



PENGARUH HUMAN CAPITAL, STRUCTURAL CAPITAL, DAN CUSTOMER CAPITAL TERHADAP KINERJA PERUSAHAAN PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) DI KABUPATEN TABALONG

Septiadi Wirawan*

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Tabalong
Jl. Komplek Stadion Olah Raga Saraba Kawa Pembataan Tanjung-Tabalong
KodePos 70123 Telp/Fax (0526) 2022484

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis signifikansi pengaruh Human Capital, Structural Capital, dan Customer Capital Terhadap Kinerja Perusahaan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Di Kabupaten Tabalong. Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif menggunakan regresi linear ganda sebagai teknik analisis data dengan bantuan SPSS versi 23. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel bebas (Human Capital, Structural Capital, dan Customer Capital) berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (Kinerja Perusahaan), baik secara parsial maupun secara simultan. Variabel Structural Capital memiliki nilai koefisien terbesar, menjadikannya sebagai variabel dominan yang mempengaruhi variabel Kinerja Perusahaan. Nilai Adjusted R Square menunjukkan nilai sebesar 0,769 atau besarnya pengaruh Human Capital, Structural Capital, dan Customer Capital terhadap Kinerja Perusahaan adalah 76,9%, sedangkan 23,1% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain di luar tiga variabel bebas tersebut.

Kata Kunci : *Human Capital, Structural Capital, Customer Capital, Kinerja Perusahaan*

EFFECT OF HUMAN CAPITAL, STRUCTURAL CAPITAL, AND CUSTOMER CAPITAL TO PERFORMANCE OF COMPANY IN THE COMPANY OF DRINKING WATER REGION IN TABALONG DISTRICT

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine and analyze the significance of the influence of Human Capital, Structural Capital and Customer Capital on the Corporate Performance at Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) In Tabalong Regency. The method used is quantitative method using multiple linear regression as data analysis which was assisted with SPSS version 23. The results of this study showed that the independent variables (Human Capital, Structural Capital and Customer Capital) have a significant effect on the dependent variable (Corporate Performance), either partially



Web : <https://jurnal.stiatabalong.ac.id>

or simultaneously. Variable Structural Capital has the largest coefficient value, making it the dominant variable affecting the Corporate Performance variables. Value Adjusted R Square showed a value of 0.769 or the influence of Human Capital, Structural Capital and Customer Capital and Corporate Performance is 76.9%, while 23.1% is influenced by other variables outside the three independent variables.

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

PENDAHULUAN

Perubahan paradigma dari persaingan berdasarkan materi menjadi persaingan berdasarkan pengetahuan menuntut organisasi untuk memiliki sumber daya manusia yang berkualitas tinggi untuk mendapatkan keunggulan kompetitif. Hal inilah yang membuat karyawan tidak lagi dipandang sebagai beban atau biaya, melainkan aset yang dimiliki perusahaan.

Berdasarkan laporan yang dirilis *World Economic Forum*, indeks sumber daya manusia Indonesia berada pada urutan ke-69 dari 113 negara. Ranking menunjukkan bahwa indeks sumber daya manusia Indonesia berada dibawah Philipina (urutan ke-46), Malaysia (urutan ke-52), Thailand (urutan ke-57), Vietnam (urutan ke-59), dan Sri Lanka (urutan ke-60) (Leopold dan Zahidi, 2015:16).

Intellectual capital atau modal intelektual memiliki peran yang sangat penting dan strategis di perusahaan. *Intellectual capital*, oleh Nahapiet dan Ghoshal (1998) dalam Pfeffer *et. al.* (2002:200), mengacu kepada pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki oleh suatu

kolektivitas sosial, seperti sebuah organisasi, komunitas intelektual, atau praktek profesional. *Intellectual capital* mewakili sumber daya yang bernilai dan kemampuan untuk bertindak yang didasarkan pada pengetahuan.

Sedangkan Klein dan Prusak (Stewart, 1997) dalam Pfeffer *et. al.* (2002:200), *Intellectual capital* adalah materi intelektual yang telah diformulasi, ditangkap, dan dimanfaatkan untuk memproduksi aset yang nilainya lebih tinggi. Setiap organisasi menempatkan materi intelektual dalam bentuk aset dan sumber daya, perspektif dan kemampuan eksplisit dan tersembunyi, data, informasi, pengetahuan, dan mungkin kebijakan.

Dalam upaya untuk mencari modal intelektual ini, Hubert Saint-Onge (Stewart, 1997) dalam Pfeffer *et. al.* (2002:200) dari *Canadian Imperial Bank of Commerce* dan Leif Edvinsson dari Skandia membagi modal intelektual dalam tiga bagian, yaitu: (1) *human capital* atau modal manusia, (2) *structural capital* atau modal structural, dan (3) *customer capital* atau modal pelanggan.

