

Intellectual Capital dalam Persepsi Nasabah pada Perbankan Syariah di Pangkalpinang

Nizwan Zukhri ^{1,*} , Sri Rahayu ² , Hidayati ³ , dan Erita Rosalina ⁴ 

¹ Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Bangka Belitung, 33172
Bangka, Indonesia

² Program Studi Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Bangka Belitung, 33172
Bangka, Indonesia

³ Program Studi Ekonomi, Fakultas Ekonomi, Universitas Bangka Belitung, 33172
Bangka, Indonesia

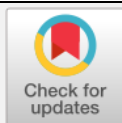
⁴ Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Bangka Belitung, 33172
Bangka, Indonesia

* Korespondensi: nizwan_ubb@yahoo.com

INFO ARTIKEL

Info Publikasi:

Artikel Hasil Penelitian



Sitasi Cantuman:

Zukhri, N., Rahayu, S., Hidayati, H., Rosalina, E. (2021). *Intellectual Capital in Customer's Perception of Sharia Banking in Pangkalpinang*. Society, 9(1), 72-82.

DOI: [10.33019/society.v9i1.245](https://doi.org/10.33019/society.v9i1.245)

Hak Cipta © 2021. Dimiliki oleh Penulis, dipublikasi oleh Society



Artikel dengan akses terbuka.

Lisensi: Atribusi-NonKomersial-BerbagiSerupa (CC BY-NC-SA)



ABSTRAK

Penelitian ini mengkaji pengaruh modal intelektual dengan dimensi Human Assets (HC), Structural Capital (SC), dan Relationships (RC) terhadap kinerja perbankan dalam persepsi nasabah pada Bank Syariah di Pangkalpinang. Pemilihan metode dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan target lima bank syariah di Pangkalpinang, yaitu Bank Syariah Mandiri, BRI Syariah, Bank SumselBabel Syariah, dan Bank Muamalat. Ada 20 kuesioner yang dibagikan di setiap bank syariah. Alat ukur yang digunakan untuk menghitung variabel adalah Structure Equation Modeling (SEM). Pemrosesan data koefisien jalur atau analisis bootstrapping koefisien jalur dengan arah hubungan yang diperoleh hasil human asset variable (HC), menunjukkan angka positif 0,361. Variabel modal struktural (SC) menunjukkan angka positif sebesar 0,436, variabel aset manusia (HC), dan variabel modal struktural (SC) berpengaruh positif terhadap kinerja perbankan. Untuk variabel relasi (RC), nilai original menunjukkan angka positif sebesar 0,076. Nilai t-statistik lebih kecil dari t-value 0,704 < 1,96, sehingga variabel hubungan tidak berpengaruh positif terhadap kinerja perbankan.

Dikirim: 6 Oktober, 2020;
Diterima: 23 April, 2021;
Dipublikasi: 31 Mei, 2021;

Kata Kunci: Aset Manusia; Kinerja Perbankan; Modal Intelektual; Modal Relasional; Modal Struktural

1. Pendahuluan

Di era digital 4.0, kesatuan informasi ekonomi menjadi keharusan sehingga keputusan dapat diambil dengan cepat sehingga diperlukannya penyesuaian perkembangan teknologi informasi dan *knowledge worker* yang tepat. Dengan berkembangnya teknologi ini dapat menciptakan persaingan bisnis yang sehat. Dengan berkembangnya teknologi maka berkembanglah pula pengetahuan dalam bisnis. Perubahan pengetahuan merupakan salah satu faktor perusahaan untuk merubah strategi bisnisnya yang dulu daya saing berbasis sumber daya menjadi daya saing berbasis pengetahuan. Pada era digital ini perusahaan harus memiliki kemampuan yang lebih untuk dapat bersaing dengan perusahaan dengan cara selalu berinovasi agar sasaran market bertambah, melakukan kolaborasi, pengembangan teknologi, pengelolaan aset, sumber daya manusia. Dalam pengelolaan aset dapat berupa mesin, gedung adalah aset berwujud. Dalam sumber daya manusia terdapat aset intelektual yang ada di perusahaan termasuk aset tak berwujud. Pengaturan tentang aset diatur dalam Pernyataan Standar Akuntansi Keuangan (PSAK) 19.

