



## Hubungan *Intellectual Capital* dengan Kinerja Perusahaan Farmasi

Sabaruddinsah<sup>1\*</sup>, Neng Asiah<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Prodi Akutansi, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa

<sup>2</sup>Prodi Akutansi, Universitas Pelita Bangsa

Correspondensi

Email : sabaruddin77@gmail.com

Submit : 29 Desember 2022

Review : 02 Januari 2023

Accept : 04 Februari 2023

Publish : 14 Februari 2023

### Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah menganalisis pengaruh modal intelektual terhadap kinerja keuangan perusahaan-Return on Assets (ROA), Return on Equity (ROE) dan Earning per Share (EPS); untuk mengidentifikasi penggunaan konsep input-proses-output kapasitas inovasi, efisiensi proses operasi, hubungan pelanggan dipertahankan, nilai tambah manusia, pada kinerja perusahaan. Penelitian ini menggunakan data perusahaan farmasi yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia (BEI) tahun 2014-2021. Model yang digunakan untuk mengukur modal intelektual adalah pendekatan Partial Least Square (PLS), model persamaan struktural (SEM) berbasis komponen atau varian dan pendekatan alternatif bergeser dari pendekatan kovarians berbasis SEM ke pendekatan varian. Temuan menunjukkan bahwa kapasitas inovatif memiliki korelasi positif dengan hubungan pelanggan yang dapat dipertahankan, kapasitas inovatif memiliki korelasi positif dengan nilai tambah manusia, proses operasi yang efisien memiliki korelasi positif dengan hubungan pelanggan yang dapat dipertahankan, nilai tambah manusia memiliki korelasi positif dengan hubungan pelanggan yang dapat dipertahankan. hubungan pelanggan yang dapat dipertahankan memiliki korelasi positif dengan kinerja perusahaan, dan nilai tambah manusia memiliki korelasi positif dengan kinerja perusahaan.

**Kata kunci:** Modal intelektual, inovasi, hubungan pelanggan, penambahan nilai manusia, kinerja.

### Abstract

*The objectives of this study are to analyze the impact of intellectual capital on company's financial performance-Return on Assets (ROA), Return on Equity (ROE) and Earning per Share (EPS); to identify the use of the concept of input-process-output of innovation capacity, the efficiency of operating processes, customer relationships are maintained, value-added human, on the firm's performance. This research used pharmaceutical company data that listed in Indonesi Stock Exchange (IDX) 2014-2021. The model that used to measure intellectual capital was Partial Least Square (PLS) approach, a structural equation model (SEM)-based components or variants and alternative approaches are shifting from a SEM-based covariance to variant approach. The findings show that innovative capacity has a positive correlation with maintainable customer relationship, innovative capacity has a positive correlation with human value added, efficient operating processes has a positive correlation with maintainable customer*

*relationship, human value added has a positive correlation with maintainable customer relationship, maintainable customer relationship has a positive correlation with corporate performance, and human value added has a positive correlation with corporate performance.*

**Keywords:** *Intellectual capital, inovasion, customer relationship, human value added, performance.*

## **Pendahuluan**

Semenjak munculnya Covid 19 banyak perusahaan yang mengalami penurunan omzet bahkan mengalami kebangkrutan. Berbeda halnya dengan perusahaan farmasi, semenjak tahun 2020 perusahaan farmasi Indonesia merupakan salah satu perusahaan yang berkembang sangat pesat seiring dengan bergulirnya program vaksin Covid 19, yang mencakup penyediaan produk dan layanan kesehatan seperti produsen peralatan dan perlengkapan kesehatan, penyedia jasa kesehatan, perusahaan farmasi, dan riset bidang kesehatan.

