

HUMAN CAPITAL SEBAGAI ASET PALING UTAMA BAGI PERUSAHAAN

Setyani Dwi Lestari

Universitas Budi Luhur

setyani.dwilestari@budiluhur.ac.id

ABSTRACT : *This study aims to explain that human capital is the best company's asset for sustainable competitive advantage, which is the best employees in a company can contribute well for increasing the performance. Human capital is one of the main component from intellectual capital or intangible asset owned by company. In fact, human capital management in company will be the success key to increase its productivity that will have an impact on increasing the total revenue's company. Those factors are new opportunities for a company, but it is difficult to measure it.*

Keyword: *human capital, employee organizational, environment, performance organizational.*

PENDAHULUAN

Saat ini, kebanyakan pimpinan eksekutif akan siap mengangguk tanda persetujuan kepada statement yang sering terdengar, bahwa staf adalah suatu aset perusahaan terbesar, orang-orang di dalam suatu organisasi, tetapi tidak selalu mereka mengalami keputusan dan kebijakan yang mencerminkan hidup mereka sehari-hari lebih layak. Mereka jauh lebih mungkin untuk melihat kemajuan perusahaan, bahwa perusahaan itu dijalankan dengan hanya secara efisiensi dan dengan pengecilan biaya-biaya saja, dengan tidak memperhatikan staf untuk dikembangkan maupun diberi perhatian besar.

Kenyataan di UK, sudah menemukan bahwa 20 persen yang merasakan bahwa keputusan yang dibuat oleh manajemen puncak memenuhi kepercayaan yang disertai penilaian orang-orang secara riil dan nyata, atau biaya-biaya berjalan-jalan diatas kaki manusia yang bekerja adalah semakin dekat dengan kenyataan. Mereka jauh lebih mungkin untuk menjalankan bahwa perusahaan dikemukakan oleh efisiensi dan dengan pengecilan biaya-biaya.

Masalahnya adalah bahwa orang-orang tidak sesuai dengan definisi keuangan yang tegas sebagai suatu aset. Karena mereka tidak bisa bertransaksi sesuka hati, kontribusi mereka adalah individu dan sebagai variabel yang dipengaruhi oleh motivasi dan lingkungan, dan mereka tidak bisa dihargai menurut prinsip keuangan tradisional.

Namun juga, organisasi saat ini adalah lebih banyak memperhatikan bakat selain permasalahan bisnis. Mengapa ini terjadi?. Adalah sangat sederhana. Penilaian perusahaan telah berubah semakin besar karena sekitar tahun 1990, perusahaan meletakkan suatu nilai jauh lebih tinggi terhadap *intangible asset* (harta tak berwujud) seperti pengetahuan, kemampuan, wewenang, merek, dan sistem. Aset ini adalah juga dikenal sebagai "modal

intelektual" dari suatu organisasi. Dan itu adalah orang-orang, dan orang itu sendiri adalah "modal manusia" yang membangun nilai.

Jack Welch, salah seorang CEO terbaik dan dikenal Amerika, adalah terkenal untuk ungunya yang "ada tiga kunci mengukur bisnis - kepuasan pelanggan, kepuasan karyawan, dan cashflow, dalam hal pemesanan (*order*)."

Lebih hebat lagi baru-baru ini ia merasa sedih bahwa ia mempunyai dua hal pertama itu membulatkan jalan yang salah bahwa karyawan perlu datang lebih awal. Apa yang ia katakan adalah bahwa, pada ujung hari, segalanya tergantung pada orang-orang yaitu: kemampuan mereka, motivasi, kreativitas, ketrampilan organisasi, dan kepemimpinan. Orang-orang mengatur harta berwujud, dan mereka juga memelihara dan menumbuhkan harta yang intangible (orang-orang yang tidak terukur). Kita tidak bisa menjejaki harta tak berwujud dengan cara yang sama seperti keuangan dan aset fisik. Kita harus mencari cara baru, tetapi ini harus mempunyai tingkatan kredibilitas yang sama, menetapkan sistem akuntansi. Kita harus lakukan ini pada era ilmu pengetahuan yang serba prima, tidak ada keraguan sama sekali sekitar aset yang paling utama. Organisasi secara terus menerus berpikir tentang orang-orang mereka, ketika semata-mata sumber daya dan biaya-biaya belum menyeberang masa milenium.