Periode dimulainya pemberian penghargaan bagi perusahaan yang mengelola pengetahuan atau pengetahuan perusahaannya terjadi pada tahun 2005. Perusahaan melakukan perubahan pada produk, layanan bahkan memiliki kinerja yang sangat baik sehingga memiliki nilai lebih di mata pemegang saham atau pihak eksternal. Pemenang tahun 2014 adalah keberhasilan organisasi dalam mendemonstrasikan *knowledge-based organization*. Perusahaan yang berhasil mengembangkan dan mengoptimalkan pengetahuan (*knowledge*) perusahaan ternyata meningkatkan nilai dan kinerja perusahaan (<http://www.dunamis.co.id>). Pada *website* tersebut, artikel tentang *Intellectual Capital* (IC) telah terjadi pengembangan di Indonesia. *Intellectual Capital*/modal intelektual (IC) adalah konsep sumber daya yang didasarkan pada pengetahuan terbaru dan menjelaskan penggunaan aset tidak berwujud secara optimal, menerapkan strategi perusahaan seefektif dan seefisien mungkin (Hadiwijaya & Rohman, 2013). Saat ini, *Intellectual Capital* (IC) diukur dengan *Human Capital* (HC), *Structural Capital* (SC), dan *Relational Capital* (RC). Sehingga *Intellectual Capital* (IC) penting untuk menilai jenis-jenis aset tidak berwujud. Namun, peraturan khusus mengenai pengukuran dan pelaporan modal intelektual belum diatur.

Dalam penghargaan ini juga diraih di industri perbankan yaitu PT Bank Syariah Mandiri. Artinya *Intellectual Capital* (IC) juga telah digunakan dalam industri perbankan. Peran IC terhadap kinerja karyawan karena perusahaan dapat menggunakan IC untuk mewujudkan ekspektasi perusahaan terkait kinerja. IC merupakan alat evaluasi karyawan berupa kinerja untuk memilah-milah karyawan yang mempunyai tingkat kelangsungan hidup untuk kebutuhan perusahaan di masa yang akan datang. Daya dukung IC yang tinggi di perusahaan akan meningkatkan kinerja karyawan. Kemudian pengetahuan setiap karyawan terus ditingkatkan dan mengurangi ketergantungan pada sistem yang ada. Perusahaan tidak akan mencapai kinerja yang optimal tanpa kinerja karyawan yang baik. Maka dari itu manajemen berupaya untuk terus meningkatkan level kinerja seluruh karyawan dengan pengembangan dan pembangunan IC. Daya saing perusahaan dapat diciptakan dari *Intellectual Capital* (IC), namun perusahaan tidak memperhatikan sumber daya manusia. Variabel *Intellectual Capital* (IC) dapat memberikan nilai tambah bagi perusahaan, namun perusahaan belum banyak memperhatikan hal tersebut. Selama ini perseroan hanya melihat satu perspektif, yaitu bisnis.

Pandangan dari perspektif bisnis ini telah diubah oleh beberapa peneliti yang mengkaji IC. Peneliti mencoba melihat IC dari berbagai sudut pandang.

Penelitian yang telah dilakukan terhadap IC pada perusahaan yaitu [Lestari \(2017\)](#) pada perusahaan asuransi menemukan bahwa koefisien *Value-Added Capital* (VACA) berpengaruh negatif signifikan. *Value-Added Human Capital* (VAHU) memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kinerja perusahaan (ROA). Variabel *Structural Capital Value-Added* (SCVA), ukuran perusahaan, dan leverage keuangan tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja perusahaan (ROA). *Value-Added Human Capital* (VAHU) dan *financial leverage* berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja perusahaan (ROE). Sebaliknya, *Value-Added Capital* (VACA), *Structural Capital Value-Added* (SCVA) dan ukuran perusahaan tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja perusahaan (ROE).

Sedangkan [Faradina & Gayatri \(2016\)](#) melakukan penelitian terhadap Indeks LQ45 yang menunjukkan bahwa *Intellectual Capital* (IC) dan *Intellectual Capital Disclosure* berpengaruh positif terhadap *Return On Assets* (ROA). Dalam penelitian yang pernah dilakukan peneliti sebelumnya, pembahasan tentang modal intelektual dilihat dari perusahaan yang dapat meningkatkan laba atau kinerja keuangannya. Namun penelitian yang akan dilakukan adalah modal intelektual dari perspektif pelanggan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *Intellectual Capital* dengan dimensi *human capital*, *structural capital* dan *relational capital* terhadap kinerja perbankan syariah di Pangkalpinang.

2. Tinjauan Pustaka

Pengertian *Intellectual Capital* (IC) dari masing-masing peneliti tidak dapat diartikan secara tepat tetapi dapat digunakan sesuai dengan kebutuhan peneliti. [Ulum \(2007\)](#) menyatakan bahwa Itami dan Roehl adalah orang pertama yang mempublikasikan modal intelektual (IC) pada tahun 1987. Menurut [Itami & Roehl \(1987\)](#), sebagaimana dikutip dalam [Chen Goh \(2005\)](#), *Intellectual Capital* (IC) adalah aset tidak berwujud yang terdiri dari teknologi, informasi pelanggan, nama merek, reputasi, dan budaya organisasi yang ada di perusahaan. Kesemuanya merupakan aset tak ternilai yang dijadikan sebagai keunggulan kompetitif perusahaan.

