

PENGARUH INTELLECTUAL CAPITAL TERHADAP KINERA KEUANGAN MELALUI INNOVATIF CAPABILITY PADA HOTEL DAN RESTORAN DI SURABAYA

Astriana Ivony Sunur and Saarce Elsy Hatane

Akuntansi Bisnis Universitas Kristen Petra

Email: m32412107@john.petra.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini berbentuk penelitian kuantitatif, dimana data diperoleh melalui penyebaran kuisioner kepada hotel dan restoran di Surabaya. Data yang diperoleh kemudian diolah dengan menggunakan *software* Smart PLS. Hasil penelitian ini menunjukkan adanya hubungan positif dan signifikan dari *intellectual captal* terhadap *innovative capability*, *innovative capability* terhadap kinerja keuangan, dan *intellectual capital* terhadap kinerja keuangan pada hotel dan restoran di Surabaya. Selain itu, *innovative capability* memadai menjadi variable perantara antara *intellectual capital* dengan kinerja keuangan karena hubungan tidak langsung antara *intellectual capital* dengan kinerja keuangan melalui *innovative capability* memberi pengaruh lebih besar daripada apabila tidak melalui *innovative capability*.

Kata kunci:

Intellectual capital, innovative capability dan kinerja keuangan

ABSTRACT

This study used a quantitative approach, and the data were obtained through distributing questionnaires to hotel and restaurant in Surabaya and processed by using smartPLS software. This study showed that there was a positive and significant relationship of intellectual capital to innovative capability; innovative capability to financial performance; and intellectual captal to financial performance in hotel and restaurant in Surabaya. Innovative capability was adequate to be an intervening variable between intellectual capital and financial performance because the indirect relationship between intellectual capital and financial performance through innovative capability gave greater effect than if it was not through innovative capability.

Keywords:

Intellectual capital, innovative capability and financial performance

Pendahuluan

Memasuki era globalisasi, dunia bisnis memiliki tantangan yang sangat berat dan beragam (Hamidah, Puspitasari, & Mardiyati, 2014). Para pelaku bisnis dituntut untuk menggunakan sumber daya yang ada dengan efektif dan efisien. Hal ini secara tidak langsung juga memaksa perusahaan untuk mengubah strategi bisnisnya, dari bisnis yang berdasarkan tenaga kerja (*labor based business*) menjadi berdasarkan pengetahuan (*knowledge based business*). Perusahaan yang menerapkan strategi *knowledge based business* ini harus dapat menciptakan nilai tambah dengan mengelola *the hidden value* yang ada pada aset tidak berwujud (Oliveras, Gowthorpe, Kasperskaya, & Perramon, 2008).

Oleh karena itu, hal tersebut telah menyebabkan pergeseran paradigma dalam dimensi kehidupan manusia, yaitu dari paradigma lama yang hanya berfokus pada kekayaan fisik (*tangible assets*) menjadi paradigma baru yang juga berfokus pada aset tidak berwujud (*intangible assets*) yaitu modal intelektual. Aset tidak berwujud menjadi penentu penting bagi perusahaan untuk mencapai keunggulan kompetitif di era ekonomi pengetahuan (Chang & Chen, 2012; Akbari, Rostami, & Veismoradi, 2013).

Perusahaan sangat bergantung pada karyawannya untuk beroperasi, terutama karyawan yang loyal (*Human Capital*). Perusahaan juga mengandalkan teknologi yang tinggi dalam menjalankan kegiatan operasionalnya (*Organizational Capital*). Serta perusahaan membutuhkan pihak luar untuk mendukung kelancaran kegiatan bisnisnya (*Social Capital*).

Saat ini, ketika organisasi beroperasi dalam lingkungan yang sangat menantang, mengembangkan kemampuan inovasi sangatlah penting (Minna, 2014). Kemampuan organisasi untuk berinovasi terkait erat dengan

modal intelektualnya, atau kemampuan untuk memanfaatkan sumber daya pengetahuan (Kalkan, Bozkurt, & Arman, 2014)

Modal intelektual yang tinggi apabila dapat dikembangkan dan disalurkan dan dapat menghasilkan sebuah inovasi akan memicu perkembangan kinerja sebuah perusahaan dalam lingkungan bisnisnya.

Sektor perhotelan dan restoran merupakan sektor bisnis yang termasuk sektor jasa, dimana pelayanan bergantung pada intelek/akal/kecerdasan modal manusia. Selain itu perhotelan merupakan salah satu industri yang termasuk dalam kategori industri berbasis pengetahuan, yaitu industri yang memanfaatkan inovasi-inovasi yang diciptakannya sehingga memberikan nilai tersendiri atas produk dan jasa yang dihasilkan bagi konsumen.