Web : <https://jurnal.stiatabalong.ac.id>

Hubungan *human capital*, *structural capital*, dan *customer capital* dengan kinerja perusahaan telah dibuktikan secara empiris oleh beberapa penelitian dalam berbagai pendekatan di berbagai negara, salah satunya adalah penelitian Tan *et. al.* (2007) seperti dikutip dalam Ulum (2009:112). Hasil Penelitiannya menunjukkan bahwa *human capital*, *structural capital*, dan *customer capital* berpengaruh positif terhadap kinerja perusahaan, baik masa kini maupun masa mendatang; rata-rata pertumbuhan *human capital*, *structural capital*, dan *customer capital* berhubungan positif dengan kinerja perusahaan di masa mendatang; kontribusi *human capital*, *structural capital*, dan *customer capital* terhadap kinerja perusahaan berbeda berdasarkan jenis industrinya.

Air merupakan salah satu kebutuhan dasar makhluk hidup. Khususnya air leding yang ada digunakan masyarakat untuk segala macam keperluan, baik untuk minum, keperluan dapur, mandi, mencuci dan lain sebagainya. PDAM Tirta adalah Perusahaan milik daerah Kabupaten Tabalong yang bergerak dibidang bisnis pengelolaan air bersih. Perusahaan ini sudah beroperasi selama puluhan tahun.

Bisnis ini memiliki prospek kedepan yang sangat menjanjikan. Permintaan untuk pemasangan instalasi air bersih dari

masyarakat bisa dikatakan sangat tinggi namun sayangnya hal ini tidak dibarengi dengan kemampuan PDAM dalam memenuhi permintaan tersebut. Layanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kabupaten Tabalong harus diperbaiki. Sampai hari ini, ternyata masih ada saja masyarakat yang kesulitan mendapatkan air bersih untuk kebutuhan sehari-hari.

Menurut Direktur PDAM Tirta, Hj. Hamidah “saat ini hanya 39% warga Kabupaten Tabalong yang terlayani kebutuhan air bersihnya” (Kontras, 14 Juni 2015). Ini berarti untuk wilayah teknis, 69-70% sudah terlayani, karena banyaknya kendala yang dihadapi PDAM untuk melebarkan sayap ke daerah lain diluar wilayah teknis menjadikan kemampuan pelayanan baru berkisar 39%. Sementara untuk penambahan pipa induk direncanakan akan dilakukan secara bertahap tapi pihaknya tidak berani mematok target waktu.

Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 47 Tahun 1999 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum, Pasal 2 ayat 1 menyebutkan bahwa Badan Pengawas pada setiap akhir tahun buku melakukan penilaian atas kinerja PDAM meliputi aspek keuangan, aspek operasional, dan aspek administrasi.

Web : <https://jurnal.stiatabalong.ac.id>

Tingkat keberhasilan PDAM menurut Kepmendagri No.47 tahun 1999 pasal 3 ayat 1 adalah:

- a. Baik sekali, bila memperoleh nilai kinerja diatas 75;
- b. Baik, bila memperoleh nilai kinerja diatas 60 sampai 75;
- c. Cukup, bila memperoleh nilai kinerja diatas 45 sampai dengan 60;
- d. Kurang, bila memperoleh nilai kinerja diatas 30 sampai dengan 45;
- e. Tidak baik, bila memperoleh nilai kinerja kurang dari atau sama dengan 30.

Pasal 3 ayat 2 Kepmendagri No.47 tahun 1999 memuat bobot untuk masing-masing aspek adalah:

- a. Aspek Keuangan 45;
- b. Aspek Operasional 40;
- c. Aspek Administrasi 15.

Berdasarkan Laporan Audit Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Tabalong, kinerja PDAM terus mengalami penurunan setiap tahunnya. Laporan tahun 2013 menunjukkan nilai 53,64 tergolong “Cukup”, nilai ini menurun jika dibandingkan tahun 2012 lalu sebesar 64,75 tergolong “Baik”. Penurunan nilai kinerja disebabkan oleh penurunan kinerja aspek keuangan dan aspek operasional namun tidak sebanding dengan aspek administrasi yang tidak mengalami perubahan (bpkp, 2014;1)

Laporan tahun 2014 menunjukkan penurunan kinerja dengan nilai 54,69 dan masih tergolong “Cukup”. Terdapat penurunan 1,50 pada aspek keuangan yang disebabkan: 1) menurunnya rasio aktiva produktif terhadap penjualan air seiring dengan penambahan aset tetap, tidak diikuti peningkatan laba sebelum pajak; 2) meningkatnya lama hari penagihan dari semula 85,52 hari menjadi 105,75 hari (bpkp, 2015;1).

Laporan tahun 2015 kembali menunjukkan penurunan kinerja sebesar 0,33 yang masih dalam kategori yang sama dengan nilai 54,36 kategori “Cukup”. Hal tersebut dipengaruhi penurunan nilai pada aspek keuangan yang disebabkan oleh penurunan rasio rekening tertagih terhadap rekening yang diterbitkan dan kenaikan nilai pada aspek administrasi yang disebabkan seluruh temuan telah ditindaklanjuti dan selesai serta perubahan hasil perhitungan persentase dan perhitungan rasio pada aspek operasional masih dalam *range* yang sama dan tidak merubah nilai.