Ada suatu pertumbuhan dan perkembangan volume riset yang mengarah pada mengenali dan membuktikan hubungan antara "manajemen praktek" dan "garis dasar". Saat ini, itu garis dasar seperti dilihat terdiri dari profitabilitas dan nilai dari pemegang saham jangka panjang. Konsultan yang utama sedang memikirkan sistem mereka sendiri untuk menaksir "ilmu tentang meter" tentang manajemen masyarakat. William Mercer, sebagai contoh, telah mengembangkan "kemudi modal manusia". Watson Wyatt mempunyai "index modal manusia" dan Price Waterhouse Coopers mempunyai suatu departemen disebut "HR Analitik" yang mana tahun 2000 memenangkan hadiah konsultasi untuk inovasi. Peneliti seperti Mark Huselid dan Jeffry Pfeffer di AS, dan David Guest, Yohanes Purcell, dan Lynda Gratton di UK, sudah melakukan studi jangka panjang untuk mempertunjukkan keuntungan-keuntungan suatu pendekatan positif ke arah manajemen sumber daya manusia.

Itu tidaklah mengejutkan yang ada korelasi positif antara orang-orang dan pencapaian perusahaan. Perusahaan, seperti Johnson & Johnson dan Cadbury mengenal banyak orang bahwa makin baik orang-orang diperlakukan, tampaknya akan semakin sukses organisasi. Bagaimanapun, itu bukanlah cukup untuk hanya mempresentasikan hasil riset yang terakhir. Hari ini para manajer dibom dengan gagasan atas bagaimana cara melakukan segalanya lebih baik. Apa yang sesungguhnya mengurus hidup mereka adalah angka-angka sehingga tantangan adalah untuk temukan beberapa metoda dapat dihitung yang memungkinkan kita untuk memahami orang-orang dan kontribusi mereka untuk "menghargai" di dalam organisasi. Kontribusi dari manusia-manusia kritis organisasi sangat penting dan selama ini tidak mempunyai suatu kesempatan tinggi.

TINJAUAN TEORITIS DAN HIPOTESIS PEMEGANG SAHAM VS *STAKEHOLDERS*

Organisasi ada untuk menciptakan nilai untuk orang-orang, yang secara individu atau secara bersama. Derma mengkonversi uang, keahlian, dan mempedulikan sikap ke dalam manfaat untuk orang-orang melalui banyak cara. Organisasi sektor publik membawa nilai dalam jabatan dan informasi ke bagian masyarakat yang berbeda. Risiko dagang menciptakan nilai moneter untuk pemilik mereka, dan di dalamnya melakukan dan membawa nilai kepada banyak orang lain individu dan organisasi. Apakah pemegang saham, pemilik, dan investor lebih penting dibanding orang yang lain dengan suatu minat di dalam sukses organisasi, orang-orang dan kelompok orang yang kita panggil *stakeholders*?. Kebanyakan CEO's perusahaan komersil akan katakan bahwa gol yang terakhir mereka adalah untuk membangun nilai untuk *stakeholders*. Keputusan utama, yang terutama sekitar kepemilikan, adalah terkesan oleh pikiran ini.

Tetapi, jika mereka menghancurkan nilai untuk lain *stakeholders*, bukti adalah bahwa mereka tidak mencapai gol di dalam merindukan tempat jika pelanggan tidak lagi ingin berhadapan dengan perusahaan, karyawan tidak lagi bekerja, persediaan ditemukan dan terlalu sukar untuk berdagang dengannya, dan menurunnya kepercayaan masyarakat, kemudian *stakeholders* adalah penting melanjutkan sukses yang kelak akan jadi hilang. Tanpa dukungan dari *stakeholders*, tidak ada pemegang saham dapat mencapai kembali dukungannya. Seperti nyanyian dari film Cabaret dikatakan bahwa "Uang membuat keliling dunia". Tetapi hanya tentara sewaan cadok percaya bahwa kondisi manusia adalah segalanya tentang uang, sungguhpun itu dapat membuat hidup lebih mudah. Masyarakat memerlukan bisnis untuk menyediakan ketenaga-kerjaan dan membangun stabilitas keuangan untuk individu, untuk menciptakan, membuat dan mendistribusikan produk dan jasa, dan untuk mengambil suatu peran bertanggung jawab di dalam mendukung masyarakat. Bisnis menciptakan kekayaan yang dapat dinikmati bersama dan yang terakhir adalah " nilai tambah".