1. Apakah *Intellectual Capital* berpengaruh positif terhadap *innovative capability* pada sector hotel dan restoran di Surabaya?
2. Apakah *innovative capability* berpengaruh positif terhadap *financial performance* pada sector hotel dan restoran di Surabaya?
3. Apakah *intellectual capital* berpengaruh positif terhadap *Financial Performance* pada sector hotel dan restoran di Surabaya?

Intellectual Capital

Aset tidak berwujud menjadi penentu penting bagi perusahaan yang menjadi keunggulan kompetitif di era ekonomi berbasis pengetahuan (Chang and Chen, 2012. Bontis (1998) mendefinisikan modal intelektual sebagai apapun menciptakan nilai dengan kecerdasan dan pikiran manusia.

Menurut Subramaniam dan Youndt (2005), modal intelektual terdiri dari tiga aspek: manusia, modal organisasi dan sosial *Human Capital*

Modal manusia adalah pengetahuan, pengalaman, keterampilan profesional dan kemampuan yang berada dengan dan dimanfaatkan oleh tim eksekutif perusahaan dan staf (Subramaniam dan Youndt, 2005). Inti dari modal manusia adalah kecerdasan semata anggota organisasi (Bontis, 1998). Alpkhan et al (2010) juga menyimpulkan bahwa *Human Capital* adalah salah satu *driver* penting dari berbagai aspek kinerja perusahaan.

Organizational capital

Modal organisasi melibatkan pengalaman pengetahuan dilembagakan dan dikodifikasi yang berada di dalam dan dimanfaatkan melalui database, hak paten, manual, struktur, sistem dan proses, yang dapat dikonseptualisasikan dalam hal proses organisasi dan sistem informasi (Subramaniam dan Youndt 2005). Tidak seperti modal manusia, modal organisasi tertanam dalam organisasi dan tidak dapat diambil oleh kepergian karyawan. Modal organisasi adalah *link* penting yang memungkinkan modal intelektual diukur pada tingkat organisasi (Bontis, 1998).

Social Capital (Modal sosial)

Modal sosial berkaitan dengan mobilisasi sumber daya melalui struktur sosial dan dianggap sebagai salah satu faktor kunci dalam penciptaan nilai pemahaman (Subramaniam dan Youndt, 2005). Dengan modal sosial yang dimilikinya, sebuah perusahaan dapat memperoleh informasi penting atau dukungan dari pelanggan, pemasok dan stakeholder lainnya

Innovative capability

Menurut Kalkan et al. (2014) inovasi didefinisikan sebagai "menerapkan ide-ide baru yang menciptakan nilai".

Saat ini menurut Saunila (2014), ketika organisasi beroperasi dalam lingkungan yang sangat menantang, mengembangkan kemampuan inovasi sangat penting.

Sesuai dengan literatur sebelumnya dan studi sebelumnya Saunila (2014), kemampuan inovasi telah dibagi menjadi tujuh faktor

penentu dalam penelitian ini: *participatory leadership culture, ideation dan organizing structures, work climate and wellbeing, know-how development, regeneration, external knowledge, dan individual activity.*

Financial Performance

Penelitian ini menggunakan empat pengukuran kinerja, yaitu *sales growth, profitability, profit growth dan market share* (Lopez, Peon, dan Ordas, 2005).

Tindakan profitabilitas (*profitability*) sejauh mana bisnis menghasilkan keuntungan dari faktor-faktor produksi: tenaga kerja, manajemen dan modal. Analisis profitabilitas berfokus pada hubungan antara pendapatan dan beban dan pada tingkat keuntungan relatif terhadap ukuran investasi dalam bisnis. *Profit growth* mengukur pertumbuhan keuntungan dari penjualan perusahaan. *Sales growth* mengukur perubahan pendapatan dari penjualan perusahaan. Peningkatan penjualan biasanya sinyal peluang perusahaan untuk pertumbuhan (Chen, Cheng, & Hwang, 2005). Sedangkan *market share* adalah bagian pasar yang dikuasai oleh suatu perusahaan dan seluruh potensi jual dan biasanya dinyatakan dalam persentase.

Pengaruh Intellectual Capital terhadap Innovative capability

Dengan modal intelektual yang dimiliki perusahaan, yaitu kemampuan perusahaan memanfaatkan sumber daya pengetahuan akan secara langsung meningkatkan kemampuan perusahaan untuk berinovasi menciptakan produk baru, jasa dan praktek kerja (Subramaniam & Youndt, 2005).

Maka berdasarkan penjelasan di atas, hipotesis pertama dalam penelitian ini adalah:

H1: Terdapat pengaruh positif *Intellectual Capital* terhadap *Innovative Capability* pada sector hotel dan restoran di Surabaya.

Pengaruh *innovative capability* terhadap *financial performance*

Kecepatan inovasi memiliki dampak yang kuat pada kinerja keuangan, diukur dengan rata-rata return on asset (Minna, 2014).