Ada banyak pendapat dari praktisi yang menyatakan dimensi IC. Praktisi mencatat bahwa IC terdiri dari tiga elemen utama ([Stewart, 1998](#); [Sveiby, 1997](#); [Saint-Orange, 1996](#); [Bontis, 2000](#), seperti dikutip dalam [Sawarjuwono, 2003](#)), yaitu human capital (HC), customer capital dan structural capital. Sedangkan menurut [Schiuma et al. \(2008\)](#), *Intellectual Capital* dibagi menjadi lima bagian: *Human Capital* (HC), *Relational Capital*, *Organizational Capital*, *Structural Capital*, *Social Capital*, dan *Stakeholder Capital*.

2.1. Persepsi

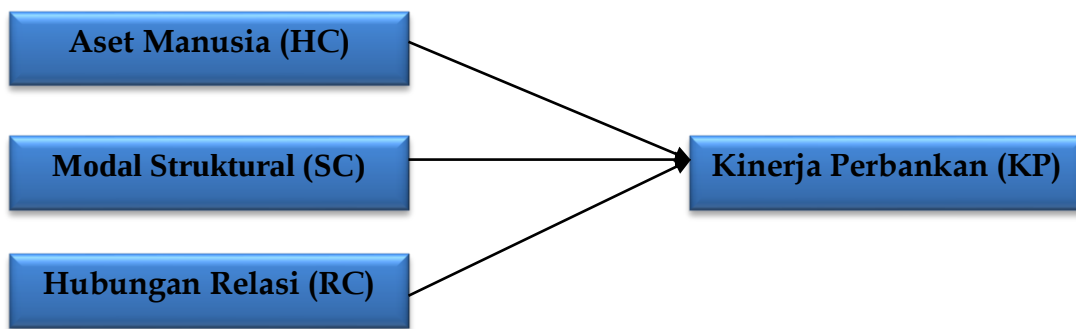
Teori persepsi yang dikemukakan oleh [Werner & Tankard \(2007\)](#) yang mengartikan pesan dalam komunikasi berbeda-beda sehingga sulit untuk mencapai tujuan komunikator.

[Chahal & Bakshi \(2016\)](#) menunjukkan bahwa modal intelektual sebagai skala multidimensi diukur dengan aset manusia/*human capital* (HC), *rational capital*, dan *structural capital* signifikan berkontribusi pada modal intelektual. Lebih lanjut, [Widarjo et al. \(2019\)](#) menemukan bahwa modal intelektual berpengaruh negatif terhadap underpricing.

Sedangkan penelitian [Herdyanto \(2013\)](#) mengungkapkan bahwa *human capital* (HC) tidak berpengaruh, sedangkan *structural capital* dan *customer capital* berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

2.2. Kerangka Penelitian

Berikut ini adalah kerangka penelitian yang digunakan:



Gambar 1. Kerangka Penelitian

Perumusan hipotesis :

Ha₁: aset manusia (HC) berpengaruh positif terhadap kinerja perbankan

Ha₂: modal struktural (SC) berpengaruh positif terhadap kinerja perbankan

Ha₃: modal relasional (RC) berpengaruh positif terhadap kinerja perbankan

3. Metodologi Penelitian

Penelitian ini mengkaji pengaruh masing-masing variabel yang diteliti dan diuji dengan alat uji statistik dari hasil kuesioner yang disebarkan kepada nasabah perbankan syariah di Pangkalpinang. Penelitian ini dilakukan di lima bank syariah di Pangkalpinang, yaitu Bank Syariah Mandiri, BRI Syariah, Bank Sumsel Babel Syariah, dan Bank Muamalat. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah yang terdaftar di lima bank syariah yang berada di Pangkalpinang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *non-probability sampling*, yaitu pengambilan sampel secara kebetulan (*convenience sampling*). Penelitian kuantitatif yang terdapat dalam penelitian ini menggunakan data primer yaitu membagikan lembar soal/kuesioner kepada nasabah lima bank syariah di Pangkalpinang.

Variabel penelitian yang digunakan adalah variabel bebas (X) berupa aset manusia (HC), modal struktural (SC), modal relasional (RC), sedangkan variabel terikat (Y) adalah kinerja perbankan.

