Customer capital	5,500	0,000

a. Dependent Variable: Produktivitas

Sumber: Olahan data primer (2022)

Pada tabel hasil perhitungan uji parsial terlihat variabel Human capital memiliki t hitung sebesar 2,033 dan nilai signifikan sebesar 0,045, berarti lebih kecil dari nilai signifikansi 0,05 (0,045 < 0,05), maka hipotesis diterima. Hal ini berarti variabel Human capital berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas perusahaan. Variabel Structural capital memiliki t hitung sebesar 2,417 dan nilai signifikansi 0,018 yang lebih kecil dari 0,05 (0,018 < 0,05), maka hipotesis diterima. Hal ini berarti variabel Structural capital berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap produktivitas perusahaan. Variabel Customer capital memiliki t hitung sebesar 5,500 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 (0,000 < 0,05) maka hipotesis diterima, yang berarti Customer capital berpengaruh positif dan sangat nyata terhadap produktivitas perusahaan. Dengan demikian secara keseluruhan masing-masing variabel independen memiliki berpengaruh terhadap produktivitas perusahaan, dan hipotesis yang

menyatakan human capital, structural capital dan customer capital, secara parsial berpengaruh nyata (signifikan) terhadap variabel dependen (Y), diterima.

Variabel Dominan

Tabel 6. Hasil Analisis Regresi Linear
Coefficients^a

Model	Standardized Coefficients	
	Beta	Sig.
1 (Constant)		0,949
Human capital	0,208	0,045
Structural capital	0,171	0,018
Customer capital	0,599	0,000

a. Dependent Variable: Produktivitas
 Sumber: Olahan data primer (2022)

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa variabel customer capital memiliki nilai Beta 0,599 dan nilai signifikansi 0,000, variabel human capital, memiliki nilai Beta 0,208 dan nilai signifikansi 0,045, dan variabel structural capital memiliki nilai Beta 0,171 dan nilai signifikansi 0,018 dari ketiga variabel tersebut variabel customer capital memiliki nilai Beta (0,599) terbesar, dan berpengaruh yang sangat nyata (sig. 0,000) terhadap produktivitas perusahaan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel customer capital merupakan variabel yang dominan dalam mempengaruhi produktivitas perusahaan.

PEMBAHASAN

Pengaruh Human Capital, Structural Capital dan Customer Capital Terhadap Produktivitas Perusahaan

Berdasarkan hasil analisis uji simultan (uji F) menunjukkan bahwa variabel X1, X2, dan X3 secara simultan memiliki nilai Fhitung sebesar 242,347 serta nilai signifikansi sebesar 0,000 < sig. 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel human capital, structural capital dan customer capital, secara simultan berpengaruh positif dan sangat nyata terhadap produktivitas perusahaan. Jadi hipotesa yang menyatakan human capital, structural capital, dan customer capital secara bersama-sama berpengaruh terhadap produktivitas perusahaan, diterima.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Wirawan (2017), dimana hasil penelitiannya diperoleh nilai Fhitung sebesar 44,161 dan nilai signifikansi 0,000 sehingga disimpulkan bahwa secara bersama-sama variabel bebas yang terdiri dari human capital (X1), structural capital (X2), dan customer capital (X3) berpengaruh positif dan sangat signifikan terhadap Kinerja Perusahaan (Y).

Berdasarkan hasil analisa, diketahui ketiga variabel Human Capital, Structural Capital dan Customer Capital secara bersama-sama memiliki pengaruh yang positif dan sangat signifikan terhadap Produktivitas Perusahaan. Hal ini menunjukkan bahwa apabila perusahaan Sumber Usaha Karawo mengelola dengan baik ketiga variabel tersebut, maka hal ini dapat dijadikan sebagai modal dalam meningkatkan produktivitas perusahaan. Hal ini sesuai dengan pendapat Davis dan Simpson, (2017) dalam (Victoria, 2020) yang mengatakan bahwa seluruh sumber daya perusahaan bila dikombinasikan dan dimanfaatkan secara tepat, dapat meningkatkan produktivitas dan kinerja perusahaan secara keseluruhan. Ini juga berarti secara lebih umum bahwa sistem, prosedur, kebijakan, struktur dan elemen internal organisasi lainnya harus diorganisir dan diselenggarakan sedemikian rupa sehingga mendukung sumber daya internal yang dapat digunakan secara strategis.