Inovasi mendorong sebuah perusahaan untuk menawarkan berbagai produk berharga, langka, susah ditiru dan dibedakan, dan karena itu dapat menyebabkan kinerja keuangan perusahaan yang lebih tinggi. (Barney, 1991; Hitt et al., 1994; Zahra et al., 2000) dalam Sher & Yang (2005).

Maka berdasarkan penjelasan di atas, hipotesis kedua dalam penelitian ini adalah:

H2: Terdapat pengaruh positif *Innovative Capability* terhadap *Financial Performance* pada sector hotel dan restoran di Surabaya.

Pengaruh *intellectual capital* terhadap *financial performance*

Menurut hasil penelitian Chen et al (2005), mereka mendukung hipotesis bahwa modal intelektual perusahaan memiliki dampak positif pada nilai pasar dan kinerja keuangan, dan mungkin menjadi indikator untuk kinerja keuangan masa depan. Dalam studinya Chen et al (2005) memberikan bukti empiris bahwa investor menempatkan nilai tinggi pada perusahaan dengan efisiensi modal intelektual yang lebih baik, dan bahwa perusahaan dengan efisiensi modal intelektual yang lebih baik menghasilkan profitabilitas dan pertumbuhan pendapatan yang lebih besar baik di saat ini dan tahun-tahun selanjutnya.

IC telah diakui sebagai aset perusahaan penting yang memainkan peran penting bagi kinerja keuangan yang luar biasa (Mondal & Ghosh, 2012).

Maka berdasarkan penjelasan di atas, hipotesis ketiga dalam penelitian ini adalah:

H3: Terdapat pengaruh positif *Intellectual capital* terhadap *financial*

performance pada sector hotel dan restoran di Surabaya.

Kajian penelitian terdahulu

Penelitian sebelumnya menguji hubungan modal intelektual dan kemampuan inovatif perusahaan (Han & Li, 2015; Alpkhan, et al., 2010; Subramaniam & Youndt, 2005; Ornek & Ayas, 2015; Kalkan, Bozkurt, & Arman, 2014; Wang & Shuai, 2013) menyebutkan bahwa modal intelektual memiliki dampak positif pada kinerja inovatif.

Selain itu, penelitian sebelumnya telah dilakukan oleh Sher & Yang, 2005; Kalkan et al., 2014; Saulina, 2014; serta Saunila, Pekola, & Ukko, 2014 membuktikan bahwa adanya hubungan positif dan signifikan antara kemampuan inovatif perusahaan dalam hal meningkatkan kinerja keuangan perusahaan.

Selanjutnya, tentang hubungan antara modal intelektual dan kinerja keuangan suatu perusahaan juga telah dilakukan penelitian sebelumnya seperti Firer & Stainbank, 2003; Chen, et al., 2005; Mondal & Ghosh, 2012; Hamidah, Puspitasari, & Mardiyati, 2014; Kalkan, Bozkurt, & Arman, 2014; dan Ornek & Ayas, 2015. Hasil penelitian mereka menunjukkan bahwa adanya hubungan positif.

Tetapi disisi lain, dalam Joshi, Cahill, Sidhu & Kansal (2013) terdapat penelitian oleh Chang dan Hsieh (2011a) yang menemukan bahwa modal intelektual memiliki dampak negatif pada kinerja keuangan dan pasar perusahaan

Di Indonesia Soetedjo & Mursida (2014), penelitian ini menemukan dalam *intellectual capital* yang terdiri atas tiga komponen, yaitu *human capital*, *structural capital*, dan *customer capital* berpengaruh signifikan terhadap *Return on Aset* (ROA), sebagai indikator dari kinerja keuangan perusahaan. Sama halnya dengan Fatima (2012).

Tetapi menurut Kuryanto & Syafruddin (2009), tidak ada pengaruh positif antara modal intelektual sebuah perusahaan dengan kinerjanya. Hal

yang sama juga ditemukan oleh Subagyo & Lahagu (2013).

Kerangka pemikiran teoritis

Intellectual capital adalah jumlah semua pengetahuan yang dimiliki perusahaan yang dimanfaatkan untuk menciptakan keunggulan kompetitif (Subramaniam & Youndt, 2005). Pengembangan semua pengetahuan yang dimiliki akan mengacu pada pengembangan keterampilan karyawan dan pengetahuan yang dibutuhkan dalam mengembangkan kemampuan berinovasi. Inovasi mendorong sebuah perusahaan untuk terus menawarkan berbagai produk berharga, langka, susah ditiru dan dibedakan, dan karena itu menyebabkan kinerja keuangan perusahaan menjadi lebih tinggi.

Metodologi penelitian

Variable bebas (Variable Independen)

Pada penelitian ini, variabel bebas yang akan digunakan adalah *Intellectual Capital*.