Tabel 1. Operasional Variabel Penelitian dan Pengukuran

Variabel	Indikator	Skala Pengukuran
Aset Manusia (HC) (Bontis <i>et al.</i> , 2000)	Latar belakang pendidikan	Ordinal
	Program pelatihan	
	Pelayanan prima	
	Pengembangan diri	
	Sikap kreatif, inovatif, dan cemerlang	
	Pengetahuan	
	Tujuan organisasi	
	Pemberian pendapat	
	Tepat waktu	
	Penyelesaian masalah	

Variabel	Indikator	Skala Pengukuran
Modal Struktural (SC) (Bontis <i>et al.</i> , 2000)	Kinerja terbaik	Ordinal
	Budaya dan lingkungan	
	Berbagi ilmu	
	Menghormati pendapat	
	Sanksi dan penghargaan	
	Sarana dan prasarana	
	Akses informasi	
	Struktur organisasi	
	Waktu dalam bekerja	
Modal Relasional (RC) (Bontis <i>et al.</i> , 2000)	Kepuasan nasabah	Ordinal
	Pengenalan produk	
	Nasabah loyal	
	Pemecahan masalah nasabah	
	Pengenalan diri bank syariah	
	Feedback	
Kinerja Perbankan (KP)	SOP	Ordinal
	Akad	
	Capaian target	
	Pelayanan kepada nasabah	
	Bank syariah merupakan contoh bagi bank lain	
	Informasi laporan keuangan	

Sumber: Data diolah (2020)

3.1. Skala Pengukuran Variabel

Dalam penilaiannya menggunakan skala ordinal. Menurut Cooper & Schindler (2006), skala ordinal berada pada skala 5 poin. Skala ordinal memiliki banyak manfaat yang membuatnya terkenal karena lebih dapat diandalkan dan menyediakan volume data yang lebih besar daripada skala lainnya Cooper & Schindler (2006). Nilai tertinggi adalah 5, dan terendah adalah 1.

Teknik yang digunakan dalam pengolahan data dalam penelitian ini adalah *Path Modeling*. Data kuantitatif dalam penelitian ini dianalisis menggunakan *Structure Equation Modeling* (SEM) dengan bantuan program AMOS (Analysis of Moment Structure) versi 26. Menurut Gudono (2016), *Structure Equation Modeling* (SEM) merupakan teknik yang paling umum digunakan dalam pemodelan statistik secara luas dalam ilmu perilaku. Untuk menganalisis data dalam penelitian ini digunakan *Structure Equation Modeling* (SEM).

Langkah-langkah untuk melakukan pemodelan SEM (Ghozali, 2017) adalah:

- 1) Pembangunan Model
- 2) Pembentukan diagram jalur (*Path Diagram*)
- 3) Konversi diagram jalur menjadi model persamaan

Model yang digunakan dalam persamaan tersebut menghubungkan satu variabel dengan variabel lainnya.

$$KP = \alpha + b_1 + b_2HC + b_3RC + b_4SC + e$$

Keterangan:

- KP : Kinerja perbankan
 HC : Aset manusia
 RC : Modal relasional
 SC : Modal struktural
 α : Konstanta
 bHC, bRC, bSC : Koefisien regresi variabel x

- 4) Menilai identifikasi model structural
- 5) Menguji kriteria *Goodness of Fit*
- 6) Modifikasi Model

4. Hasil Penelitian

4.1. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dapat dilihat dari nilai koefisien jalur (*path coefficient*) proses *bootstrapping*. Hipotesis dapat diketahui dengan melihat dan membandingkan nilai antara nilai t-statistik dan t-value atau membandingkan P-value dengan alpha. Nilai koefisien jalur atau *inner model* menunjukkan tingkat signifikansi yang terdapat dalam uji hipotesis. Hipotesis dapat diterima jika memenuhi kriteria yaitu jika nilai t-statistik > dari t-value atau P-value < dari alpha yaitu 5%. Nilai koefisien jalur yang ditunjukkan oleh nilai t-statistik harus di atas 1,96 (t-value) untuk hipotesis 2 arah dan 1,64 (t-value) untuk hipotesis 1 arah dengan alpha 5%. Hasil pengujian hipotesis disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 2. Nilai Koefisien Jalur (*Path Coefficient*) Analisis *Bootstrapping*

Hipotesis	Korelasi	Original Sample (Arah Hubungan)	t-statistik	t-value	P-value (sig)	Keputusan
Hipotesis 1	HC->KP	0.361	2.361	1.96	0.019	Diterima
Hipotesis 2	SC->KP	0.436	2.879	1.96	0.004	Diterima
Hipotesis 3	RC->KP	0.076	0.704	1.96	0.482	Ditolak