Perkembangan jaman dan kemajuan teknologi yang semakin pesat sehingga menyebabkan intensitas persaingan juga semakin tinggi, dimana setiap perusahaan berupaya untuk mengoptimalkan seluruh aset yang dimilikinya agar tetap eksis. Agar perusahaan terus bertahan, perusahaan berusaha dengan cepat mengubah strateginya dari bisnis yang didasarkan pada tenaga kerja (*laborbased business*) menuju *knowledge based business* (bisnis berdasarkan pengetahuan), sehingga karakteristik utama perusahaannya menjadi perusahaan berbasis ilmu pengetahuan dengan penerapan manajemen pengetahuan (*knowledge management*), maka setiap perusahaan akan berusaha untuk menciptakan transformasi dan kapitalisasi dari pengetahuan itu sendiri (Sawarjuwono, 2013). Karena perkembangan ekonomi baru dikendalikan oleh informasi dan pengetahuan inilah yang membawa sebuah peningkatan perhatian pada modal intelektual atau *intellectual capital* (IC) (Stewart, 1997; Hong, 2007). Fokus pada modal intelektual adalah karena keterbatasan laporan keuangan yang menjelaskan nilai perusahaan. Akibatnya, pelaporan keuangan sering dianggap pelaporan keuangan yang tidak memadai. Dengan kata lain, informasi akuntansi kurang relevan dengan keputusan investasi, dan pinjaman, karena kesenjangan yang semakin lebar antara nilai pasar dan nilai buku perusahaan karena nilai tersembunyi dari laporan keuangan (Chen).at.al, 2005).

Perusahaan farmasi merupakan perusahaan berbasis penelitian. Oleh karena itu, perusahaan farmasi dituntut untuk mampu bersaing dengan modal intelektual melalui inovasi, operasi yang lebih efisien, membina hubungan pelanggan, dan menciptakan nilai tambah bagi masyarakat. Perusahaan ekonomi baru saat ini berinvestasi terutama pada aset tidak berwujud, bukan aset berwujud. Karena inilah kekuatan pendorong nilai arus (Daum, 2001).

Kalangan akademisi melihat modal intelektual sebagai nilai tersembunyi dalam laporan keuangan dan berfungsi sebagai keunggulan kompetitif bagi perusahaan dalam kemajuan mereka (Chen at.al, 2005). Oleh karena itu, banyak para akademisi dan praktisi sekarang mengeksplorasi manfaat dari modal intelektual sebagai alat untuk menentukan nilai perusahaan (Hong, 2007; Guthrei, 2001).



Namun, praktik akuntansi tradisional tidak mengizinkan identifikasi dan penilaian aset tidak berwujud ini dalam organisasi, terutama organisasi berbasis pengetahuan (Federasi Internasional Akuntan, 1998 dalam Tan et al., 2007; Tan et al., 2007). Aset tak berwujud baru seperti keterampilan manusia, hubungan pelanggan dan sistem manajemen tidak dipertimbangkan dalam model tradisional keuangan dan pelaporan manajemen (Stewart, 1997, Tan et.al, 2007). Hal ini sangat menarik karena bahkan *intangible asset* tradisional seperti *brand equity*, paten dan *goodwill* tetap jarang dilaporkan dalam laporan keuangan (International Federation of Accountants, 1998 dalam Tan et al. 2007; Tan et al., 2007). Faktanya, IAS (*International Accounting Standard*) 38 tentang *Intangible Assets* atau Aset Tak Berwujud melarang pengakuan merk internal seperti *publishing titles*, *mastheads* dan daftar pelanggan (International Accounting Standards Board, 2004).

Drucker (1993) mengemukakan bahwa saat ini perusahaan cenderung merekrut tenaga terdidik untuk menjadi pekerja yang bekerja di perusahaan, terutama pada perusahaan berbasis pengetahuan dan sumber modal intelektual yang tinggi seperti perusahaan farmasi (Daum, 2005). Dengan harapan pekerja tersebut memberikan kontribusi yang maksimal kepada perusahaan sehingga dapat menciptakan nilai tambah bagi perusahaan.

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian Cheng et. al (2010), tentang sumber daya yang diinvestasikan, modal intelektual kompetitif dan kinerja perusahaan. Penelitian tersebut menggunakan perusahaan perawatan kesehatan Amerika yang terdaftar pada GICS dalam *Standard and Poors* (S&P). Dimana perusahaan tersebut bergerak dalam bidang perawatan kesehatan Amerika dengan karakteristik perusahaan berbasis pengetahuan, dan bergantung pada inovasi melalui pemanfaatan teknologi yang muncul untuk pengembangan produk dan layanan baru.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Cheng et. al (2010) adalah perusahaan yang diteliti bukanlah perusahaan perawatan kesehatan, melainkan perusahaan farmasi dan berfokus pada investigasi bagaimana keterkaitan modal intelektual dan nilai perusahaan dalam proses penciptaan nilai pada ekonomi berkembang di Indonesia, khususnya pada perusahaan padat pengetahuan, seperti perusahaan farmasi.

