

Skripsi

**ANALISIS PENGARUH *HUMAN CAPITAL*, *STRUCTURAL CAPITAL*,
DAN *CUSTOMER CAPITAL* TERHADAP *BUSINESS PERFORMANCE***

Diajukan untuk memenuhi syarat guna mencapai gelar
Sarjana Akuntansi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Katolik Soegijapranata
Semarang



Fanny Angraini

10.60.0023

**Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Katolik Soegijapranata**

Semarang

2014

Skripsi dengan judul

**ANALISIS PENGARUH *HUMAN CAPITAL*, *STRUCTURAL CAPITAL*,
DAN *CUSTOMER CAPITAL* TERHADAP *BUSINESS PERFORMANCE***

Oleh:

Fanny Anggraini

10.60.0023

Disetujui dan diterima baik oleh pembimbing:

Semarang, 13 Desember 2013

Pembimbing

Stephana Dyah Ayu, SE., M.Si., Akt.

Telah diterima dan disahkan oleh panitia penguji pada :

29 Januari 2014 skripsi dengan judul :

**ANALISIS PENGARUH *HUMAN CAPITAL*, *STRUCTURAL CAPITAL*,
DAN *CUSTOMER CAPITAL* TERHADAP *BUSINESS PERFORMANCE***

Oleh:

Fanny Angraini

10.60.0023

Tim penguji

Clara Susilawati, SE., M.Si. St.Vena Purnamasari, SE., M.Si., Akt. Stephana Dyah Ayu, SE., M.Si., Akt.

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Unika Soegijapranata

Prof. Vincent Didiek Wiet Aryanto, Ph.D.

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya, yang bertanda tangan dibawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

“Analisis Pengaruh *Human Capital*, *Structural Capital*, dan *Customer Capital* Terhadap *Business Performance*”

benar-benar merupakan karya saya. Saya tidak mengambil sebagian atau seluruh karya orang lain yang seolah-olah saya akui sebagai karya saya. Apabila saya melakukan hal tersebut, maka gelar dan ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Katolik Soegijapranata.