Disadari atau tidak, semua organisasi atau perusahaan jelas memiliki ketiga modal tersebut, namun sejauhmana pemanfaatannya dan bagaimana pengaruhnya terhadap kinerja organisasi memerlukan sebuah penelitian untuk mengetahui hal tersebut. Berdasarkan hal

Web : <https://jurnal.stiatabalong.ac.id>

tersebut, peneliti mengangkat judul “Pengaruh *Human Capital*, *Structural Capital*, dan *Customer Capital* terhadap Kinerja Perusahaan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Di Kabupaten Tabalong”.

Berdasarkan uraian tersebut, maka rumusan masalah adalah sebagai berikut:

(1) Apakah terdapat pengaruh *Human Capital* terhadap Kinerja Perusahaan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kabupaten Tabalong?; (2) Apakah terdapat pengaruh *Structural Capital* terhadap Kinerja Perusahaan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kabupaten Tabalong?; (3) Apakah terdapat pengaruh *Customer Capital* terhadap Kinerja Perusahaan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kabupaten Tabalong?; (4) Apakah terdapat pengaruh secara simultan *Human Capital*, *Structural Capital*, dan *Customer Capital* terhadap Kinerja Perusahaan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kabupaten Tabalong?; (5) Variabel manakah yang berpengaruh dominan diantara *Human Capital*, *Structural Capital*, dan *Customer Capital* terhadap Kinerja Perusahaan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kabupaten Tabalong?

Definisi *Human Capital*

Secara harfiah pengertian modal manusia (*human capital*) adalah pengetahuan (*knowledge*), keahlian (*expertise*), kemampuan (*ability*) dan keterampilan (*skill*) yang menjadikan manusia (*karyawan*) sebagai modal atau aset suatu perusahaan. Jika perusahaan memperlakukan *karyawan* sebagai modal maka perusahaan akan mendapatkan keuntungan lebih besar ketimbang hanya memperlakukan *karyawan* dengan menganggap *karyawan* sebagai sumber daya (*human resource*). Hal ini didasarkan bahwa dengan menganggap *karyawan* sebagai modal yang memiliki pengetahuan, keahlian, dan keterampilan maka manusia yang bekerja di suatu perusahaan dapat menjalankan sumber-sumber daya lainnya (Gaol, 2014:696).

Matthewman dan Matignon (2004) dalam Gaol (2014:696-697), mendefinisikan, “*human capital is the sum of knowledge, skills, experience and other relevant workforce attributes that reside in an organisation’s workforce and drive productivity, performance and the achievement of strategic goals*”. (Modal manusia adalah akumulasi pengetahuan, keahlian, pengalaman, dan atribut-atribut kekuatan pekerja lainnya yang relevan di dalam kekuatan pekerja sebuah organisasi

TINJAUAN PUSTAKA

Web : <https://jurnal.stiatabalong.ac.id>

dan memacu produktivitas, kinerja dan pencapaian tujuan strategis).

Teori *Human Capital*

Paradigma *human capital* meletakkan orang sebagai sumber daya kekuatan produktifitas perusahaan yang bertumpu pada dua faktor keunggulan yaitu faktor keunikan kompetensi yang dimiliki dan faktor nilai yang melekat pada kompetensi individu (Alwi, 2008:292).

Coff (1997) dalam Pfeffer *et. al.* (2003:200-201) menyatakan bahwa teori *human capital* membedakan *human capital* dalam *firm-specific human capital* dan *industry-specific human capital*. *Firm-specific human capital* merupakan pengetahuan mengenai rutinitas dan prosedur yang khas dari sebuah perusahaan, yang membatasi nilai tersebut keluar dari perusahaan tersebut. *Industry-specific human capital* merupakan pengetahuan rutinitas yang khas dalam suatu industri yang tidak dapat ditransfer ke industri lain.

Perbedaan *firm-specific* dan *industry-specific* yang utama terletak dalam spesifitasnya. *Industry-specific* kurang memiliki spesifitas perusahaan, sehingga seorang profesional dapat pindah dari suatu perusahaan ke perusahaan lainnya di seluruh pasar (dalam industri

yang sama) tanpa menghilangkan nilai *industry specific* perusahaan sebelumnya.

Indikator *Human Capital*

European ICS Guideline (2010) menetapkan faktor dari *human capital* meliputi:

1. *Professional competence*
2. *Social competence*
3. *Employee motivation*

Chen dkk (2004) menyatakan indikator *human capital* adalah sebagai berikut:

1. *Employees' competence*
2. *Employees' attitude*
3. *Employees' creativity*

Andriessen (2005) dalam Ulum (2009:31) menggambarkan indikator *human capital* terdiri dari:

1. *Implicit knowledge*
2. *Skills*
3. *Attitude*

Chen *et. al.* (2004) dalam jurnalnya menyajikan indikator *human capital* sebagai berikut:

1. *Employees Competence*
 - a. *Strategic leadership of the management*
 - b. *Qualities of the employees*
 - c. *Learning ability of the employees*
 - d. *Efficiency of employee training*

Web : <https://jurnal.stiatabalong.ac.id>

- e. *The employees' ability to participate in policy making and management*
 - f. *Training of key technical and managerial employees*
2. *Employees Attitude*
 - a. *Identification with corporate values*
 - b. *Satisfaction degree*
 - c. *Employees' turnover rate*
 - d. *Employees' average serviceable life*
 3. *Employees Creativity*
 - a. *Employee's creative ability*
 - b. *Income on employees' original ideas*

Definisi Structural Capital

Marti (2001) dalam Christa (2013) menyatakan bahwa modal struktural adalah kemampuan perusahaan memanfaatkan intelektualitas dan keinovasian manusia (SDM) menciptakan kekayaan yang diaktualisasikan sebagai nilai dari prosedur, teknologi, rutinitas dan sistem yang berada didalam perusahaan, dan juga merupakan cara-cara dimana komponen-komponen didalam perusahaan disistematisir, diinternalisir, dan diproses.