Variabel Perantara (Variable Intervening)

Variabel perantara yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Innovative Capability*.

Variable terikat (variable dependen)

Variabel terkait yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah *Financial Performance*.

Skala pengukuran

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala pengukuran interval dan nominal. Selain itu dalam penelitian ini juga menggunakan skala likert. Skala Likert yang digunakan adalah :

- 1 : Sangat tidak setuju
- 2 : Tidak setuju
- 3 : Netral
- 4 : Setuju
- 5 : Sangat setuju

Jenis data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif. Data penelitian ini akan diperoleh melalui penyebaran kuesioner ke perusahaan-perusahaan terkait.

Sumber data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari penyebaran kuisisioner kepada karyawan hotel dan restoran yang ada di Surabaya.

Instrumen dan Pengumpulan data

Pengumpulan data dalam penelitian ini diperoleh melalui instrumen:

- a. Studi Pustaka
- b. Kuesioner

Populasi

Populasi dalam penelitian ini perusahaan sektor hotel dan restoran di Surabaya.

Sampel

Pada penelitian ini, sampel yang akan digunakan oleh peneliti adalah perusahaan sektor hotel dan restoran di Surabaya dengan kriteria:

1. Hotel berbintang 3, 4 dan 5 di Surabaya.
2. Berdiri selama minimal 3 tahun di Surabaya.

Teknik Sampling

Penelitian ini menggunakan *non-probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Kriteria responden (minimal 3 karyawan setiap 1 perusahaan) dalam penelitian ini adalah :

1. Karyawan yang telah bekerja selama tiga tahun atau lebih.

Unit Analisis

Unit analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah organisasi.

Rancangan Kuesioner

Kuesioner dalam penelitian ini dibagi menjadi dua kelompok pertanyaan dan pernyataan.

1. Kelompok pertanyaan demografi responden:

- a. Nama hotel/ restoran
 - b. Jenis kelamin
 - c. Usia
 - d. Tingkat pendidikan
 - e. Jabatan
 - f. Lama bekerja
2. Kelompok pernyataan yang mewakili variabel independen dan variabel intervening. Dalam kelompok ini responden akan memberikan respon dengan skala *likert* (skala 1-5) yang dibagi dalam tiga bagian yaitu:
- a. Variabel independen: *Intellectual Capital* yang diadopsi dari Wang & Shuai (2013)
 - b. Variabel intervening: *Innovative Capability* yang diadopsi dari Minna (2014)
 - c. Variabel dependen : *Financial Performance* yang diadopsi dari López, Peón, & Ordás (2005).

Teknik Analisa Data

Ada beberapa tahapan yang harus dilalui dalam teknik analisa data, antara lain melakukan *partial least square*, uji validitas, dan uji reliabilitas. Penelitian ini menggunakan PLS yang merupakan bagian dari SEM (*Structural equation modeling*).

HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS

Melalui penyebaran kuisioner, peneliti memperoleh data mengenai *Intellectual Capital*, *Innovative Capability* dan kinerja keuangan hotel dan restoran di Surabaya. Kuisioner yang berhasil dikumpulkan terdiri dari 20 hotel dan 20 restoran. Masing-masing hotel/restoran diwakili 4 karyawan dengan lama bekerja minimal 3 tahun. Berikut profil responden yang menjadi sampel penelitian.

Jenis Kelamin	Prosentase
Perempuan	61,25%
Laki-laki	38,75%
Total	100%

Tabel 4.1 menunjukkan bahwa baik mayoritas responden berjenis kelamin perempuan.

Lama Bekerja	Prosentase
3-5 tahun	59,38%
6-10 tahun	39,38%
>=11 tahun	1,25%
Total	100.00%

Berdasarkan table 4.2, ditemukan bahwa mayoritas responden memiliki masa kerja 3 hingga 5 tahun.

Usia	Persentase
18-25 thn	24,38%
26-35 thn	54,38%
36-45 thn	19,38%
>=46 thn	1,88%
Total	100%

Berdasarkan table 4.3, ditemukan bahwa mayoritas responden berusia antara 26 hingga 35 tahun.

Tingkat Pendidikan	Persentase
SMA	51,25%
Diploma	34,38%
S1	12,50%
S2	1,88%
S3	0%
Total	100%

Berdasarkan table 4.4, ditemukan bahwa mayoritas responden memiliki tingkat pendidikan SMA.

Jabatan	Persentase
Staff	64,38%
Supervisor	28,75%
Manager	5,63%
Director	1,25%
Partner	0%
Total	100%

Berdasarkan table 4.5, ditemukan bahwa mayoritas responden memiliki jabatan sebagai staff.