Dalam rangka menciptakan nilai, kita harus mengetahui bagaimana nilai ditambahkan untuk semua *stakeholders*, kedua-duanya keuangan dan non keuangan, kedua-duanya sekarang dan di masa datang. Kita memerlukan suatu gagasan jelas dan bersih tentang berbagai hal apa yang dan bagaimana cara menemukan kebutuhan mereka sedemikian rupa sehingga mereka akan ingin teruskan untuk bekerjasama dengan.

TANTANGAN UNTUK DIPELAJARI

Setiap hari kita dapat melihat hasil suatu ketiadaan keseimbangan antara berpikir tentang orang-orang sebagai biaya-biaya dan mengamati mereka sebagai asset. Tentu saja, dalam beberapa hal mereka adalah kedua-duanya secara serempak. Tetapi mari kita memandang sebagian dari tantangan dan perlu untuk menyerap, dan bagaimana ketidak-mampuan kita untuk melakukannya, mempunyai suatu dampak serius pada efektivitas organisasi.

Tantangan-1

Ketika kita membuat suatu keputusan untuk memotong biaya-biaya dari suatu organisasi, kita mempunyai angka-angka bersih yang akan bekerja bersama. Semua orang memahami sistem dan ukuran untuk biaya-biaya. Bagaimanapun, ketika kita memperbicangkan tentang bersesuaian nilai (jika tentu saja kita lakukan), kita boleh hanya mempunyai kata-kata- dan angka-angka selalu berbicara lebih keras dari kata-kata. Kita kekurangan suatu framework yang diterima untuk menaksir nilai dan kontribusi orang-orang. Itu hanyalah ketika orang-orang meninggalkan bahwa kita luput / kehilangan nilai yang mereka sokong, sering sehingga kita mengadakan lagi suatu konsultan atau siapa yang meneruskan suatu garis biaya berbeda dibanding gaji dan headout. Membuat keputusan bisnis semata-mata pada alasan-alasan biaya adalah model bisnis kemarin / tempo dulu . Sekarang ada beratus-ratus buku yang menawarkan pada bagaimana cara menciptakan nilai ekonomi, bagaimana cara membangun organisasi inovatif dan dikuasakan, kembangkan oleh para pemimpin pengelamun, mengamankan pelanggan berkenaan dengan penulisan Injil, dan memenangkan perang untuk waktu yang sangat mendesak. Adalah satu juta miles dari macam akunting manajemen yang pasti mempunyai hambatan atas organisasi untuk 50 tahun atau lebih, mereka memerlukan suatu bahasa baru sebagai rancangan masa depan.

Tantangan: angka-angka biaya saldo (balance) dengan angka-angka nilai, sedemikian sehingga kedua-duanya mempunyai status sama di dalam pengambilan keputusan.

Tantangan-2

Setiap orang membawa suatu perbedaan yang unik, kombinasi kemampuan dan berperan untuk organisasi. Ketika satu gabungan atau bagian lain, mereka adalah suatu dampak pada modal manusia. " bursa/stock" bahwa lebih dari suatu semata-mata penyesuaian ke dalam headcount. Masing-masing karyawan individu meminjamkan organisasi mereka " modal manusia pribadi" sebagai pertukaran dengan nilai dalam berbagai format; gaji; tantangan, pengembangan, dan seterusnya.

Tantangan: Bagaimana cara kita mengenali keaneka ragaman yang hakiki dan orang-orang berharga dan temukan suatu cara untuk menghargai sampai pemahaman modal manusia"

Tantangan-3

Ungkapan "menambahkan nilai" adalah sering digunakan dengan bebas untuk berarti "pembuatan suatu manfaat kontribusi." Bagaimanapun, menambahkan nilai riil ke *stakeholders* adalah suatu serius bisnis- itu adalah satu-satunya alasan yang ada pada organisasi. Seperti ukuran baik keuangan maupun bukan keuangan, tetapi itu hanyalah beberapa format hitungan yang memungkinkan untuk mengetahui kapasitas untuk menambahkan nilai yang sedang terus meningkat atau menurun. Setiap asset (termasuk orang-orang individu) harus dihubungkan kepada nilai yang diciptakan untuk satu atau lebih *stakeholders*.