Advinson dan Malone (1997) dalam Christa (2013) menyatakan modal struktural sebagai kerangka kerja dan perekat bagi perusahaan yang

mencerminkan nilai dari sebuah perusahaan sebagai menifestasi nilai-nilai dari modal intelektual yang dimilikinya.

Tujuan Structural Capital

Preffer *et. al.* (2003) menyatakan bahwa *structural capital* memiliki dua tujuan yang harus dicapai. Pertama, mengkodifikasi pengetahuan yang dapat ditransfer. Hal ini dilakukan agar sistemnya tidak hilang. Kedua, menghubungkan para karyawan dengan data, ahli dan keahlian.

Indikator Structural Capital

European ICS Guideline (2010) menetapkan faktor dari *human capital* meliputi:

1. *Corporate culture*
2. *Internal Co-operation and Knowledge Transfer*
3. *Information Technology & Explicit Knowledge*

Chen dkk (2004) menyatakan indikator *structural capital* adalah sebagai berikut:

1. *Corporate culture*
2. *Organizational structure*
3. *Organizational learning*
4. *Operation process*
5. *Information system*

Andriessen (2005) dalam Ulum (2009:31) menggambarkan indikator *structural capital* terdiri dari:

Web : <https://jurnal.stiatabalong.ac.id>

1. *EksPLICIT knowledge*
2. *Processes*
3. *Culture*

Chen *et. al.* (2004) menyatakan indikator *structural capital* adalah sebagai berikut:

1. *Corporate culture*
 - a. *Construction of company's culture*
 - b. *Employee's identification with company's perspective*
2. *Organizational structure*
 - a. *Clarification of relationship among authority, responsibility and benefit*
 - b. *Validity of enterprise controlling system*
3. *Organizational learning*
 - a. *Construction and utilization of inner information net*
 - b. *Construction and utilization of company repository*
4. *Operation process*
 - a. *Business process period*
 - b. *Product quality level*
 - c. *Corporate operating efficiency*
5. *Information system*
 - a. *Mutual support and cooperation between employees*
 - b. *Availability of enterprise information*
 - c. *Share of knowledge*

Secara sederhana pengertian kinerja merupakan hasil kerja dan perilaku kerja yang telah dicapai dalam menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawab yang diberikan dalam suatu periode tertentu (Kasmir, 2016:182).

Ivancevich dalam Kasmir (2016:183) menyebutkan kinerja adalah hasil yang dicapai dari apa yang diinginkan oleh organisasi.

Perusahaan adalah suatu unit kegiatan produksi yang mengolah sumber-sumber ekonomi untuk menyediakan barang dan jasa bagi masyarakat, dengan tujuan untuk memperoleh keuntungan dan dapat memuaskan kebutuhan masyarakat (Manulang, 2013:59).

Chaizi Nasucha dalam Fahmi (2016:138) mengemukakan bahwa kinerja organisasi adalah sebagai efektifitas organisasi secara menyeluruh untuk memenuhi kebutuhan yang ditetapkan dari setiap kelompok yang berkenaan dengan usaha-usaha yang sistematis dan meningkatkan kemampuan organisasi secara terus-menerus mencapai kebutuhannya secara efektif.

Kinerja organisasi adalah totalitas hasil kerja yang dicapai suatu organisasi. Kinerja pegawai dan kinerja organisasi memiliki keterkaitan yang sangat erat (Pasolong, 2007:175).

Definisi Kinerja Perusahaan

Web : <https://jurnal.stiatabalong.ac.id>

Dengan demikian kinerja perusahaan dapat diartikan sebagai sejauhmana tujuan perusahaan telah tercapai yang dapat dilihat dari seberapa besar perusahaan memenuhi tuntutan lingkungan-nya, baik yang bersifat internal maupun eksternal dengan efisien dan efektif.

Dimensi dan Penilaian Kinerja

Dimensi kinerja dibagi menjadi tiga, yaitu kemampuan, motivasi, dan peluang. Ketiga dimensi tersebut saling terkait dan saling berhubungan satu dengan yang lain (Sinambela, 2016:487). Kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan (Zainal *et. al.*, 2014:406).

Menurut Simanjuntak (2005) dalam Zainal *et. al.* (2014:406) kinerja adalah tingkat pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu. Kinerja perusahaan adalah tingkat pencapaian hasil dalam rangka mewujudkan tujuan perusahaan. Manajemen kinerja adalah keseluruhan kegiatan yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja perusahaan atau organisasi, termasuk kinerja masing-masing individu dan kelompok kerja di perusahaan tersebut.