Semarang, 29 Januari 2014

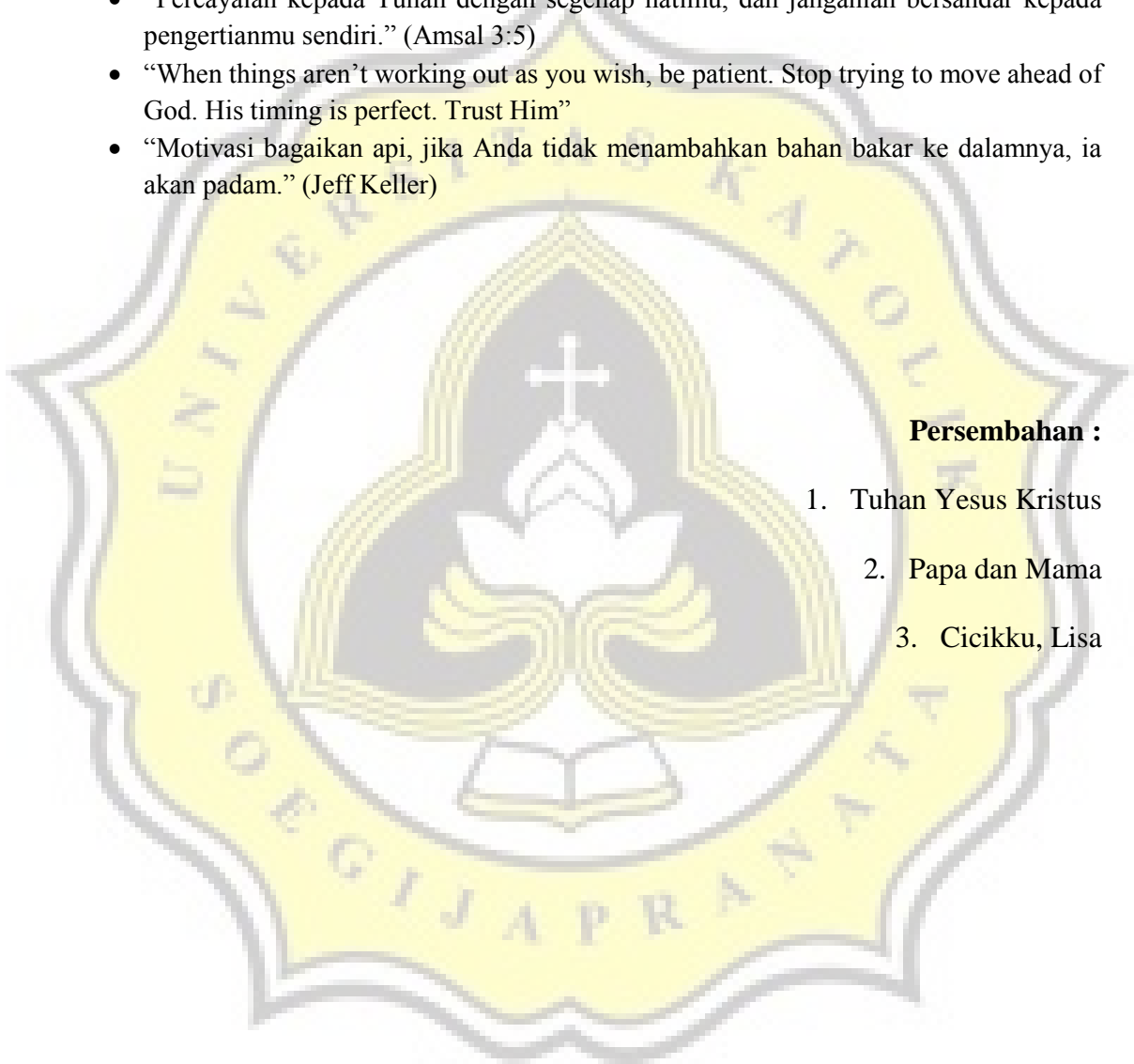
Yang menyatakan,

Fanny Anggraini

Halaman Persembahan

Motto :

- “Tuhan bekerja luar biasa dalam hidupku”
- “Percayalah kepada Tuhan dengan segenap hatimu, dan janganlah bersandar kepada pengertianmu sendiri.” (Amsal 3:5)
- “When things aren’t working out as you wish, be patient. Stop trying to move ahead of God. His timing is perfect. Trust Him”
- “Motivasi bagaikan api, jika Anda tidak menambahkan bahan bakar ke dalamnya, ia akan padam.” (Jeff Keller)



Persembahan :

1. Tuhan Yesus Kristus
2. Papa dan Mama
3. Cicikku, Lisa

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas berkat, penyertaan, dan tuntunan-Nya sehingga membuat penulis mampu menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Pengaruh *Human Capital*, *Structural Capital*, dan *Customer Capital* Terhadap *Business Performance*“. Skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Soegijapranata Semarang. Topik ini dipilih karena *intellectual capital* merupakan sumber pengetahuan yang tersedia di perusahaan yang akhirnya akan memberikan manfaat ekonomi di masa depan pada perusahaan tersebut.

Selesainya skripsi ini penulis akui tidaklah terlepas dari bantuan, bimbingan dan dukungan dari beberapa pihak. Maka dari itu, peneliti mengucapkan terima kasih kepada :

1. Prof. Vincent Didiek Wiet Aryanto, Ph.D selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis atas ijinnya kepada penulis untuk menggunakan fasilitas yang ada di Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
2. Ibu St. Vena Purnamasari, SE., M.Si., Akt selaku Ketua Jurusan Akuntansi atas dukungannya kepada penulis agar cepat menyelesaikan studi.
3. Ibu Stephana Dyah Ayu, SE., M.Si., Akt selaku Dosen Pembimbing yang selalu bersedia meluangkan waktu untuk berdiskusi, memberikan saran-saran yang cemerlang dan membimbing penulis.