Data yang terkumpul kemudian ditabulasikan dan dicari nilai rata-ratanya. Untuk memperoleh rata-rata, sebelumnya peneliti

menentukan interval kelas yang dicari dengan rumus:

$$\text{Interval kelas} = \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai terendah}}{\text{Jumlah kelas}} = \frac{4}{5} = 0.8$$

Intellectual capital

Dari penilaian responden terhadap variable *intellectual capital*, tampak bahwa penerapan *intellectual capital* terhadap hotel dan restoran di Surabaya sudah baik

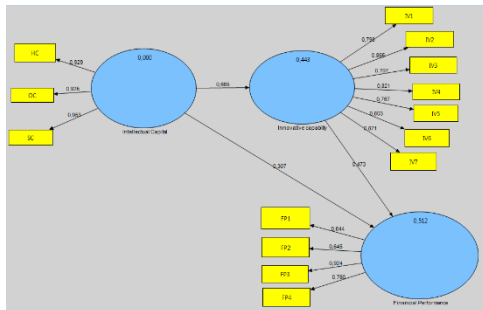
Innovative Capability

Rata-rata paling tinggi ditunjukkan oleh *external knowledge*, dan rata-rata terendah terdapat pada *ideation and organizing structures*.

Kinerja Keuangan

Berdasarkan penilaian responden, rata-rata tertinggi ditunjukkan indikator *profitability* dan indikator terendah pada indikator *market share*.

Analisa Model Struktural



Gambar 4.1. Output model pengukuran

Outer Model Uji Validitas

Validitas Konvergen

Rule of thumb yang biasanya digunakan untuk membuat pemeriksaan awal dari matrik *factor* adalah > 0.50 dianggap signifikan secara praktikal.

Tabel 4.10. nilai outer loading

	FP	IC	IV
FP1	0,844		
FP2	0,645		
FP3	0,924		
FP4	0,76		
HC		0,929	
IV1			0,798
IV2			0,865
IV3			0,707
IV4			0,821
IV5			0,767
IV6			0,803
IV7			0,871
OC		0,925	
SC		0,953	

Dari table 4.10 di atas tampak bahwa semua *outer loading* > 0.50 .

Validitas Diskriminan

Nilai akar *AVE* tersebut lebih besar daripada korelasi antara konstruk dengan konstruk lainnya dalam model.

	AVE	Akar AVE	FP	IC	I V
F	0,640	0.800	1		
P	0,92	0,957			
I	0,875	0,935	0,622	1	
C	0,174	0,417	0,088		
I	0,649	0.805	0,677	0,665	1
V	0,581	0,763	0,472	0,367	

	FP	IC	IV
FP1	0,844478	0,394147	0,496974
FP2	0,644985	0,303899	0,454429
FP3	0,924041	0,743376	0,642051
FP4	0,759848	0,439837	0,547362
HC	0,591500	0,928642	0,665817
IV1	0,526418	0,441543	0,797565
IV2	0,636199	0,656113	0,865252
IV3	0,336854	0,370577	0,706665
IV4	0,563243	0,585659	0,820549
IV5	0,572800	0,594341	0,766610
IV6	0,479940	0,448397	0,802507

IV7	0,621330	0,569536	0,870579
OC	0,598222	0,924702	0,570683
SC	0,555484	0,952930	0,627033

Uji Reliabilitas

Composite Reliability

Tabel 4.13. Nilai Composite Reliability

	Composite Reliability
FP	0,874921
IC	0,954607
IV	0,928165

Cronbach's alpha

	Cronbachs Alpha
FP	0,807280
IC	0,928638
IV	0,910339

Tabel menunjukkan bahwa baik *composite reliability* maupun nilai *cronbach's alpha* telah memenuhi *rule of thumb*.

Inner Model

Semakin tinggi nilai R^2 berarti semakin baik model prediksi. Dalam penelitian ini disusun persamaan sebagai berikut:

$$IV = 0.6654 IC + \dots R^2 = 0,442713 \quad (4.1)$$

$$FP = 0.30742 IC + 0.473 IV + \dots R^2 = 0,511636 \quad (4.2)$$

Dari nilai R^2 di atas, maka nilai $Q^2 = 1 - ((1 - 0.442713) \times (1 - 0.511636)) = 0.7278411 = 73\%$. Dengan demikian model yang digunakan dalam penelitian ini dapat menjelaskan informasi yang terkandung dalam data sebesar 73%.

Tabel 4.15. Hasil Inner Weight

	Original Sample (O)	T Statistics (O/STERR)
IV -> FP	0.472925	15.634532
IC-> IV	0.665367	25.457486
IC-> FP	0.307420	7.991695

Tabel 4.16. Direct dan Indirect Effect

Pengaruh	Direct effect	Indirect effect
IC-> IV	0.665367	-
IV->FP	0.472925	-
IC->FP	0.307420	-
Intellectual capital terhadap Kinerja Keuangan melalui innovative capability	-	0.6654 x 0.473 = 0.315

Analisis

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *intellectual capital* memberikan pengaruh positif terhadap *innovative capability*.