Salah satu cara yang dapat digunakan untuk melihat perkembangan perusahaan adalah dengan cara melihat hasil penilaian kinerja. Menurut Mathis

dan Jackson (2006) dalam Zainal *et. al.* (2014:406) penilaian kinerja (*performance appraisal*) adalah proses mengevaluasi seberapa baik karyawan melakukan pekerjaan mereka jika dibandingkan dengan seperangkat, standar dan kemudian mengomunikasikan informasi tersebut pada karyawan.

Dalam praktiknya, istilah penilaian kinerja (*performance appraisal*) dan evaluasi kinerja (*performance evaluation*) dapat digunakan secara bergantian dan bersamaan karena pada dasarnya mempunyai maksud yang sama. Penilaian kinerja digunakan perusahaan untuk menilai kinerja karyawannya dan mengevaluasi hasil pekerjaan karyawan. Penilaian kinerja yang dilakukan dengan benar akan bermanfaat bagi karyawan, manajer departemen SDM, dan pada akhirnya bagi perusahaan sendiri (Zainal *et. al.*, 2014:407).

Indikator Kinerja Perusahaan

Wibowo (2014:159-160) berpendapat bahwa banyak faktor yang dapat dijadikan ukuran kinerja, namun ukuran kinerja harus relevan, signifikan, dan komprehensif. Keluarga ukuran berkaitan dengan tipe ukuran yang dapat diklasifikasikan sebagai berikut.

- a. Produktifitas, biasanya dinyatakan sebagai hubungan antara input dan

Web : <https://jurnal.stiatabalong.ac.id>

- output fisik suatu proses. Oleh karena itu, produktifitas merupakan hubungan antara jumlah output dibandingkan dengan sumber daya yang dikonsumsi dalam memproduksi output. Ukuran produktifitas misalnya adalah output sebanyak 55 unit di produksi oleh kelompok yang terdiri dari empat orang pekerja dalam waktu seminggu.
- b. Kualitas, biasanya termasuk baik ukuran internal seperti susut, jumlah ditolak, dan cacat per unit, maupun ukuran eksternal *rating* seperti kepuasan pelanggan atau penilaian frekuensi pemesanan ulang pelanggan.
- c. Ketepatan Waktu, menyangkut persentase pengiriman tepat waktu atau presentase pesanan dikapalkan sesuai dijanjikan. Pada dasarnya, ukuran ketepatan waktu mengukur apakah orang melakukan apa yang dikatakan akan dilakukan.
- d. *Cycle Time*, menunjukkan jumlah waktu yang diperlukan untuk maju dari satu titik ke titik lain dalam proses. Pengukuran *cycle time* mengukur berapa lama sesuatu dilakukan. Misalnya adalah berapa lama waktu rata-rata yang diperlukan dari pelanggan menyampaikan pesanan sampai pelanggan benar-benar menerima pesanan.
- e. Pemanfaatan Sumber Daya, merupakan pengukuran sumber daya yang dipergunakan lawan sumber daya tersedia untuk dipergunakan. Pemanfaatan sumber daya dapat diterapkan untuk mesin, komputer, kendaraan, dan bahkan orang. Tingkat pemanfaatan sumber daya tenaga kerja 40% mengindikasikan bahwa sumber daya manusia baru dipergunakan secara produktif sebesar 40% dari waktu mereka yang tersedia untuk bekerja. Dengan mengetahui tingkat pemanfaatan, organisasi menemukan bahwa tidak memerlukan lebih banyak sumber daya.
- f. Biaya. Ukuran biaya terutama berguna apabila dilakukan kalkkuasi dalam dasar per unit. Namun, banyak perusahaan yang hanya mempunyai sedikit informasi tentang biaya per unit. Pada umumnya dilakukan kalkulasi biaya secara menyeluruh.
- Dwiyanto (2006) dalam Uha (2013:244-245) menjelaskan beberapa indikator yang bisa digunakan untuk mengukur kinerja birokrasi publik, yaitu:
- a. Produktivitas, adalah rasio dari input dan output atau perbandingan antara input persatuan waktu.

Web : <https://jurnal.stiatabalong.ac.id>

- b. Kualitas layanan, merupakan indikator yang relatif tinggi, maka bisa menjadi satu ukuran kinerja birokrasi publik yang mudah dan murah digunakan.
 - c. Responsivitas, yaitu kemampuan birokrasi untuk mengenal kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan aspirasi masyarakat.
 - d. Responsibilitas, menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan birokrasi publik itu sesuai dengan prinsip administrasi yang benar dengan kebijakan birokrasi baik yang eksplisit dan implisit.
 - e. Akuntabilitas, menunjukkan seberapa besar kebijakan dan kegiatan birokrasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. Asumsinya, para pejabat politik tersebut karena dipilih oleh rakyat, dengan sendirinya harus memprioritaskan kepentingan publik.
- b. Ekonomis, yang menunjukkan apakah biaya yang digunakan lebih murah daripada yang direncanakan.
 - c. Efisien, yang menunjukkan perbandingan hasil yang dicapai dengan pengeluaran.
 - d. Efektifitas, yang menunjukkan hasil yang seharusnya dengan nilai yang dicapai.
 - e. *Equity*, yang menunjukkan tingkat keadilan potensial dan kebijakan yang dihasilkan.