4. Seluruh Dosen Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah membimbing, mengarahkan, dan mengajarkan ilmu pengetahuannya selama penulis menjalani masa studi dan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh Staf Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah banyak membantu dan memberikan kemudahan dalam segala hal selama skripsi dan ujian skripsi.
6. Papa dan Mama tercinta, serta Cicikku Lisa yang selalu memberikan doa, nasehat, semangat, dan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan studi.
7. Sahabatku dan sahabat seperjuanganku, Jovita Irma K dan Niken Athalia yang telah sabar menemani, membantu, mendengarkan keluhan dan juga memberikan semangat kepada penulis mulai dari awal perkuliahan sampai dengan terselesaikannya studi ini.
8. Teman-teman Akuntansi 2010, yang telah memberikan semangat dan membantu penulis selama masa studi dan penyusunan skripsi ini.
9. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Semarang, 29 Januari 2014

Penulis

Fanny Anggraini

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	6
1.3.1 Tujuan	6
1.3.2 Manfaat.....	7
1.4 Sistematika Penulisan	8
BAB II LANDASAN TEORI.....	9
2.1 Tinjauan Teori.....	9
2.1.1 <i>Resource Based Theory</i> (RBT).....	9

2.1.2 <i>Knowledge Based Theory (KBT)</i>	10
2.1.3 <i>Human Capital Theory</i>	11
2.1.4 <i>Resource Dependence Theory</i>	12
2.1.5 <i>Intellectual Capital</i>	12
1. <i>Human capital</i>	13
2. <i>Structural capital</i>	14
3. <i>Customer capital</i>	15
2.1.6 <i>Business Performance</i>	15
2.2 Hipotesis	20
2.2.1 Pengaruh <i>Human Capital</i> Terhadap <i>Structural Capital</i>	20
2.2.2 Pengaruh <i>Human Capital</i> Terhadap <i>Customer Capital</i>	21
2.2.3 Pengaruh <i>Human Capital</i> Terhadap <i>Business</i> <i>Performance</i>	22
2.2.4 Pengaruh <i>Structural Capital</i> Terhadap <i>Business</i> <i>Performance</i>	23
2.2.5 Pengaruh <i>Customer Capital</i> Terhadap <i>Business</i> <i>Performance</i>	24
2.2.6 Pengaruh <i>Structural Capital</i> Terhadap <i>Customer</i> <i>Capital</i>	25
2.3 Kerangka Pikir	27
2.4 Definisi dan Pengukuran Variabel	28
2.4.1 Variabel Dependen	28
1. <i>Return On Assets (ROA)</i>	28

2. <i>Return On Equity (ROE)</i>	28
2.4.2 Variabel Independen.....	29
1. <i>Human Capital</i>	29
2. <i>Structural Capital</i>	29
3. <i>Customer Capital</i>	30
BAB III METODE PENELITIAN	31
3.1 Objek dan Lokasi Penelitian	31
3.2 Populasi dan Sampel.....	31
3.2.1 Populasi	31
3.2.2 Sampel.....	32
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	33
3.3.1 Jenis dan Sumber Data	33
3.3.2 Teknik Pengumpulan Data	33
3.3.3 Alat Pengumpulan Data.....	33
3.4 Uji Hipotesis	33
3.4.1 Model Empiris	33
3.4.2 Memilih Pengujian Statistik	34
3.4.3 Menentukan Tingkat Keyakinan yang Diinginkan	36
3.4.4 Menghitung Nilai Statistik	36
3.4.5 Mendapatkan Nilai Uji Kritis	37
3.4.6 Menginterpretasikan Hasil	37
BAB IV HASIL ANALISIS	39
4.1 Analisis Deskriptif	39