Selanjutnya hipotesis kedua yaitu terdapat pengaruh positif *innovative capability* terhadap kinerja keuangan, menurut hasil penelitian hipotesis kedua ini juga dapat diterima

Pada hipotesis ketiga, *intellectual capital* terhadap kinerja keuangan, dalam penelitian ini juga menunjukkan hasil bahwa hipotesis tersebut diterima.

Dalam penelitian ini ditemukan bahwa hubungan langsung *intellectual capital* terhadap kinerja keuangan memiliki angka *direct effect* (0.307) yang lebih kecil dibandingkan angka hubungan langsung antara *innovative capability* (0.473) terhadap kinerja keuangan. Tetapi, disisi lain angka *direct effect intellectual capital* terhadap *innovative capability* (0.6654) memiliki angka paling besar diantara hubungan langsung lainnya. Hal ini menunjukkan modal intelektual akan memberikan hubungan dan dampak lebih besar pada kinerja keuangan apabila memiliki variabel *innovative capability* sebagai perantaranya dibandingkan tanpa variabel *innovative capability* sebagai perantaranya pada sektor hotel dan restoran di Surabaya.

KESIMPULAN, SARAN, DAN KETERBATASAN PENELITIAN

Kesimpulan

1. *intellectual capital* berpengaruh positif terhadap *innovative capability*
2. *innovative capability* berpengaruh positif terhadap kinerja keuangan dan
3. *intellectual capital* berpengaruh positif terhadap kinerja keuangan.
4. dengan adanya *innovative capability* sebagai variabel perantara akan memperbesar hubungan dan pengaruh *intellectual capital* terhadap kinerja keuangan.

Saran

Saran peneliti adalah perusahaan seharusnya selalu menginteraksikan dimensi *human capital* dengan dimensi yang lain misalnya *social capital* sehingga apabila *human capital* disalurkan/berinteraksi dengan *social capital* akan memberikan manfaat bagi organisasi dalam hal peningkatan kemampuan inovatif

DAFTAR PUSTAKA

- Akbari, P., Rostami, R., & Veismoradi, A. (2013). The Analysis Impact of Human Resource Management and Intellectual Capital On Organizational Performance in Physical Education Organization of Iran. *International Journal Of Sport Studies Vol. 3*, 263-273.
- Akman, G., & Yilmaz, C. (2008). Innovative capability, innovation strategy and market orientation: an empirical analysis in Turkish software industry. *Intrnational Journal of Innovation Management, Vol. 12*, 69-111.
- Al-Hawari, M., & Ward, T. (2006). Th Effect of Automated Service Quality on Australia Banks' Financial Performance and the Mediating Role of Customer Satisfacton. *Marketing Intellegence and Planning Vol. 24*, 127-147.
- Alhemoud, A. M. (2010). Banking in Kuwait: a customr satisfacton case study. *An International Business Journal Vol. 20*, 333-342.
- Alkhatib, A., & Harsheh, M. (2012). Financial Performance of Palestinian Commercial Banks. *Internatonal Journal of Business and Social Science Vol. 3*, 175-184.
- Alpkan, L., Bulut, C., Gunday, G., ulusoy, G., & Kilic, K. (2010). Organizational support for intrapreneurship and its interaction with human capital to enhance innovative performance. *Management Desicion Vol. 48*, 732-755.
- Azwar, S. (2005). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Bantel, K., & Jackson, S. (1989). Top management and innovations in banking: does the composition of the top team make a difference? *Strategic Management Journal, Vol. 10*, 107-124.
- Barney, J. (1991). Firm resources and sustained competitive advantage. *Journal of Management 17*, 99-120.
- Barry, P., Ellinger, P., Hopkin, & Baker, C. (1995). *Financial Management in Agriculture Interstate Publishers*, Danville, IL.
- Bonner, J., & Walker, O. (2004). Selecting influential business-to-business customers in new product development: relational embeddedness and knowledge heterogeneity considerations. *Journal of Product Innovation Management, Vol. 21*, 155-169.
- Bontis, N. (1998). Intellectual capital: an exploratory study that develops measures and models. *Management Decision, Vol. 36*, 63 - 76.
- Brennan, N. (2001). Reporting intellectual capital in annual reports: evidence from Ireland. *Accounting, Auditing & Accountability Journal, Vol. 14*, 423-436.