Tantangan: Kita harus mengukur nilai - keuangan dan non keuangan ditambahkan untuk masing-masing stakeholder oleh masing-masing individu organisasi.

Tantangan-4

Semua organisasi membayar jauh lebih kepada perhatian jangka pendek dibanding dengan jangka panjang, tetapi kenyataan adalah bahwa mudah untuk menyingkat, memasukkan tekanan, untuk mendominasi sumber keputusan. orang-orang siapa yang berperan, adalah untuk memusatkan pada masa depan mungkin diberi suatu prioritas lebih rendah ketika merestrukturisasi sumber daya. "nilai pemegang saham" masih banyak dihubungkan dengan pikiran profitabilitas sekarang. Adalah benar bahwa itu menyediakan dividen untuk pemegang saham dan pemilik, hanyalah nilai saham yang mencerminkan keputusan yang kolektif dari investor tentang masa depan suatu perusahaan.. Apa yang mereka sedang cari adalah prospek arus pendapatan untuk masa datang, dan histori laba, boleh atau tidak mungkin sesuatu untuk memandu. Cerita yang secara teratur nampak tekanan keuangan tentang CEOs siapa yang sudah mencoba untuk menetapkan suatu strategi jangka panjang namun juga yang patuh pada peraturan sebab laba triwulanan sudah berkurang. Pepper mengatakan bahwa: Penekanannya pada inovasi dan suatu kultur yang menggapai ke luar untuk menyediakan suatu pondasi kuat untuk kemajuan masa depan. Dengan kepemimpinan AG Lafley dan John Pepper dan kekuatan orang-orang di P&G and Co., maka perusahaan akan mencapai potensi terbaiknya, meskipun kesukaran membangun untuk masa depan pada waktu yang sama menjamin performance keuangan, yang akan digunakan oleh analis keuangan. Satu tahun kemudiannya di bawah kepemimpinan yang baru, laba masih belum maksimal juga.

Tantangan: Kita harus mampu menghargai masa depan dari tidak terukur dan orang-orang berhubungan dengan investasi, dengan makin tinggi kredibilitasnya, ketika metodologi yang baik dicoba untuk investasi fisik juga.

Tantangan-5

Organisasi menetapkan gol, kedua-duanya baik jangka panjang dan jangka pendek, untuk mengukur kemajuan. Masing-Masing gol ini mempunyai pengarah, "masukan" faktor yang menentukan hasil yang diinginkan, dan mereka pada gilirannya mereka mempunyai sendiri factor yang mempengaruhi. Suatu bunyi pencapaian manajemen, sistem yang serasi perlu memonitor semua pengarah dan pengaruh yang mempengaruhi gol itu, sama halnya seperti, hasil yang diinginkan dirinya sendiri.

Seperti anda mengikuti sepanjang rantai logika tidaklah merindukan sebelum kamu datang ke orang-orang yang berhubungan isu sebagai ketergantungan kritis. Ukuran untuk ini adalah seperti penting seperti mengemudi sukses.

Suatu yang terpercaya, satuan ukuran dan indikator memungkinkan praktis, dan lebih baik, keputusan untuk diambil sekitar permasalahan bisnis penting adalah seperti:

- *Acquiring* orang-orang baru
- Kembali ke kondisi imbang kekuatan pekerja
- Memaksimalkan capaian dan produktivitas
- kembangkan individu dan kelompok
- Alokasi sumber daya dan pilihan untuk *outsourcing*
- Investasi orang-orang dan pengembangan organisatoris
- *Benchmarking*
- Pengaturan kerjasama dan *partnerships*
- Merger dan akuisisi

Tantangan: Itu adalah suatu bagian penting mengukur pengaruh capaian karena itu adalah untuk mengukur hasil diri mereka.

Tantangan-6

Langkah merestrukturisasi organisasi selalu sepertinya sedang bertambah, sampai didapatnya, penggabungan dan penjualan, atau hanya reorganisasi. Bagaimanapun, tingkat kegagalan di dalam merestrukturisasi sungguh baik didokumentasikan., sebagai contoh, riset Millmore dkk. menunjukkan bahwa 53% penggabungan yang dipelajari gagal untuk membawa tambahan nilai pemegang saham. Selanjutnya, suatu perusahaan komersil boleh membayar suatu premi lebih untuk harta tak berwujud dari perusahaan lain, banyak nilai ini adalah sering hilang sampai pengejaran biaya memandu "sinergi". Para akuntan memusatkan pada kewajiban dan angka-angka, sementara asset berharga, keahlian, pengalaman, hubungan pelanggan, dan pengetahuan akan hilang selama proses pengukuran.