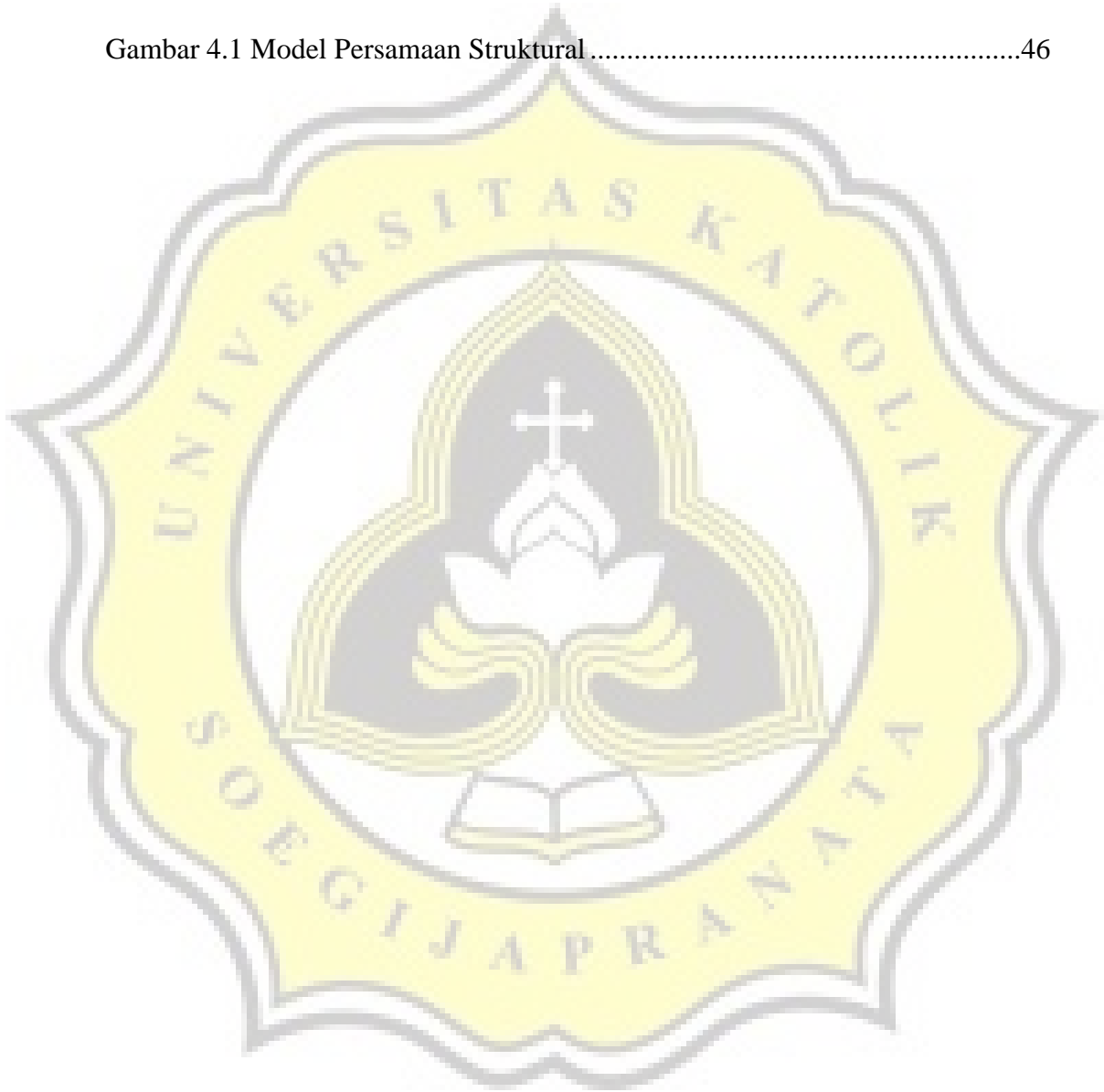
4.2	Evaluasi Asumsi Model Struktural	42
4.2.1	Evaluasi Normalitas Data	42
4.3	Analisis <i>Full Structural Equation Modelling (SEM)</i>	46
4.4	Pengujian Hipotesis	48
4.4.1	Pengujian Hipotesis 1	49
4.4.2	Pengujian Hipotesis 2	50
4.4.3	Pengujian Hipotesis 3	51
4.4.4	Pengujian Hipotesis 4	54
4.4.5	Pengujian Hipotesis 5	57
4.4.6	Pengujian Hipotesis 6	60
4.5	Pembahasan	62
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		64
5.1	Kesimpulan	64
5.2	Saran Untuk Perusahaan	64
5.3	Keterbatasan dan Saran Untuk Penelitian Selanjutnya	65
DAFTAR PUSTAKA		66
LAMPIRAN		69