Pengaruh yang positif dan sangat signifikan ketiga variabel Human Capital, Structural Capital dan Customer Capital terhadap Produktivitas Perusahaan juga menunjukkan bahwa perusahaan Sumber Usaha Karawo perlu memberi perhatian yang lebih serius kepada ketiga variabel tersebut, karena ketiganya merupakan aset yang tidak berwujud bagi perusahaan yang juga dapat memberikan keunggulan bersaing bagi perusahaan. Hal ini sesuai dengan pendapat Saragih, (2017), yang menyatakan Intellectual capital dalam proses klasifikasi komponen umumnya diklasifikasikan menjadi 3 (tiga) bagian yaitu human capital, structural capital dan customer capital (Gioacasi, 2007 dalam Saragih, 2017). Intellectual capital juga sebagai aset

tidak berwujud yang memiliki peranan sangat penting bagi perusahaan. Lebih jelasnya dinyatakan bahwa intellectual capital merupakan sumber daya strategis perusahaan yang utama untuk menghasilkan keuntungan. Divianto, (2010) menyatakan komponen intellectual capital merupakan basis bagi perusahaan untuk mempertahankan keunggulannya.

Pengaruh Human Capital Terhadap Produktivitas Perusahaan

Berdasarkan pada hasil uji parsial (uji t) diketahui bahwa variabel human capital, memiliki nilai t hitung sebesar 2,033 serta nilai signifikansi sebesar 0,045 dan lebih kecil dari nilai signifikansi yang digunakan (0,05). Hal ini berarti variabel human capital memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap produktivitas perusahaan, dengan demikian semakin tinggi nilai variabel human capital maka produktivitas perusahaan juga semakin tinggi. Jadi hipotesa yang menyatakan human capital berpengaruh terhadap produktivitas perusahaan, diterima.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Zuliyati, (2017) yang menyatakan terdapat pengaruh secara parsial antara human capital terhadap kinerja UMKM dilihat berdasarkan nilai t hitung sebesar 2,019 serta signifikansi sebesar 0,046 yang kurang dari 0,05. Maka hipotesis yang menyatakan bahwa semakin tinggi human capital maka semakin tinggi pula kinerja UMKM, diterima. Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian Putra (2017) yang menyatakan bahwa human capital secara parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap profitabilitas perusahaan. Hal tersebut dapat diketahui dari hasil uji statistik t pada variabel human capital memiliki nilai signifikansi $0,002 < 0,05$.

Berdasar hasil pengujian parsial, diketahui bahwa variabel human capital memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap produktivitas perusahaan, dengan demikian apabila perusahaan Sumber Usaha Karawo lebih meningkatkan SDMnya, maka produktivitas perusahaan juga semakin meningkat. Peningkatan SDM dapat dilakukan melalui peningkatan pengetahuan, kemampuan, inovasi, kreativitas, dan keterampilan yang dimiliki melalui pelatihan maupun kursus-kursus. Hal ini sesuai dengan pendapat Starovic dan Marr (2004) dalam Astuti dan Sabeni (2005) yang mengatakan bahwa human capital didefinisikan sebagai pengetahuan, skill, dan pengalaman yang pegawai bawa ketika mengelola perusahaan. Beberapa pengetahuan tersebut bersifat unik untuk setiap individu, dan beberapa lainnya bersifat umum, misalnya kapasitas inovasi, kreativitas, know-how dan pengalaman, kapasitas pembelajaran, loyalitas, pendidikan formal dan pendidikan informal. Menurut Victoria (2020) pengelolaan sumber daya manusia yang baik akan menghasilkan kinerja karyawan yang baik. Kinerja karyawan yang baik dapat membantu perusahaan dalam mencapai kinerja perusahaan yang optimal. Hal ini dikarenakan kemampuan dan keterampilan karyawan dapat mendukung perusahaan dalam meningkatkan kinerjanya. Oleh karena itu, perlu diberikan pelatihan dan pendidikan yang tepat bagi karyawan agar semakin meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan lain-lain, yang dapat meningkatkan kinerja karyawan dan pada akhirnya juga meningkatkan produktivitas perusahaan.