Tantangan: Bagaimana cara kita memastikan bahwa nilai ditingkatkan, dan tidak hilang, kapan organisasi menggabungkan dan mengatur kembali (restrukturisasi).

Tantangan-7

Investor sangat sukar untuk menemukan informasi yang mereka harus nilai, kemampuan dari suatu organisasi untuk menyampaikan nilai di masa datang. Di dalam suatu gerak ke arah kemudahan ini, hampir bisa dipastikan bahwa menurut undang-undang badan atau organisasi akan segera memerlukan yang lebih detil untuk diumumkan atas harta tak berwujud. Untuk bersiap-siap menghadapi gerak seperti itu, organisasi harus mengerti dengan jelas sistem internal mereka. Suatu sistem untuk secara teratur melaporkan apa yang sedang terjadi dengan adanya harta tak berwujud dan strategis, perlu untuk disediakan dan mempunyai kredibilitas dan arti penting untuk hasil dan masukan keuangan yang umum dikenal.

Tantangan: Kita harus mengetahui bagaimana cara memperoleh data relevan dan data dapat dipercaya pada harta tak berwujud di dalam organisasi sebelum diperlukan untuk diterbitkan secara eksternal.

Pengukuran human capital

Uraian ini dimulai dari prinsip yang segalanya dapat terukur dengan cara yang memungkinkan untuk mengatur itu, dan menyebabkan perubahan di dalamnya. Apakah kita berbicara tentang kemampuan atau potensi orang-orang, kultur di mana mereka bekerja, atau motivasi mereka hanya untuk memberi beberapa contoh- ukuran untuk ini dapat ditemukan dan ditelusuri, para manajer dikondisikan untuk bekerjasama dengan angka-angka dan tanpa mempunyai suatu dampak lebih besar.

Meskipun demikian, angka-angka yang berhubungan dengan orang-orang perlu untuk diperlakukan dengan kepedulian dan perhatian, memastikan bahwa proses itu yang digunakan untuk memperoleh hasil. Adalah bunyi yang serasi dan bahwa kita harus jelas apa yang kita inginkan dari mereka. Suatu perbandingan dari waktu ke waktu, atau melawan *benchmark* atau target tertentu, adalah sering lebih bermanfaat dibanding ukuran mutlak dirinya sendiri. Itu adalah konteks yang memberi maksud dan arti kepada figur, sebagai contoh, jika suatu survei pendapat karyawan menandai adanya 65 persen orang-orang dicukupi, ini hanya mempunyai sedikit arti dengan sendirinya. Maksud dan arti yang riilnya hanya menjadi nyata jika kita bandingkan dengan ukuran yang sama di dalam suatu survei sebelumnya atau dengan pertanyaan serupa di lain organisasi.

GORDON PETRAS Sebagai Founder di DOW CHEMICAL and Co.

Mengapa kebanyakan organisasi dalam pengukuran asset manusia sangat sembrono dan tidak wajar? Ini adalah beberapa alasannya:

- Itu tidaklah gampang. Tidak sama dengan bangunan atau mesin, orang-orang tidak cocok. Mereka mempunyai banyak dimensi untuk dipertimbangkan, tidak hanya dolar atau pounds. Coba untuk menerapkan dengan baik menerima prinsip keuangan kepada penilaian orang-orang sudah gagal, oleh karena angka-angka asumsi yang harus dibuat. orang-orang tidaklah statis juga, mereka gelisah organisasi di antara mereka.
- Oleh karena kompleksitas, kita memerlukan beberapa macam pengukuran dan proses pengukuran. Dan masing-masing ukuran harus menetapkan kredibilitas sendiri sebagai pengarah yang logis, dan menghubungkan untuk angka-angka keuangan yang terakhir.
- Ada kesalahan jika mengukur tanpa pemahaman faktor yang dapat menentukan hasil tertentu. Kita perlu memahami kasualitas tertentu. Sebagai contoh, kita mungkin mengukur dan menilai pengetahuan yang tingkat upah kita di bawah pasar, dan berasumsi bahwa ini adalah suatu faktor penting. Pada kenyataannya, penyebab yang dominan boleh jadi lebih sedikit untuk melakukan atas upah dan lebih untuk melakukan atas mutu manajemen.
- Para profesional sumber daya manusia telah sering berhati-hati tentang pentingnya kebutuhan akan pengukuran. Banyak rasa bahwa peran mereka untuk menyeimbangkan kelaziman angka-angka dengan "skill manusia" dan bukan untuk mencoba untuk bersaing dengan para akuntan pada landasan mereka sendiri. Juga mencoba untuk menetapkan