Penelitian ini menggunakan sebuah kerangka modal intelektual dimana komponen modal intelektual telah diidentifikasi dalam konsep input-proses-output dan menyelidiki bagaimana menerapkan konsep modal intelektual untuk penciptaan nilai. Dalam konteks proses modal intelektual, yang membantu dalam memahami bagaimana sebuah perusahaan menciptakan nilai yaitu sumber daya apa yang perusahaan gunakan (sumber daya yang diinvestasikan atau input) dan bagaimana sumber daya tersebut dikerahkan (diubah menjadi sumber daya lainnya atau proses), serta menjelaskan bagaimana sumber daya dan transformasi ini saling berhubungan dalam proses penciptaan nilai perusahaan (output).

### **Pengembangan Hipotesis**

#### **Hubungan kapasitas inovasi dengan pelanggan**

Sukses bisnis di abad milenium ditentukan oleh inovasi (Hammel, 1999). Kapasitas inovasi merupakan ukuran dari kemampuan perusahaan untuk menciptakan produk baru yang memenuhi tuntutan pelanggan. Penelitian ini menggunakan kepadatan

*research and development (R&D)* untuk mewakili kapasitas inovasi. Karena pengeluaran R&D sangat penting untuk inovasi, penelitian ini menggunakan ukuran keuangan biaya R&D dan pendapatan tiap beban R&D untuk menggambarkan kapasitas inovasi. Kapasitas inovasi merupakan ukuran dari kemampuan perusahaan untuk menciptakan produk baru yang memenuhi tuntutan pelanggan. Apabila tuntutan pelanggan dapat terpenuhi maka upaya untuk mempertahankan hubungan pelanggan dapat terpenuhi pula. Hal ini menyebabkan hipotesis berikut:

H<sub>1</sub>: Kapasitas inovasi memiliki hubungan positif dengan pelanggan.

### **Hubungan kapasitas inovasi dengan nilai tambah manusia**

Menurut Peter Drucker (1993), inovasi adalah usaha untuk menciptakan perubahan dalam perekonomian perusahaan atau potensi sosial. Pernyataan tersebut sesuai dengan posisi inovasi sebagai agen perubahan dan peralatan penting bagi setiap pemimpin perusahaan. Inovasi pada dasarnya berkenaan dengan perubahan, selain itu juga berkaitan dengan resiko karena seringkali inovasi merupakan luaran aktivitas penelitian dan pengembangan yang hasilnya tidak dapat dipastikan. Inovasi diawali dengan ide kreatif. Ide kreatif ini dapat digunakan dan dikembangkan sehingga menciptakan nilai tambah bagi manusia. Ide kreatif tidak selalu harus berupa upaya penemuan atau pencapaian sesuatu yang “besar” namun dapat juga berwujud upaya perubahan kecil untuk memperbaiki praktek yang sedang berlaku. Besar kecilnya perubahan tersebut dapat menciptakan nilai tambah bagi karyawan tersebut. Berdasarkan hal diatas, maka hipotesis berikut diajukan:

H<sub>2</sub>: Kapasitas inovasi memiliki hubungan positif dengan nilai tambah manusia.