Pengaruh Structural Capital Terhadap Produktivitas Perusahaan

Berdasarkan pada hasil analisis model regresi berganda hasil uji parsial (uji t) menunjukkan bahwa variabel structural capital, memiliki t hitung sebesar 2,417 dan nilai signifikansi sebesar 0,018 dan lebih kecil dari nilai signifikansi yang digunakan (0,05). Hal ini berarti variabel structural capital berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas perusahaan, dengan demikian semakin tinggi structural capital maka produktivitas perusahaan, juga semakin tinggi. Begitu pula sebaliknya, jika structural capital rendah maka produktivitas perusahaan. Jadi hipotesa yang menyatakan structural capital berpengaruh terhadap produktivitas perusahaan, diterima.

Hal ini sesuai dengan penelitian Asnanda (2020), yang menunjukkan bahwa structural capital berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja organisasi. Hal ini juga sesuai dengan penelitian Leha (2020) yang membuktikan bahwa structural capital berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap prestasi kerja pegawai pada Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Kepulauan Selayar.

Hasil penilaian di lapangan juga menunjukkan bahwa perusahaan Sumber Usaha Karawo telah memberikan dukungan pada struktur dan infrastruktur yang memadai sebagai kantor yang menjadi sorotan masyarakat di mana didalamnya para pengrajin terus berupaya untuk mengelola operasional organisasi dengan baik dan profesional dan hal tersebut terbukti dalam penelitian ini, dan hasilnya membuktikan bahwa apa yang responden sampaikan merupakan fakta empiris yang membuktikan bahwa structural capital menjadi salah satu faktor penting dalam peningkatan kinerja perusahaan.

Perusahaan Sumber Usaha Karawo telah memiliki structural capital yang baik yang mendukung kemampuan sumber daya manusia yang pada ujungnya akan meningkatkan prestasi sumberdaya manusia yang dimilikinya. Termasuk dalam hal ini adalah data base, organizational charts, process manuals, strategies, routines dan segala hal yang membuat nilai perusahaan lebih besar dari nilai materialnya. Hal ini sesuai dengan pendapat Bontis et.al., (2000) yang mengatakan kemampuan suatu organisasi atau perusahaan dalam memenuhi proses rutinitas perusahaan dan strukturnya yang mendukung karyawan dan menghasilkan kinerja intelektual yang optimal serta kinerja bisnis secara keseluruhan, misalnya system operasional perusahaan, budaya organisasi dan filosofi.

Menurut Pratiwi (2020), structural capital merupakan kemampuan yang dimiliki organisasi yang meliputi infrastruktur, sistem informasi, rutinitas, prosedur, strategi manajemen dan budaya organisasi yang mendukung karyawan untuk menghasilkan kinerja yang optimal. Apabila suatu organisasi memiliki prosedur dan struktur yang baik maka kinerja perusahaan juga meningkat. Menurut Wirawan (2017) modal struktural adalah kemampuan perusahaan memanfaatkan intelektualitas dan inovasi manusia (SDM) yang diaktualisasikan sebagai nilai dari prosedur, teknologi, rutinitas dan sistem yang berada dalam perusahaan, dan juga merupakan cara-cara dimana komponen-komponen dalam perusahaan dibentuk dan diproses secara internal dan sistematis sehingga dapat menjadi perekat bagi perusahaan terhadap modal intelektual yang dimilikinya.