rasio laba modal untuk beberapa program dan rencana. Bagaimanapun, secara sistematis penjumlahan yang berharga individu dan kontribusi mereka ke *stakeholders* biasanya bukan suatu prioritas maupun suatu cita-cita perusahaan.

SIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Sejak pertengahan tahun 1990 beberapa kemajuan telah di buat pada area ini. Dukungan telah dengan mantap tumbuh untuk "*Balanced Scorecard*" suatu sistem yang dirancang oleh Robert Kaplan dan David Norton dan lebih dulu diterbitkan 1992. Pendekatan ini mencari ukuran pengarah tentang keluaran keuangan. Itu menyeimbangkan indikator keuangan dengan mereka untuk pelanggan, memproses efisiensi, dan belajar dan inovasi. Beberapa para pemakai *scorecard* sudah menggantikan yang belakangan ada dengan suatu yang lebih umum "orang-orang" unsur-unsur dan paling sulit ditemukan di area ini adalah menemukan indikator baik. David Norton (2011) menjelaskan bahwa: Nilai tersebut disediakan untuk para eksekutif yang khas untuk pemahaman strategi mereka untuk mengembangkan modal manusia. Modal manusia adalah fondasi bagi ciptaan nilai dan justru asset yang paling utama dan penting adalah justru yang paling sedikit dipahami perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aliciaho (2012). *The Impact Of Perceived CSR On Employee Performance And Turnover Intention: An Examination Of The Mediating Effects Of Organizational Justice And Organization-Based Self-Esteem*, Singapore Management University Leekongchian School Of Business. Submitted to Lee Kong Chian School of Business in partial fulfillment of the requirements for the Degree of Master of Science in Management
- Hyung-Ryong Lee (2013). *An Empirical Study of Organizational Justice as a Mediator of the Relationships among Leader-Member Exchange and Job Satisfaction, Organizational Commitment, and Turnover Intentions in the Lodging Industry*.
- Jack Welch, Jr. (2000). *Lesson on Winning and Profitability from Jack Welch*.- Kissmetrics. <https://blog.kissmetrics.com>.
- JC. Hayton (2003). *Human Resource Management in SMEs: An Empirical study of Entrepreneurial performance*-John Willey Co.Online Library.
- Kaplan R.S. & Norton, D.P. (2004). *Strategy Maps, Coverting Intangible Assets Into Tangible Outcomes*. Harvard Business School Publishing Corporation.
- P. Friederichs, M Labes (2006). *Human Capital Management*-Springer Edition.
- R Thomas (2001)- *US Patent- System for Human Capital Management*.
- SA Snell, JW. (1992) *Dean - Academy of Management: A Human Capital Perspective*.
- T. Hussain, S. Asif. (2012). *Is Employees' Turnover Intention Driven By Organizational Commitment And Percieved Organizational Support?. Journal of Qualityand Technology Management. Volume VIII, Issue II, Page 01-10*.

- Shakeish hambers, Daniellel Johnc Hannon, Andrew Honeycutt, Kurt Linberg, S. Asif (2012). Is Employees' Turnover Intention Driven By Organizational Commitment And Percieved Organizational Support? *Journal of Quality and Technology Management. Volume VIII, IssueII, December 2012, Page 01-10*
- Shakeish hambers (2008), Daniellel Johnc Hannon, Andrew Honeycutt, Kurt Linberg. Telecommunications Mega Mergers: Impact On Employee Morale And Turnover Intention, A *Dissertation* Presented in Partial Fulfillment Of the Requirements for the Degree Doctor of Philosophy Capella University April 2008