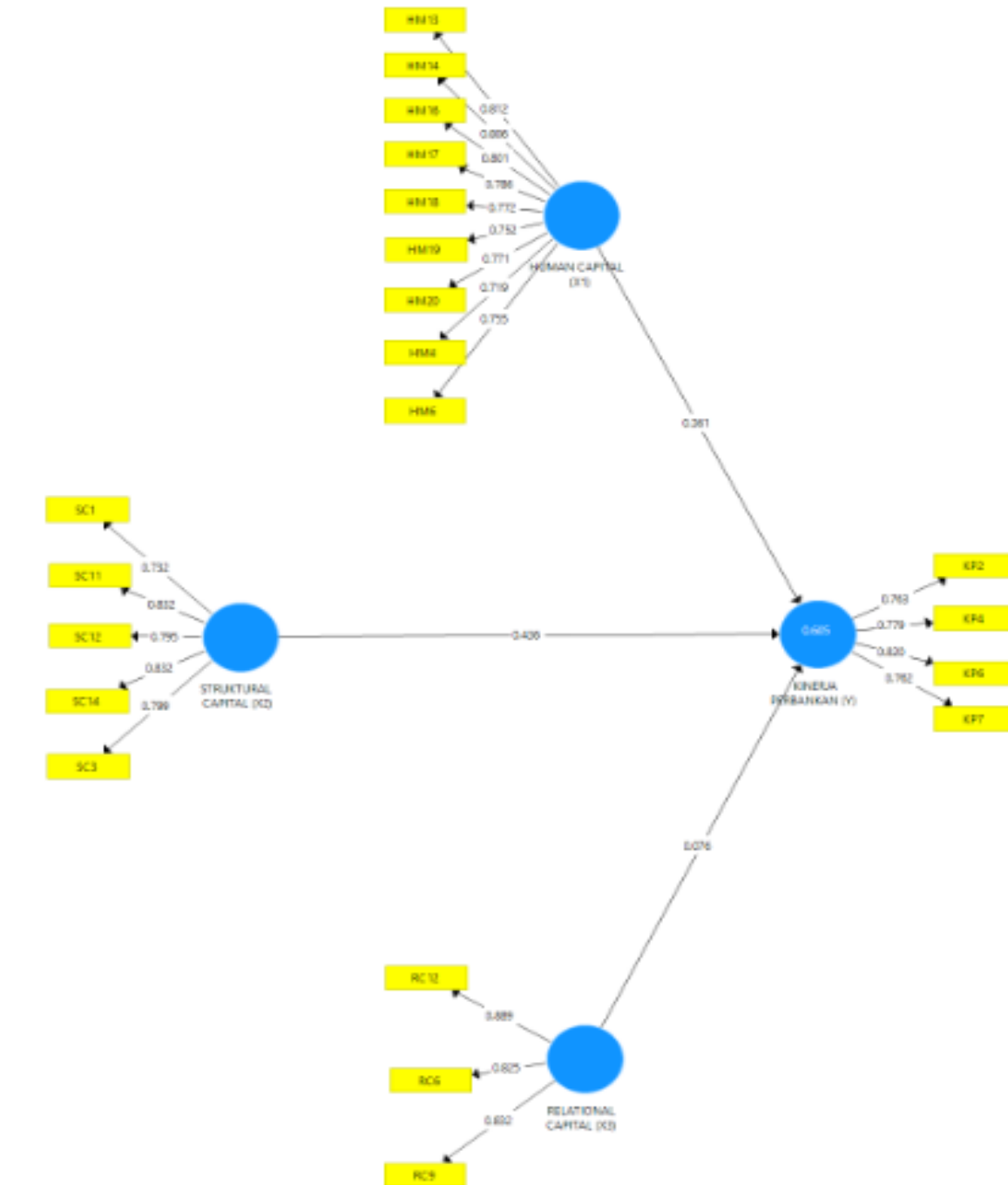
Sumber: Data diolah (2020)

Pada **Tabel 2**, hipotesis pertama menyatakan bahwa aset manusia (HC) berpengaruh positif terhadap kinerja perbankan. Dalam pengujian hipotesis dengan alpha 5% (*two-tailed*), nilai original menunjukkan angka positif 0,361, dan nilai t-statistik lebih besar dari t-value, yaitu 2,361 > 1,96. Berdasarkan nilai-nilai yang ditunjukkan pada tabel di atas, Ha₁ diterima.

Hipotesis kedua menyatakan bahwa modal struktural (SC) berpengaruh positif terhadap kinerja perbankan. Pada **Tabel 2**, terdapat hubungan positif antara modal struktural (SC) dengan kinerja perbankan. Pada pengujian hipotesis dengan alpha 5% (*two-tailed*), nilai original menunjukkan angka positif sebesar 0,436, dan nilai t-statistik lebih besar dari t-value, yaitu 2,879 > 1,96. Berdasarkan nilai-nilai yang ditunjukkan pada tabel di atas, Ha₂ diterima.