Pengaruh Customer Capital Terhadap Produktivitas Perusahaan

Berdasarkan pada hasil analisis model regresi berganda hasil uji parsial (uji t) menunjukkan bahwa variabel customer capital, memiliki t hitung sebesar 5,500 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 dan lebih kecil dari nilai signifikansi yang digunakan (0,05). Hal ini berarti variabel customer capital berpengaruh positif dan sangat signifikan terhadap produktivitas perusahaan, dengan demikian semakin tinggi customer capital maka produktivitas perusahaan, juga semakin tinggi. Begitu pula sebaliknya, jika customer capital rendah maka produktivitas perusahaan juga rendah. Jadi hipotesa yang menyatakan customer capital berpengaruh terhadap produktivitas perusahaan, diterima.

Hal ini sesuai penelitian Leha (2020), yang hasil penelitiannya menyimpulkan bahwa secara parsial, Relational Capital berpengaruh positif dan signifikan terhadap Prestasi kerja. Penelitian Musdamayanti (2016) juga memberikan hasil yang sama, dimana pengujian statistik menunjukkan nilai t VACA (customer capital) lebih kecil dari tingkat signifikan sehingga dapat membuktikan bahwa VACA (customer capital) berpengaruh positif dan signifikan terhadap ATO (business performance). Namun hal ini berbeda dengan hasil penelitian Rahmani, (2016), hasil uji parsial untuk variabel customer capital memiliki koefisien beta 0,072 dan tingkat signifikansi sebesar 0.279 ($0.279 > 0.05$) dengan demikian berarti walaupun variabel customer capital berpengaruh positif terhadap kinerja perusahaan namun variabel pengaruhnya tidak signifikan.

Berdasar temuan di lapangan, perusahaan Sumber Usaha Karawo terlihat memiliki kepedulian terhadap pengelolaan customer capital. Dari hasil wawancara dan pengamatan langsung di lapangan, terlihat perusahaan berusaha untuk lebih memahami dan meningkatkan kepuasan konsumen terhadap produk karawo, serta mewujudkan keinginan konsumen dengan memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen, serta melakukan inovasi produk untuk memenuhi keinginan konsumen maupun untuk memenuhi permintaan pasar. Sebagai contoh di masa pandemi perusahaan memproduksi masker karawo sebagai salah satu terobosan dalam memahami permintaan pasar. Di sisi lain perusahaan juga membina hubungan yang baik dengan para stake holder dan pemerintah setempat. Hal ini sesuai dengan pendapat Belkaoui, (2003) dalam (Musdamayanti, 2016) yang mendefinisikan customer capital sebagai sebuah sumber daya yang berkaitan dengan hubungan dengan pihak-pihak eksternal perusahaan, dengan kata lain Customer capital adalah kemampuan perusahaan untuk mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan pasar sehingga menghasilkan hubungan baik dengan pihak luar. Customer capital membahas mengenai hubungan perusahaan dengan pihak luar perusahaan seperti pemerintah, pasar, pemasok, dan pelanggan, bagaimana loyalitas pelanggan terhadap perusahaan. Menurut Saragih, (2017) customer capital, adalah asset bisa dilihat dari reputasi perusahaan dan loyalitas konsumen, dimana customer capital merupakan hubungan harmonis yang dimiliki oleh perusahaan dengan para mitranya, baik itu para pelanggan, pemasok, ataupun para pengambil keputusan.

Pengaruh Variabel Dominan Terhadap Produktivitas Perusahaan

Berdasarkan pada hasil analisis regresi, diketahui bahwa variabel customer capital memiliki nilai Beta 0,599 lebih besar dari kedua variabel lainnya (human capital, Beta 0,208; sig 0,045 dan variabel structural capital Beta 0,171; sig. 0,018) dan variabel customer capital juga memiliki pengaruh yang sangat nyata (sig. 0,000) terhadap produktivitas perusahaan. Hal ini berarti setiap penambahan unit customer capital akan memberikan peningkatan produktivitas yang lebih tinggi dibandingkan peningkatan unit yang sama dari variabel lainnya.