METODE PENELITIAN

Populasi

Populasi penelitian ini meliputi seluruh karyawan dan karyawan PDAM Kabupaten Tabalong yang berjumlah 95 orang, yang terdiri dari: Direktur (1), Kepala Bagian (2), Kepala Cabang (4), Kepala Seksi (8), Kepala Sub Seksi (18), Pelaksana (61), dan *Cleaning Service* (1).

Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Proportionate Stratified Random Sampling*. Roscoe (1982) dalam Sugiyono (2014:130) menyatakan bahwa bila suatu penelitian akan melakukan analisis dengan multivariate (korelasi atau regresi ganda misalnya), maka jumlah anggota sampel minimal 10 kali dari jumlah variabel yang diteliti.

Menurut Selim dan Woodward dalam Uha (2013: 244) mengemukakan bahwa ada lima dasar yang bisa dijadikan indikator kinerja sektor publik antara lain:

- a. Pelayanan yang menunjukkan seberapa besar pelayanan yang diberikan.

Web : <https://jurnal.stiatabalong.ac.id>

Variabel penelitian ini ada 4 yang terdiri dari *Human Capital*, *Structural Capital*, *Customer Capital*, dan Kinerja Perusahaan, maka jumlah sampel untuk penelitian ini adalah sebanyak 40 sampel (4×10) dengan komposisi sebagai berikut: Direktur (1), Kepala Bagian (1), Kepala Cabang (2), Kepala Seksi (3), Kepala Sub Seksi (7), dan Pelaksana (26).

Identifikasi Variabel Penelitian

Variabel penelitian terbagi menjadi variabel bebas dan variabel terikat. Variabel bebas terdiri dari *Human Capital* (X_1), *Structural Capital* (X_2), dan *Customer Capital* (X_3). Sedangkan Kinerja Perusahaan (Y) adalah variabel terikat.

Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah survei dan dokumentasi. Cara survei merupakan cara pengumpulan data di mana peneliti atau pengumpul data mengajukan pertanyaan atau pernyataan kepada responden baik dalam bentuk lisan maupun secara tertulis. Jika pertanyaan diajukan dalam bentuk lisan maka namanya wawancara, kalau diajukan secara tertulis disebut kuesioner (Sanusi, 2014:105). Penelitian ini menggunakan kuesioner karena pertanyaan diajukan secara tertulis.

Dokumentasi dilakukan untuk mengumpulkan data sekunder dari berbagai sumber, baik secara pribadi maupun kelembagaan, seperti rekapitulasi personalia, struktur organisasi, riwayat perusahaan, dan lain-lain (Sanusi, 2014:114).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah semua uji prasyarat dilakukan dan prasyarat terpenuhi barulah dilakukan analisis untuk menguji hipotesis yang diajukan, yang hasilnya adalah sebagai berikut:

a. Uji statistik t

Uji t terhadap variabel *Human Capital* (X_1) didapatkan t_{hitung} sebesar 2,261 dengan signifikansi t sebesar 0,030. Karena t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($2,261 > 2,021$) atau signifikansi t lebih kecil dari 5% ($0,030 < 0,050$), maka secara parsial *Human Capital* (X_1) berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Perusahaan (Y). H_1 diterima.

Uji t terhadap variabel *Structural Capital* (X_2) didapatkan t_{hitung} sebesar 4,330 dengan signifikansi t sebesar 0,000. Karena t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($4,330 > 2,021$) atau signifikansi t lebih kecil dari 5% ($0,000 < 0,050$), maka secara parsial *Structural Capital* (X_2) berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Perusahaan (Y). H_2 diterima.

Web : <https://jurnal.stiatabalong.ac.id>

Uji t terhadap variabel *Customer Capital* (X_3) didapatkan t_{hitung} sebesar 4,181 dengan signifikansi t sebesar 0,000. Karena t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($4,181 > 2,021$) atau signifikansi t lebih kecil dari 5% ($0,000 < 0,050$), maka secara persial *Customer Capital* (X_3) berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Perusahaan (Y). H3 diterima.

Dengan demikian hipotesis no.1, no.2, dan no.3 terbukti dan dapat diterima.

b. Uji statistik F

Uji hipotesis secara simultan yaitu untuk menguji pengaruh secara bersama-sama variabel bebas terhadap variabel terikat dengan menggunakan uji F. Hasil perhitungan dengan bantuan SPSS 23 didapatkan nilai F_{hitung} sebesar 44,161 (signifikansi F = 0,000). Jadi $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($44,616 > 2,840$) atau Sig F < 5% ($0,000 < 0,050$). Artinya bahwa secara bersama-sama variabel bebas yang terdiri dari *Human Capital* (X_1), *Structural Capital* (X_2), dan *Customer Capital* (X_3) berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Perusahaan (Y).

Dengan demikian hipotesis no.4 terbukti, maka H4 dapat diterima.

c. Variabel Dominan

Variabel yang paling dominan pengaruhnya adalah variabel *Structural*

Capital (X_2) yaitu memiliki kontribusi sebesar 66,2%. Dengan demikian hipotesis no.5 tidak dapat diterima karena mengatakan *Human Capital* (X_1) sebagai variabel dominan tidak dapat dibuktikan, maka H5 ditolak.