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Data Observasi Penelitian	32
Tabel 4.1	Penggolongan Sampel Penelitian.....	40
Tabel 4.2	Penggolongan Sampel Penelitian.....	40
Tabel 4.3	Statistik Deskriptif	41
Tabel 4.4	Uji Normalitas Data	43
Tabel 4.5	Uji Normalitas Data Setelah Transformasi Data.....	44
Tabel 4.6	Uji Normalitas Data Setelah Transformasi Data dan Pengujian Outlier.....	45
Tabel 4.7	Hasil <i>Goodness Of Fit</i>	47
Tabel 4.8	Hasil Pengujian Hipotesis	49
Tabel 4.9	Hasil Kecenderungan Interaksi Pengujian Hipotesis 3	51
Tabel 4.10	Hasil Uji Beda Pengujian Hipotesis 3.....	51
Tabel 4.11	Hasil Uji Beda Pengujian Hipotesis 3.....	52
Tabel 4.12	Hasil Kecenderungan Interaksi Pengujian Hipotesis 4	55
Tabel 4.13	Hasil Uji Beda Pengujian Hipotesis 4.....	55
Tabel 4.14	Hasil Uji Beda Pengujian Hipotesis 4.....	56
Tabel 4.15	Hasil Uji Beda Pengujian Hipotesis 5.....	58
Tabel 4.16	Hasil Uji Beda Pengujian Hipotesis 6.....	61