Hal ini sejalan dengan penelitian Salsabila (2018), hasil penelitiannya menyatakan bahwa variabel customer capital memiliki pengaruh yang paling dominan terhadap Kinerja Bisnis UMKM Kuliner di Jalan Setia Budi Medan. Namun hal ini tidak sejalan dengan penelitian Leha (2020), yang hasil penelitiannya menyimpulkan bahwa structural capital merupakan variabel yang berpengaruh dominan terhadap prestasi kerja pegawai Kantor Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Kepulauan Selayar. Penelitian Wirawan (2017) juga menyimpulkan bahwa variabel structural capital merupakan variabel yang dominan pengaruhnya terhadap kinerja perusahaan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kabupaten Tabalong.

Relational capital atau customer capital dapat muncul dari berbagai bagian diluar lingkungan perusahaan yang dapat menambah nilai bagi perusahaan tersebut. Dengan demikian perusahaan yang berinvestasi besar untuk menjadi fokus pada konsumen dan menjadi penentu pasar secara mutlak dapat meningkatkan atau memperbaiki business performance-nya, karena konsumen menjadi kunci survive tidaknya perusahaan. Jika konsumen loyal terhadap perusahaan, maka business performance dapat terjaga. Hal ini menunjukkan bahwa perusahaan Sumber Usaha Karawo telah mengelola customer capital dengan baik seperti memahami target pasar, profil dan keinginan pelanggan, membina pengaruh baik dengan pelanggan maupun supplier. Melalui tindakan tersebut, perusahaan dapat terus meningkatkan market oriented dan market share nya serta image produk perusahaan menjadi baik sehingga loyalitas pelanggan meningkat, tentunya hal ini juga mempengaruhi keuntungan dalam hal pertumbuhan laba dan penjualan yang dapat dilihat dengan kesuksesan dalam peluncuran produk baru dan keseluruhan pencapaian kinerja perusahaan karawang yang dapat dijadikan indikator produktivitas perusahaan.

Hal ini sesuai dengan pendapat Sawarjuwono (2003) dalam Nasrullah dan Pohan, (2020), yang menyatakan bahwa customer capital merupakan pengaruh yang harmonis atau association network yang dimiliki perusahaan dengan para mitranya, baik yang berasal dari para pemasok yang handal dan berkualitas, pelanggan yang loyal dan merasa puas terhadap pelayanan perusahaan yang bersangkutan, pengaruh perusahaan dengan pemerintah maupun hubungan dengan masyarakat sekitar.

KESIMPULAN

Berdasarkan pada tujuan penelitian maka dapat disimpulkan:

1. Secara bersama-sama variabel human capital, structural capital dan customer capital berpengaruh positif dan sangat signifikan terhadap produktivitas Perusahaan Sumber Usaha Karawo.
2. Variabel human capital berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas Perusahaan Sumber Usaha Karawo.
3. Variabel structural capital berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas Perusahaan Sumber Usaha Karawo.
4. Variabel customer capital berpengaruh positif dan sangat signifikan terhadap produktivitas Perusahaan Sumber Usaha Karawo.
5. Variabel customer capital merupakan variabel yang memiliki pengaruh dominan terhadap produktivitas Perusahaan Sumber Usaha Karawo.

DAFTAR PUSTAKA

Aprilyani, Rizky Vernita Dwi, Arik Susbiyani, dan Rendy Mirwan Aspirandi. 2020. "Pengaruh Capital Employed, Human Capital, Structural Capital Terhadap Kinerja Keuangan Pada Perusahaan Perbankan Yang Terdaftar Di BEI Tahun 2017-2020." *Jurnal Akuntansi Profesi* 11(2):330-38.