- Bulgarella, C. (2005, February). Employee Satisfaction and Customer Satisfaction: Is There a Relationship? Guidestar Research Analyst White Paper.
- Chang, C., & Chen, Y.-S. (2012). The Determinants of Green Intellectual Capital. *Management Decision Vol. 50*, 74-94.
- Chang, W., & Hsieh, J. (2011a). The dynamics of intellectual capital in organizational development. *African Journal of Business Management, Vol. 5*, 2345-2355.
- Chen, M., Cheng, S.-J., & Hwang, Y. (2005). An empirical investigation of the relationship between intellectual capital and firms' market value and financial performance. *Journal of Intellectual Capital Vol. 6*, 159 - 176.
- Chen, S., Yang, C.-C., Shiau, J.-Y., & Wang, H.-H. (2006). The development of an employee satisfaction model for higher education. *The TQM Magazine, Vol. 18*, 484-500.
- Choudhury, J. (2010). Performance impact of intellectual capital: a study of Indian IT sector. *International Journal of Business and Management, Vol. 5*, 72-80.
- Dzinkowski, R. (2000). The value of intellectual capital. *Journal of Business Strategy, Vol. 2*, 3-4.
- Edvinsson, L., & Malone, M. (1997). *Intellectual Capital: Realizing Your Company's True Value by Finding its Hidden Roots*. New York: Harper Collin Publishers.
- El-Bannany, M. (2012). Global Financial Crisis and The Intellectual Capital Performance of UAE Banks. *Journal of Human Resource Costing and Accounting Vol. 16*, 20-36.
- Fatima, H. (2012, Juli). analisis pengaruh modal intelektual dan kinerja perusahaan di Indonesia.
- Firer, S., & Stainbank, L. (2003). Testing the Relationship Between Intellectual Capital and a Company's Performance: Evidence from South Africa. *Meditari Accountancy Research, 25-44*.
- Giese, J. L., & Cote, J. A. (2002). Defining Customer Satisfaction. *Academy of Marketing Science Review Vol. 2000*.
- Hamidah, Puspitasari, D., & Mardiyati, U. (2014). Pengaruh Intellectual Capital Terhadap Kinerja Keuangan pada Bank Go Public yang terdaftar di BEI tahun 2009-2012. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia Vol. 5*, 186-203.
- Han, Y., & Li, D. (2015). Effects of intellectual capital on innovative performance: The role of knowledge based dynamic capability. *Management Decision, Vol. 53*, 40-56.
- Hitt, M., Hoskisson, R., & Ireland, R. (1994). A mid range theory of the interactive effects of international and product diversification on innovation and performance. *Journal of Management 20*, 297-326.
- Hooi, L. W. (2007). Human Capital Development Policies: Enhancing Employees' Satisfaction. *Journal of European Industrial Training Vol. 31*, 297-322.
- Jeon, H., & Choi, B. (2012). The Relationship between Employee Satisfaction and Customer Satisfaction. *Journal of Services Marketing Vol. 26*, 332-341.
- Jogiyanto & Abdilah, W. (2009). *Konsep dan aplikasi PLS (Partial Least Square) untuk penelitian empiris*. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta.
- Joshi, M., Cahill, D., Sidhu, J., & Kansal, M. (2013). Intellectual capital and financial performance: an evaluation of the Australian financial sector. *Journal of Intellectual Capital, Vol. 14*, 264 - 285.
- Kalkan, A., Bozkurt, Ö. Ç., & Arman, M. (2014). The impacts of intellectual capital, innovation and organizational strategy on firm performance.