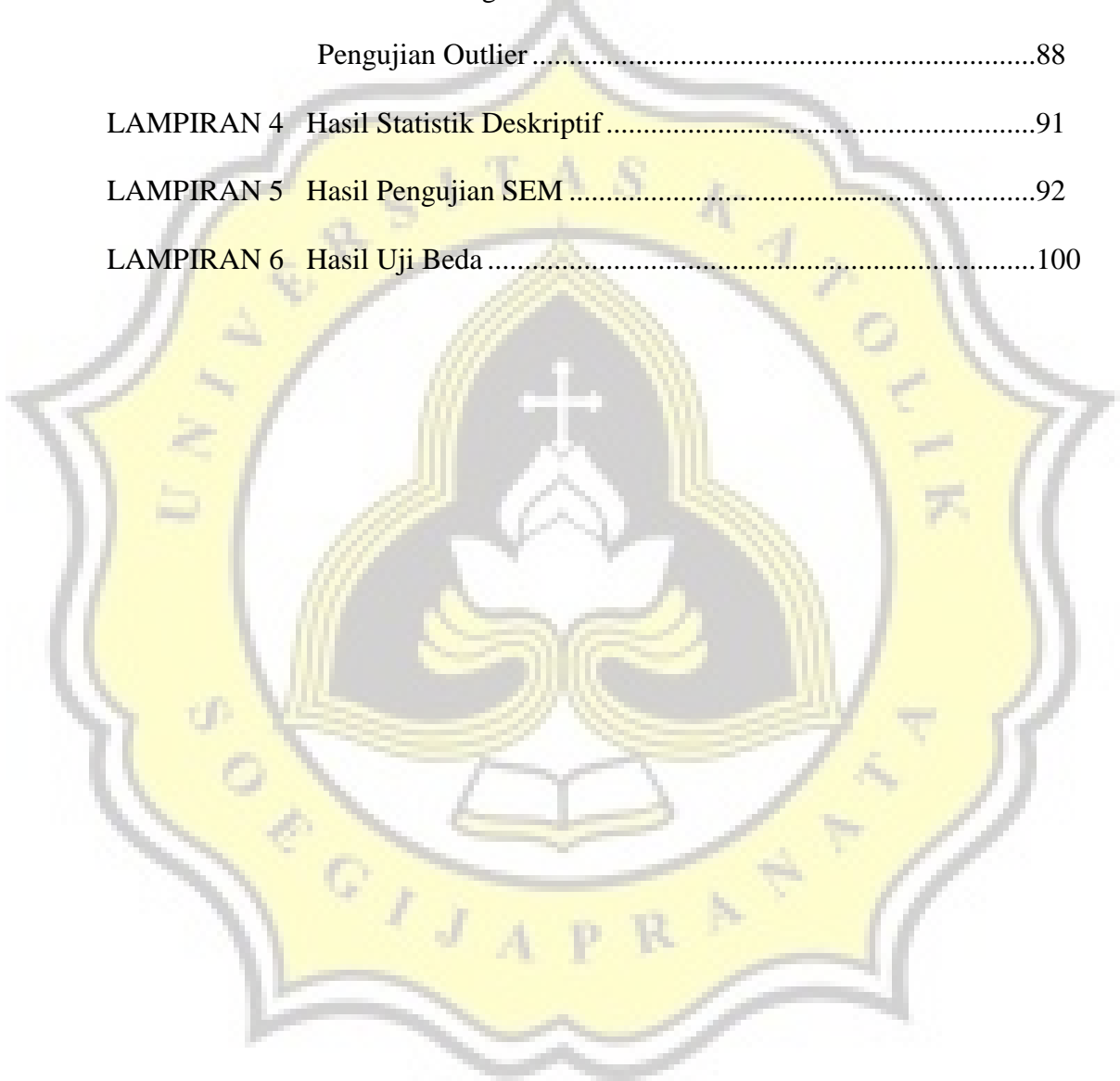
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir.....	27
Gambar 3.1 Diagram Alur.....	38
Gambar 4.1 Model Persamaan Struktural.....	46



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1	Tabel Perhitungan	70
LAMPIRAN 2	Tabel Perhitungan Setelah Transformasi Data.....	82
LAMPIRAN 3	Tabel Perhitungan Setelah Transformasi Data dan Pengujian Outlier	88
LAMPIRAN 4	Hasil Statistik Deskriptif	91
LAMPIRAN 5	Hasil Pengujian SEM	92
LAMPIRAN 6	Hasil Uji Beda	100



ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh *human capital* terhadap *structural capital*, *customer capital* dan *business performance*, menguji pengaruh *structural capital* terhadap *customer capital* dan *business performance*, dan menguji pengaruh *customer capital* terhadap *business performance*. *Business performance* yang digunakan dalam penelitian ini adalah *return on assets* (ROA) dan *return on equity* (ROE). Penelitian ini menggunakan sampel dari perusahaan jasa yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia (BEI) tahun 2012. Jumlah sampel yang digunakan setelah transformasi data dan pengujian outlier sebanyak 101 sampel.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *human capital* berpengaruh positif terhadap *structural capital* dan *customer capital*, serta *customer capital* berpengaruh positif terhadap *business performance* (ROE). *Human capital*, *structural capital*, dan *customer capital* tidak berpengaruh terhadap *business performance* (ROA), serta *human capital* dan *structural capital* tidak berpengaruh terhadap *business performance* (ROE). Selain itu, *structural capital* juga tidak berpengaruh terhadap *customer capital*.

Kata Kunci : *Human Capital, Structural Capital, Customer Capital, Business Performance*