- Asnanda, Wenny Septivani. 2020. "Pengaruh Intellectual Capital Terhadap Kinerja Organisasi (Studi Empiris Pada UMKM di Sumatera Barat)." Universitas Bung Hatta.
- Astuti, Partwi Dwi, dan Arifin Sabeni. 2005. "Hubungan Intellectual Capital dan Business Performance dengan Diamond Specification: Sebuah Perspektif Akuntansi." Hal. 694–707 in Proceeding SNA VIII. Vol. 15. Solo.
- Bontis, Nick, William Chua Chong Keow, dan Stanley Richardson. 2000. "Intellectual Capital and Business Performance in Malaysian Industries." *Journal of Intellectual Capital* 7(December 1999):1–17.
- Divianto. 2010. "Pengaruh Faktor-faktor Intellcetual Capital (Human Capital, Structural Capital dan Customer Capital) Terhadap Business Performance (Survey pada Perusahaan Swasta di Palembang)." *Jurnal Ilmiah Orasi Bisnis IV*:81–99.
- Fillat, Mathilde Tania. 2018. "Pengaruh Intellectual Capital Terhadap Produktivitas Pada Perusahaan Perbankan Konvensional." 1–14.
- Leha, Miswar Wahyudi Nasir. 2020. "Pengaruh Human Capital, Structural Capital, Relational Capital dan Employee Engagement Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Pada Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Kepulauan Selayar." *AkMen* 17(4):619–29.
- Musdamayanti. 2016. "Pengaruh Intellectual Capital (Human Capital, Customer Capital, Structur Capital) Terhadap Business Performance pada Perusahaan Manufaktur yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia (BEI)." Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Nasrullah, Achmad, dan Erlina Sari Pohan. 2020. "Intellectual Capital Dan Spiritual Capital Terhadap Business Performance Pada Perusahaan Manufaktur Di Banten." *Jurnal Riset Akuntansi Tirtayasa* 5(1):14–31.
- Nurhayati, Siti. 2017. "Analisa Pengaruh Intellectual Capital Terhadap Kinerja Pasar dan Kinerja Keuangan Pada Perusahaan LQ45 Yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Periode Tahun 2010-2013." *Jurnal ASET (Akuntansi Riset)* 9(1):133–72.
- Pratiwi, Chindi Tia. 2020. "Analisis Pengaruh Intelectual Capital (Human Capital Efficiency, Capital Employed Efficiency, Structural Capital Efficiency) Dan Inflasi Terhadap Kinerja Keuangan Perbankan Syariah." Universitas Muhammadiyah Magelang, Magelang.
- Putra, Martin Sari. 2017. "Pengaruh Human Capital, Structural Capital, Customer Capital dan Good Corporate Governance Terhadap Profitabilitas Perusahaan (Studi Empiris Pada Perusahaan Perbankan yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Pada Tahun 2012-2015)." *e-Journal: S1 Ak. Universitas Pendidikan Ganesha* 7(1):10.
- Rahmani, Nadhira Hafsa. 2016. "Pengaruh Corporate Social Responsibility, Human Capital, Customer Capital, dan Structural Capital Terhadap Kinerja Perusahaan." Universitas Trisakti.
- Salsabila, Syarifah. 2018. Pengaruh Human Capital, Customer Capital dan Technological Capital terhadap Kinerja Bisnis (Studi Kasus pada UMKM Kuliner di Jalan Setia Budi Medan). Medan.
- Saragih, Afni Eliana. 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.
- Sugiyono. 2017. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Victoria. 2020. "Pengaruh Intellectual Capital Terhadap Kinerja Perusahaan." *Jurnal Manajerial dan Kewirausahaan* II(2):428–38.

Wirawan, Septiadi. 2017. "Pengaruh Human Capital, Structural Capital dan Customer Capital Terhadap Kinerja Perusahaan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kabupaten Tabalong." Jurnal PubBis 1(2):387-404.

Zuliyati. 2017. "Pengaruh Intellectual Capital Terhadap Kinerja UMKM (Studi Kasus pada UMKM di Kabupaten Kudus)." Jurnal Akuntansi dan Keuangan 6(2):181-200.