Hipotesis ketiga menyatakan bahwa modal relasional (RC) berpengaruh positif terhadap kinerja perbankan. Dalam pengujian hipotesis dengan alpha 5% (*two-tailed*), nilai original menunjukkan angka positif 0,076, dan nilai t-statistik lebih kecil dari t-value 0,704 < 1,96. Berdasarkan nilai yang ditunjukkan pada tabel di atas, Ha₃ ditolak.

Maka model penelitian:



Gambar 2. Model Penelitian

4.2. Pembahasan

4.2.1. Aset manusia (HC) berpengaruh positif terhadap kinerja perbankan

Hasil penelitian menemukan bahwa aset manusia (HC) berpengaruh positif terhadap kinerja perbankan setelah dilakukan uji kepada 100 nasabah di lima perbankan syariah diperoleh hasil bahwa hipotesis diterima. Hipotesis pertama ini diterima karena sumber daya manusia merupakan aset *intangible* yang sangat besar demi kelangsungan hidup perusahaan. Menurut Brinker (2000), sebagaimana dikutip dalam Herdyanto (2013), ada beberapa karakteristik dasar yang diukur dari sumber daya manusia melalui *training programs, credential,*

experience, competence, recruitment, mentoring, learning programs, individual potential, and personality. Kunci utama dari kegiatan operasional perusahaan adalah aset berwujud maupun tak berwujud yang dapat memberikan dampak positif pada nilai perusahaan. Bagi perusahaan berkembang memiliki sumber daya manusia adalah aspek yang paling penting dalam menjalankan aktivitas perusahaan. Dengan pengelolaan sumber daya manusia yang efektif dan efisien berdasarkan karakteristik dasar yang disebutkan oleh Brinker (2000), sebagaimana dikutip dalam Herdyanto (2013), dapat meningkatkan daya saing yang tinggi bagi perusahaan. Diharapkan dengan pengelolaan sumber daya manusia tersebut dapat mewujudkan tujuan perusahaan dengan sempurna.

Hasil penelitian yang telah dilakukan ini tidak mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Herdyanto (2013) namun mendukung hasil penelitian dari Chahal & Bakshi (2016). Penelitian yang dilakukan oleh Herdyanto (2013) bahwa *human capital* (HC) tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Sedangkan hasil penelitian Chahal & Bakshi (2016) bahwa modal intelektual sebagai skala multidimensi yang diukur dengan *human capital* (HC), *rational capital* (RC), dan *structural capital* (SC) yang signifikan berkontribusi pada modal intelektual.

4.2.2. Modal struktural (SC) berpengaruh positif terhadap kinerja perbankan

Hasil penelitian menemukan bahwa modal struktural (SC) berpengaruh positif terhadap kinerja perbankan setelah dilakukan uji kepada 100 nasabah di lima perbankan syariah diperoleh hasil bahwa hipotesis kedua diterima. Modal struktural adalah suatu kemampuan perusahaan dalam pemenuhan proses rutinitas. Dalam mendukung usaha perusahaan, karyawan yang dalam mengerjakan kegiatan perusahaan dengan menciptakan budaya dan lingkungan kerja yang aman dan nyaman. Bentuk fisik dukungan perusahaan kepada karyawan dalam menjalankan kegiatan operasional perusahaan adalah sarana dan prasarana kerja yang baik dan lengkap beserta kecanggihan teknologi. Dalam menciptakan budaya dan lingkungan kerja yang nyaman, perusahaan juga harus memberikan penghargaan dan sanksi kepada karyawan sehingga karyawan memiliki motivasi yang tinggi dalam bekerja. Pada perusahaan yang memiliki manajemen yang baik pasti memiliki struktur organisasi. Dengan adanya struktur organisasi dapat memberikan gambaran secara jelas dan tegas terhadap hak dan kewajiban karyawan di perusahaan. Kepemilikan struktur organisasi yang benar dapat memberikan informasi yang akurat untuk setiap unit nya sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan.

Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Herdyanto (2013) bahwa *structural capital* dan *customer capital* memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

4.2.3. Modal relasional (RC) berpengaruh positif terhadap kinerja perbankan

Hasil penelitian menemukan bahwa relational capital (RC) tidak berpengaruh positif terhadap kinerja perbankan setelah dilakukan uji kepada 100 nasabah di lima perbankan syariah diperoleh hasil bahwa hipotesis ketiga ditolak. Ditolaknya hipotesis ketiga ini memberikan gambaran bahwa hubungan dengan nasabah tidak memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan. Hubungan dengan nasabah ini lebih memiliki hubungan kepada kinerja perusahaan karena perusahaan yang bergerak di bidang perbankan membutuhkan nasabah yang merupakan sumber utama kegiatan perusahaan. Pengertian relational capital menurut Grasenick & Low (2004) adalah nilai yang ada di badan usaha berdasarkan hubungan antara organisasi dan peraturan, hubungan yang terjalin dengan pemasok, pemegang saham, ataupun individu lainnya. Jika dilihat dari perusahaan perbankan relational capital lebih kepada

hubungan dengan para nasabah. Perusahaan akan sukses jika membuat suatu hubungan yang tetap terjaga dengan konsumen sehingga konsumen menjadi loyal kepada perusahaan. Berdasarkan teori dari [Chu et al. \(2006\)](#), sebagaimana dikutip dalam [Alipour \(2012\)](#) mengatakan bahwa relational capital adalah hubungan yang terjalin antara pelanggan dan pemerintah yang berfokus pada pengembangan dan pemeliharaan hubungan atau komunikasi penting seperti mereka dengan pelanggan dan pemasok barang dan jasa, dimana komunikasi tersebut akan meningkatkan tingkat kepuasan mitra dan loyalitas pelanggan.

Di dalam teori pemasaran ada terjadi perubahan cara pandang mengenai hubungan dengan pelanggan. Perusahaan lebih memperhatikan hubungan jangka panjang daripada jangka pendek. Perubahan cara pandang ini membawa dampak yang signifikan kepada perusahaan yaitu tingkat loyalitas pelanggan. Dengan adanya interaksi jangka panjang dengan konsumen akan membawa informasi yang lebih lengkap mengenai pelanggan kita sehingga terjalin komunikasi yang lebih baik.

Hipotesis ini ditolak karena responden yang menjadi sampel pada penelitian ini merupakan nasabah yang memiliki tingkat loyalitas yang tinggi. Data responden dengan rentang umur 20-30 tahun sebanyak 32 orang, rentang umur 31-40 sebesar 38 orang, dan umur diatas 41 tahun sebanyak 30 orang. karena tercermin dari umur responden dari muda hingga tua. Sehingga tingkat loyalitas mereka terhadap bank juga tidak perlu diragukan lagi. Bagi bank dengan tingkat loyalitas yang tinggi dari nasabah itu merupakan target kinerja mereka. Penelitian ini tidak mendukung hasil penelitian [Herdyanto \(2013\)](#) mengenai *structural capital* dan *customer capital* yang memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

5. Kesimpulan

Dari hasil penelitian ini ditemukan beberapa hal penting yang berkaitan dengan pengaruh intellectual capital dengan dimensi aset manusia (HC), modal struktural (SC) dan modal relasional (RC) terhadap kinerja perbankan dalam persepsi nasabah yang terdapat pada Bank Syariah di Pangkalpinang. Hasil penelitian menemukan bahwa variabel aset manusia (HC) dan modal struktural berpengaruh positif terhadap kinerja perbankan. Sedangkan variabel hubungan relasi tidak berpengaruh positif terhadap kinerja perbankan.

6. Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terima kasih terima kasih kepada Universitas Bangka Belitung (UBB) yang telah mendanai penelitian PDTU 2020.

7. Pernyataan *Conflicts of Interest*

Penulis menyatakan tidak ada potensi konflik kepentingan sehubungan dengan penelitian, kepengarangan, dan/atau publikasi dari artikel ini.

Daftar Pustaka

- Alipour, M. (2012). The effect of intellectual capital on firm performance: an investigation of Iran insurance companies. *Measuring Business Excellence*, 16(1), 53–66. <https://doi.org/10.1108/13683041211204671>
- Bontis, N., Chua Chong Keow, W., & Richardson, S. (2000). Intellectual capital and business performance in Malaysian industries. *Journal of Intellectual Capital*, 1(1), 85–100. <https://doi.org/10.1108/14691930010324188>