Nilai *Adjusted R Square* menunjukkan nilai sebesar 0,769 atau 76,9%, artinya bahwa variabel *Human Capital* (X_1), *Structural Capital* (X_2), dan *Customer Capital* (X_3) berpengaruh sebesar 76,9% terhadap Kinerja Perusahaan (Y). Sedangkan sisanya 23,1% dipengaruhi oleh variabel lain di luar variabel yang diteliti.

Persamaan matematis dari model regresi bermakna nilai Kinerja Perusahaan tanpa *Human Capital* (X_1), *Structural Capital* (X_2), dan *Customer Capital* (X_3) adalah sebesar 4,355. Variabel *Human Capital* (X_1) bernilai positif artinya memberikan kontribusi terhadap peningkatan kinerja perusahaan sebesar 0,349. Variabel *Structural Capital* (X_2) dan *Customer Capital* (X_3) juga bernilai positif artinya memberikan kontribusi terhadap peningkatan kinerja perusahaan masing sebesar 0,899 untuk *Structural Capital* (X_2) dan sebesar 0,827 untuk *Customer Capital* (X_3). Sehingga nilai Kinerja Perusahaan jika ditambahkan dengan kontribusi dari variabel bebas (*Human Capital*, *Structural Capital*, dan

Web : <https://jurnal.stiatabalong.ac.id>

Customer Capital) menjadi sebesar 5.873, dimana terjadi peningkatan sebesar 1,518.

Hasil pengujian hipotesis no.1 (H1) *Human Capital* berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Perusahaan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kabupaten Tabalong terbukti dan dapat diterima. Hasil ini sesuai dengan penelitian terdahulu yaitu Ahmad dan Mushraf (2011), Christa (2013), Shad dan Goudarzi (2015), Saeed *et. al.* (2013), Emmanuel *et. al.* (2015), Khalique *et. al.* (2013), Ongkorahardjo *et. al.* (2008), Pujiastuti dan Kristanto (2012), Rehman *et. al.* (2011) dan Poorkiani *et. al.* (2014).

Hasil pengujian hipotesis no.2 (H2) *Structural Capital* berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Perusahaan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kabupaten Tabalong terbukti dan dapat diterima. Hasil ini mendukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ahmad dan Mushraf (2011), Christa (2013), Shad dan Goudarzi (2015), Saeed *et. al.* (2013), Khalique *et. al.* (2013), Rehman *et. al.* (2011) dan Poorkiani *et. al.* (2014).

Hasil pengujian hipotesis no.3 (H3) *Customer Capital* berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Perusahaan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kabupaten Tabalong terbukti dan dapat diterima. Hasil ini memperkuat hasil penelitian terdahulu oleh Ahmad dan

Mushraf (2011), Shad dan Goudarzi (2015), dan Rehman *et. al.* (2011).

Hasil pengujian hipotesis no.4 (H4) Secara simultan *Human Capital*, *Structural Capital*, dan *Customer Capital* berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Perusahaan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kabupaten Tabalong terbukti dan dapat diterima. Hasil ini memperkuat hasil penelitian terdahulu oleh Ahmad dan Mushraf (2011), Shad dan Goudarzi (2015), dan Rehman *et. al.* (2011).

Hasil pengujian hipotesis no.5 (H5) menunjukkan bahwa bukan *Human Capital* yang merupakan variabel dominan, tetapi *Structural Capital* lah variabel yang berpengaruh dominan terhadap Kinerja Perusahaan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kabupaten Tabalong.

Hasil ini relevan dengan asumsi bahwa meskipun seseorang mempunyai potensi yang besar tetapi tidak ditempatkan pada lingkungan atau posisi yang tepat, tidak akan bisa memberikan kontribusi yang berarti bagi kinerja organisasi maupun perusahaan. Hal ini sesuai dengan prinsip “*The right man in the right place*”.

Pengambilan keputusan dan kebijakan manajemen di dalam organisasi merupakan bagian dari *Structural Capital*.

Web : <https://jurnal.stiatabalong.ac.id>

Structural Capital menentukan keberhasilan dan kegagalan organisasi. Orang yang tepat, di tempat yang tepat akan memberikan kontribusi yang besar bagi organisasi.

SIMPULAN

Berdasarkan analisis hasil dan pembahasan penelitian, maka peneliti menyimpulkan sebagai berikut:

1. *Human Capital* berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Perusahaan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kabupaten Tabalong.
2. *Structural Capital* berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Perusahaan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kabupaten Tabalong.
3. *Customer Capital* berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Perusahaan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kabupaten Tabalong.
4. Secara simultan *Human Capital*, *Structural Capital*, dan *Customer Capital* berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Perusahaan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kabupaten Tabalong.
5. *Structural Capital* adalah variabel yang berpengaruh dominan terhadap Kinerja Perusahaan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kabupaten Tabalong.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, S. & Mushraf, A.M. 2011. *The Relationship Between Intellectual Capital and Business Performance: An Empirical Study in Iraqi Industry*. International Conference on Management and Artificial Intelligence. IPEDR Vol.6. IACSIT Press, Bali, Indonesia. pp 104-109.
- Alwi, S. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategi Keunggulan Kompetitif*. Cetakan Pertama. BPFE-YOGYAKARTA, Yogyakarta.
- Chen, et. al. 2004. *Measuring intellectual capital: a new model and empirical study*. Journal of Intellectual Capital. Emerald. Vol. 5, No. 1, pp 195-212
- Christa, U.R. 2013. *Peran Human Capital dan Structural Capital Dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi (Suatu Kajian Konseptual)*. Jurnal Sains Manajemen. Volume I, Nomor 1, pp 1-7.
- Emmanuel, A.O., Oluwayemisi, O.R.A., & Balogun, J.A. 2015. *Influence of Human Capital Management on Organizational Performance*. Journal of Resources Development and Management. Vol. 14, pp 8-14
- Fahmi, I. 2016. *Pengantar Manajemen Sumber Daya Manusia Konsep dan Kinerja*. Edisi Pertama. Mitra Wacana Media, Jakarta.
- Gaol, CHR.J.L. 2014. *A to Z Human Capital Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT Grasindo, Jakarta.
- Kasmir. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. Cetakan Ke-1. Rajawali Pers, Jakarta.



Web : <https://jurnal.stiatabalong.ac.id>

- Khalique, M., et. al. 2013. *Impact of Intellectual Capital on The Organizational Performance of Islamic Banking Sector in Malaysia*. Asian Journal of Finance & Accounting. Vol. 5, No. 2, pp 75-83.
- Kuncoro, M. 2013. *Metode Riset untuk Bisnis & Ekonomi*. Edisi 4. Erlangga, Jakarta.
- Leopold, T. & Zahidi, S. 2015. *The Human Capital Report 2015*. World Economic Forum. Geneva, Switzerland.
- Manullang. 2013. *Pengantar Bisnis*. Cetakan I. PT Indeks, Jakarta.
- Nurjanah. *Modul hPelatihan SPSS Advanced – Pertemuan II*. <http://danang651.file.wordpress.com> (diunduh pada tanggal 15 Februari 2013).
- Ongkorahardjo, M.D.P.A., et. al. 2008. *Analisis Pengaruh Human Capital Terhadap Kinerja Perusahaan (Studi Empiris pada Kantor Akuntan Publik di Indonesia)*. Jurnal Akuntansi dan Keuangan. Vol. 10, No. 1, pp 11-21.
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta, Bandung.
- Preffer, J. et. al. 2003. *Paradigma Baru Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan keempat. Penerbit Amara Books, Jogjakarta.
- Pujiastuti, E.E., & Kristanto, R.H. 2012. *Human Capital, Social Capital dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Perusahaan (Study pada Bank Sleman)*. Business Conference (BC). Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis, FISIP, UPN “Veteran” Yogyakarta, pp 5-1 – 5-16.
- Saebani, B.A. 2015. *Filsafat Ilmu dan Metode Penelitian*. Cetakan Pertama. CV Pustaka Setia, Bandung.
- Saeed, R., et. al. 2013. *Intellectual Capital and Organizational Performance: An Empirical Study in Telecom Sector of Pakistan*. Middle-East Journal of Scientific Research 18 (4). Pp 517-523.
- Sanusi, A. 2014. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Cetakan keempat. Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Shad, H.R.M., & Goudarzi, M. 2015. *Investigating The Impact of Intellectual Capital on Organizational Performance of Hospitals of Kashan University of Medical Sciences*. International Journal of Scientific Management and Development. Vol. 3 (11), pp 628-631.
- Simanbela, L.P. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia Membangun Tim Kerja yang Solid untuk Meningkatkan Kinerja*. Cetakan Pertama. PT Bumi AKSara, Jakarta.
- Singarimbun, M. & Effendi, S. 1995. *Metode Penelitian Survai*. Cetakan Kedua. PT Pustaka LP3ES Indonesia, Jakarta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan ke-18. CV Alfabeta, Bandung.
- Suharsaputra, U. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*. Cetakan Kedua. PT Refika Aditama, Bandung.
- Uha, I.N. 2013. *Budaya Organisasi Kepemimpinan dan Kinerja Proses Terbentuk, Tumbuh Kembang, Dinamika, dan Kinerja Organisasi*. Cetakan ke-1. KENCANA, Jakarta.



Web : <https://jurnal.stiatabalong.ac.id>

Ujianto, *et. al.* 2015. *Pedoman Penulisan Tesis Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pancasetia Banjarmasin*. STIE PANCASETIA, Banjarmasin.

Ulum, I. 2009. *Intellectual Capital*. Cetakan Pertama. Graha Ilmu, Yogyakarta.

Wibisono, D. 2011. *Manajemen Kinerja Korporasi dan Organisasi: Panduan Penyusunan Indikator*. Erlangga, Jakarta.

Wibowo. 2014. *Manajemen Kinerja*. Cetakan ke-4. Rajawali Pers, Jakarta.

Zainal, V.R. *et. al.* 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan dari Teori ke Praktik*. Cetakan ke-6. Rajawali Pers, Jakarta.

Zickgraf, S. *et. al.* 2010. *Intellectual Capital Statement – Made in Europe*. European ICS Guideline. European Commission, Belgium.