- Procedia - Social and Behavioral Sciences* 150, 700-707.
- Kang, S. M., & Snell, S. (2007). Relational archetypes, organizational learning, and value creation: extending the human resource architecture. *Academy of Management Review* Vol. 32, 236-256.
- Katchova, A., & Enlow, S. J. (2013). Financial Performance of publicly-traded agribusiness. *Agricultural Finance Review*, 58-73.
- Kaura, V. (2013). Antecedents of Customer Satisfaction: a study of Indian Public and Private sector Banks. *International of Bank Marketing* Vol. 31, 167-186.
- Khan, H., & Ali, M. (2010). An Empirical Investigation and users' Perception on Intellectual Capital reporting in Banks. *Journal of Human Resource Costing and Accounting* Vol. 14, 48-69.
- Kirim, A. (2008). Arman Kirim and innovasyon dersleri 1.
- Kuryanto, B., & Syafruddin, M. (2009). MODAL INTELEKTUAL TERHADAP KINERJA PERUSAHAAN. *Jurnal Akuntansi & Auditing* Vol. 5, 128 - 147.
- López, S. P., Peón, J. M., & Ordás, C. J. (2005). Organizational learning as a determining factor in business performance. *The Learning Organization*, Vol. 12, 227-245.
- Luqman, M. (2012, Juli). PENGARUH KINERJA PRUSAHAAN DENGAN TINGKAT PENGUNGKAPAN MODAL INTELEKTUAL PADA PERUSAHAAN PERBANKAN YANG TERDAFTAR DI BEI TAHUN 2010.
- Marimuthu, M., Arokiasamy, L., & Ismail, M. (2009). Human capital development and its impact on firm performance: Evidence from developmental economics. *The Journal of International Social Research*, 2 (, 265-272.
- Minna, S. (2014). Innovation capability for SME success: perspectives of financial and operational performance. *Journal of Advances in Management Research*, Vol. 11, 163 - 175.
- Minna, S., Pekola, S., & Ukko, J. (2014). The relationship between innovation capability and performance : The moderating effect of measurement. *International Journal of Productivity and Performance Management*, Vol. 63, 234-249.
- Mishra, A., Wilson, C., & Williams, R. (2009). Factor Affecting Financial Performance of new and beginning farmers. *Agricultural Finance Review* Vol. 69, 160-179.
- Mondal, A., & Ghosh, S. K. (2012). Intellectual capital and financial performance of Indian banks. *Journal of Intellectual Capital*, Vol. 13, 515 - 530.
- Mura, M., E., L., Spiller, N., & Radaelli, G. (2012). Intellectual Capital and Innovative Work Behaviour: Opening The Black Box. *INTECH Open Access Article International Journal of Engineering Business Management*, 4, 1-10.
- Neely, A., Filippini, R., Forza, C., Vinelli, A., & Hii, J. (2001). A framework of analysing business performance, firm innovation and related contextual factors: perceptions of managers and policy makers in two European regions. *Integrated Manufacturing Systems* Vol. 12, 114-124.
- O' Connor, G., & McDermott, C. (2004). The human side of radical innovation. *Journal of Engineering and Technology Management*, Vol. 21, 11-30.
- Oliveras, E., Gowthorpe, C., Kasperskaya, Y., & Perramon, J. (2008). Reporting Intellectual Capital in Spain. *Corporate Communications: An International Journal* Vol. 13, 168-181.

- Olsson, A., Wadell, C., Odenrick, P., & Bergendahl, M. (2010). An action learning method for increased innovation capability in organizations. *Action Learning: Research & Practice*, Vol. 7, 167-179.
- Ornek, A. S., & Ayas, S. (2015). The Relationship Between Intellectual Capital, Innovative Work Behavior and Business Performance Reflection. *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 195, 1387 – 1395.
- http://smart.surabaya.go.id/?page_id=253
- Roslender, R., Stevenson, J., & Khan, H. (2006). Employee Wellness as Intellectual Capital: An Accounting Perspective. *Journal of Human Resource Costing and Accounting* Vol. 10, 48-64.
- Sageer, A., Rafat, D. S., & Agarwal, P. (2012). Identification Variables Affecting Employee Satisfaction and Their Impact on the Organization. *IOSR-Journal of Business and Management* Vol.5, 32-39.
- Sen, F., & Egelhoff, W. (2000). Innovative capabilities of a firm and the use of technical alliances. *IEEE Transactions on Engineering Management*, Vol. 47, 174-183.
- Sher, P. J., & Yang, P. Y. (2005). The effects of innovative capabilities and R&D clustering on firm performance: the evidence of Taiwan's semiconductor industry. *Technovation* 25, 33-43.
- Silvestro, R. (2002). Dispelling the Modern Myth: Employee Satisfaction and Loyalty Drive Srvic Profitability. *International Journal of Opration and Production Management* Vol. 22, 30-49.
- Soetedjo, S. (2014, september 24-27). Pengaruh Intellectual Capital terhadap kinerja keuangan perusahaan perbankan.
- Stewart, T. (1997). *Intellectual capital*. New York: Doubleday-Currency.
- Subagyo, & Lahagu, S. H. (2013). Pengaruh intellectual capital terhadap kinerja keuangan sektor perbankan. *Jurnal Akuntansi* Vol. 13, 833-862.
- Subramaniam, M., & Youndt, M. A. (2005). THE INFLUENCE OF INTELLECTUAL CAPITAL ON THE TYPES OF INNOVATIVE CAPABILITIES. *Academy of Management Journal* Vol. 48, 450-463.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Vilarez, M., & Coelho, P. S. (2003). The Employee-Customer Satisfaction Chain in the ECSI Model. *European Journal of Marketing* Vol. 37, 1703-1722.
- Wang, D., & Shuai, C. (2013). Does intellectual capital matter? High-performance work systems and bilateral innovative capabilities. *International Journal of Manpower*, Vol. 34, 861 - 879.
- Zahra, S., Ireland, R., & Hitt, M. (2000). International expansion by new venture firms: international diversity, mode of market entry technology learning, and performance. *Academy of management Journal* 43, 925–950.
- Zikmund, W. (2003). *BUSINESS RESEARCH METHODS*. Ohio: South-Western, a divion of Thomson Learning.