- Chahal, H., & Bakshi, P. (2016). Measurement of Intellectual Capital in the Indian Banking Sector. *Vikalpa: The Journal for Decision Makers*, 41(1), 61–73. <https://doi.org/10.1177/0256090916629253>
- Chen Goh, P. (2005). Intellectual capital performance of commercial banks in Malaysia. *Journal of Intellectual Capital*, 6(3), 385–396. <https://doi.org/10.1108/14691930510611120>
- Cooper, D., & Schindler, P. S. (2006). *Business Research Methods: Metode Riset Bisnis* (9th ed.). Jakarta, Indonesia: PT Media Global Edukasi.
- Dunamis Organization Services. (n.d.). Retrieved from <https://www.dunamis.co.id/>
- Faradina, I., & Gayatri, G. (2016). Pengaruh Intellectual Capital Dan Intellectual Capital Disclosure Terhadap Kinerja Keuangan Perusahaan. *E-Jurnal Akuntansi*, 15(2), 1623-1653. Retrieved from <https://ojs.unud.ac.id/index.php/Akuntansi/article/view/19790>
- Ghozali, I. (2017). *Model Persamaan Struktural. Konsep dan Aplikasi Dengan Program AMOS 24.0. Update Bayesian SEM*. Semarang, Indonesia: Universitas Diponegoro.
- Grasenick, K., & Low, J. (2004). Shaken, not stirred. *Journal of Intellectual Capital*, 5(2), 268–281. <https://doi.org/10.1108/14691930410533696>
- Gudono. (2016). *Analisis Data Multivariat* (4th ed.). Yogyakarta, Indonesia: BPFE.
- Hadiwijaya, R. C., & Rohman, A. (2013). Pengaruh Intellectual Capital Terhadap Nilai Perusahaan Dengan Kinerja Keuangan Sebagai Variabel Intervening. *Diponegoro Journal of Accounting*, 0, 446-452. Retrieved from <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/accounting/article/view/5955>
- Herdyanto, I. (2013). *Pengaruh Intellectual Capital Pada Financial Performance Perusahaan (Studi Empiris pada Perusahaan Infrastruktur, Utilitas, dan Transportasi yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Tahun 2009–2011)* (Thesis). Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro. Retrieved from <http://eprints.undip.ac.id/39628/>
- Lestari, H. S. (2017). Pengaruh Intellectual Capital Terhadap Kinerja Perusahaan Asuransi Di Indonesia. *Jurnal Manajemen*, 21(3), 491-509. <https://doi.org/10.24912/jm.v21i3.264>
- Sawarjuwono, T., & Kadir, A. P. (2003). Intellectual capital: Perlakuan, pengukuran dan pelaporan (sebuah library research). *Jurnal akuntansi dan keuangan*, 5(1), 35-57. Retrieved from <https://ojs.petra.ac.id/ojsnew/index.php/aku/article/view/15699>
- Schiuma, G., Lerro, A., & Sanitate, D. (2008). The Intellectual Capital Dimensions of Ducati's Turnaround: Exploring Knowledge Assets Grounding A Change Management Program. *International Journal of Innovation Management*, 12(02), 161–193. <https://doi.org/10.1142/s1363919608001935>
- Ulum, I. (2007). *Pengaruh Intellectual Capital Terhadap Kinerja Keuangan Perusahaan Perbankan Di Indonesia* (Master's dissertation). Program Studi Magister Sains Akuntansi Program Pascasarjana Universitas Diponegoro. Retrieved from <http://eprints.undip.ac.id/17721/>
- Werner, S. J., & Tankard, J. W. (2007). *Teori Komunikasi Sejarah Metode dan terapan di dalam Media Massa*. Jakarta, Indonesia: Kencana Prenada Media Group.
- Widarjo, W., Rahmawati, Bandi, & Widagdo, A. K. (2019). Underpricing and Intellectual Capital Disclosure: Evidence from Indonesia. *Global Business Review*, 146575031985701. <https://doi.org/10.1177/1465750319857017>

Tentang Penulis

1. **Nizwan Zukhri** memperoleh gelar Doktor di bidang Manajemen dari Universitas Bengkulu, Indonesia, pada tahun 2018. Penulis adalah dosen pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Bangka Belitung, Indonesia.
E-Mail: nizwan_ubb@yahoo.com
2. **Sri Rahayu** memperoleh gelar Doktor di bidang Ilmu Hukum dari Universitas Jambi, Indonesia, pada tahun 2018. Penulis adalah dosen pada Program Studi Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Bangka Belitung, Indonesia.
E-Mail: unjasri@gmail.com
3. **Hidayati** memperoleh gelar Magister Manajemen dari Institut Pertanian Bogor, Indonesia, pada tahun 1993. Penulis adalah dosen pada Program Studi Ekonomi, Fakultas Ekonomi, Universitas Bangka Belitung, Indonesia.
E-Mail: hhida111@yahoo.com
4. **Erita Rosalina** memperoleh gelar Magister di bidang Ilmu Ekonomi dari Universitas Sriwijaya, Indonesia, pada tahun 2011. Penulis adalah dosen pada Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Bangka Belitung, Indonesia.
E-Mail: eritarosalina46@gmail.com