### **Hubungan efisiensi proses operasi dengan pelanggan**

Untuk mencapai hubungan pelanggan yang meningkat, perusahaan mungkin perlu untuk mempersingkat siklus waktu proses operasi dan mengembangkan kualitas proses internal yang tinggi. Misalnya, Seggie, *et. al* (2006) menunjukkan bahwa efek positif dari ketergantungan mitra pada perusahaan adalah faktor penyebab kinerja perusahaan, dan dengan demikian rantai pasokan yang sangat baik dapat meningkatkan hubungan pelanggan. Menurut perspektif *balanced score card* (BSC), sebuah perusahaan yang menampilkan proses operasi yang efisien dengan siklus waktu berkurang dan meningkatkan kualitas, menciptakan loyalitas pelanggan (Kaplan dan Norton, 1996). Proxy variabel yang mewakili efisiensi pengendalian internal dari proses operasi sebuah perusahaan meliputi tingkat perputaran piutang dan usia perusahaan. Tingkat perputaran piutang yang tinggi dapat mengartikan bahwa hubungan pelanggan dengan perusahaan berjalan dengan baik, sehingga mendorong karyawan untuk terus memberikan yang terbaik bagi pelanggan dengan menampilkan proses operasi yang lebih efisien. Usia perusahaan juga diyakini mempengaruhi hubungan pelanggan karena semakin lama usia perusahaan tersebut maka semakin banyak inovasi-inovasi yang telah diciptakannya, sehingga menimbulkan kepercayaan besar bagi pelanggan. Dengan asumsi nilai proxy yang lebih tinggi merupakan proses operasi yang lebih efisien, penulis mengambil kesimpulan bahwa tingkat perputaran piutang dan usia perusahaan yang lebih tinggi memungkinkan proses operasi yang lebih efisien sehingga dapat mempertahankan hubungan pelanggan. Hal ini membawa kita dengan hipotesis berikut:

H<sub>3</sub>: Efisiensi proses operasi memiliki hubungan positif dengan pelanggan.



### **Hubungan antara nilai tambah manusia dengan pelanggan**

Menurut hasil Kamath (2007), Yalama dan Coskun (2007) dan Ting dan Lean (2009), modal manusia dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan. Nilai tambah manusia akan dapat mempertahankan hubungan pelanggan ketika individu merasa bertanggung jawab atas bagian mereka di perusahaan, individu tersebut berinteraksi langsung dengan pelanggan, dan tahu mengenai pengetahuan dan keahlian apa yang diharapkan dan dinilai oleh pelanggan. Individu yang tidak mengetahui atau tidak mempunyai keahlian akan menurunkan nilai tambah manusia dan tidak dapat mempertahankan hubungan dengan pelanggan. Untuk mengukur indeks nilai tambah manusia, penulis mempertimbangkan konsep output seperti produktivitas dan nilai tambah tiap karyawan sebagai proxy untuk nilai tambah manusia. Konsep output merupakan kemampuan output nilai tambah karyawan. Dalam laporan keuangan, penulis menemukan bahwa pandangan output sumber daya manusia memberikan suatu ukuran yang sesuai yang dapat mewakili modal manusia. Menggunakan tampilan output, efisiensi kuantitatif dari karyawan menunjukkan modal manusia sebagai produktivitas dan nilai tambah. Kemampuan ini juga meningkatkan hubungan perusahaan dengan pelanggannya, dan dapat membantu perusahaan mempertahankan pelanggan utama. Akibatnya, hipotesis berikut diajukan:  
H<sub>4</sub>: Nilai tambah manusia memiliki hubungan positif dengan pelanggan.

### **Hubungan antara pelanggan dengan kinerja perusahaan**

Bontis (1998) menyatakan bahwa pengetahuan tentang saluran pemasaran dan hubungan pelanggan memainkan peran utama dalam modal pelanggan, dan secara primer berasal dari pengetahuan yang tertanam dalam hubungan yang bersifat eksternal kepada perusahaan. Selain itu, aspek-aspek lain yang berkaitan dengan pemasok dan pesaing berkontribusi kepada modal pelanggan. Fornell (1992) menemukan bahwa kepuasan pelanggan meningkatkan hubungan bisnis, menurunkan elastisitas harga produk dan meningkatkan kinerja perusahaan. Penelitian ini menggunakan hubungan pelanggan yang dipertahankan, bukan perilaku pelanggan, untuk mengukur kinerja. Hubungan pelanggan yang dipertahankan dapat diukur dengan menggunakan biaya iklan, biaya pemasaran dan biaya penjualan sebagai proxy variabel ini. Perusahaan mempertahankan hubungan pelanggan dalam rangka mempertahankan atau menciptakan citra pelanggan yang positif. Memelihara hubungan pelanggan secara positif mempengaruhi kinerja. Hal ini menyebabkan hipotesis berikut:

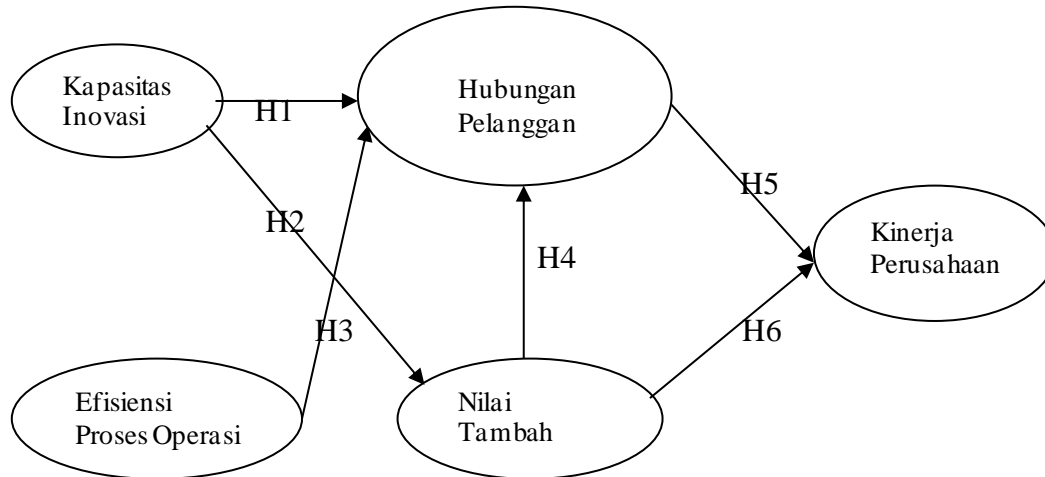
H<sub>5</sub>: Pelanggan memiliki hubungan positif dengan kinerja perusahaan.

### **Hubungan antara nilai tambah manusia dengan kinerja perusahaan**

Menurut hasil Kamath (2007), Yalama dan Coskun (2007) dan Ting dan Lean (2009), modal manusia merupakan faktor penting bagi perusahaan dan memiliki hubungan positif dengan kinerja perusahaan. Morgan dan Hunt (1999) mencatat bahwa kinerja keuangan merupakan hasil dari nilai sumber daya. Baru-baru ini, peneliti lain juga menemukan bahwa nilai tambah manusia, secara positif mempengaruhi nilai perusahaan. Bontis, *et. al* (2000) menemukan hasil yang konsisten dengan Bontis (1998), yaitu bahwa sumber daya manusia secara signifikan mempengaruhi kinerja perusahaan. Chen, *et. al* (2005) menunjukkan bahwa perusahaan dengan efisiensi modal manusia cenderung memiliki kinerja keuangan yang lebih tinggi. Berdasarkan temuan sebelumnya, hipotesis berikut diajukan:

H<sub>6</sub>: Nilai tambah manusia memiliki hubungan positif dengan kinerja perusahaan.

Berikut model konseptual yang dikembangkan untuk digunakan dalam penelitian ini.



Gambar 1. Design Penelitian

## Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian dokumentasi, dimana teknik dokumentasi merupakan suatu cara mencari data mengenai hal atau variabel yang berupa catatan, data keuangan, transkrip dan buku yang sumbernya tidak secara langsung. Peneliti menggunakan metode korelasi. Metode korelasi merupakan metode yang digunakan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih, dengan maksud untuk membangun suatu teori yang dapat berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan, dan mengontrol suatu gejala. Populasi penelitian ini adalah seluruh perusahaan farmasi yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia (BEI). Metode *purposive sampling* adalah metode pengumpulan sampel yang berdasarkan kriteria. Adapun kriteria sampel yang digunakan sebagai berikut:

- Perusahaan yang mencantumkan biaya R&D, biaya penjualan, biaya iklan dan pemasaran dalam laporan keuangannya.
- Perusahaan tersebut telah menerbitkan laporan keuangan selama delapan tahun berturut-turut dari tahun 2014-2021 yang telah dipublikasikan.
- Perusahaan ini tidak memiliki nilai-nilai yang hilang selama periode sampel, tidak menderita rugi besar dan neracanya tidak menunjukkan kekayaan negatif.
- Perusahaan memiliki laporan proxy yang tersedia.
- Perusahaan yang terdaftar tidak diakuisisi selama delapan tahun periode dari tahun 2014-2021.

Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan structural equation model (SEM) dengan software partial least squares (PLS).

## Hasil dan Pembahasan

### Deskripsi Objek Penelitian

Jumlah seluruh perusahaan farmasi yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia (BEI) yaitu sebanyak sepuluh perusahaan. Perusahaan yang telah menerbitkan laporan keuangan

selama delapan tahun berturut-turut dari tahun 2014-2021 dan telah dipublikasikan serta memiliki laporan proxy yang tersedia yaitu sebanyak empat perusahaan. Daftar sampel perusahaan farmasi tersebut dapat dilihat dalam tabel sebagai berikut:

**Tabel 1. Penentuan Jumlah Sampel**

Keterangan	Jumlah
Populasi	80
Populasi yang tidak memenuhi kriteria:	
1. Perusahaan yang diakuisisi selama delapan tahun periode dari tahun 2014-2021	8
2. Perusahaan yang tidak mencantumkan biaya penelitian dan pengembangan dalam laporan keuangan	40
3. Perusahaan yang memiliki nilai yang hilang selama periode sampel	2
Jumlah populasi yang tidak memenuhi kriteria secara keseluruhan	50
Jumlah sampel yang dapat dianalisis	30

Sumber : Pojok Bursa Efek Indonesia (BEI), 2021

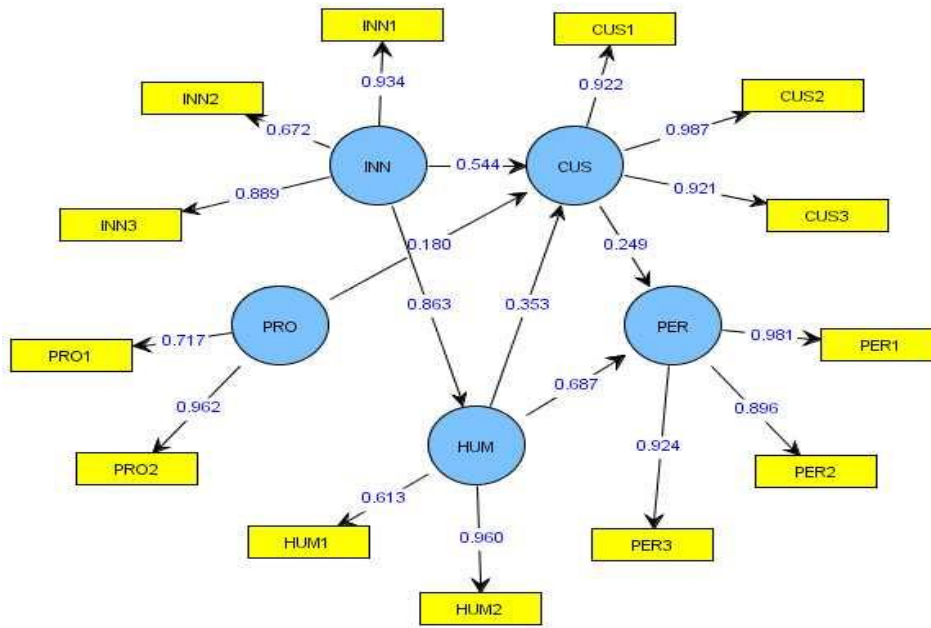
### Analisis Data

#### Menilai *Outer Model* ( *Measurement Model* )

Dalam menilai *outer model* dalam PLS, terdapat tiga kriteria, salah satunya adalah melihat *Convergent Validity* sedangkan untuk dua kriteria yang lain yaitu *Discriminant Validity* dalam bentuk *square root of average variance extracted* (AVE) dan *Composite Reliability* telah dibahas sebelumnya pada saat pengujian kualitas data. Untuk *Convergent validity* dari model pengukuran dengan reflektif indikator dinilai berdasarkan korelasi antara *item score/component score* yang diestimasi dengan *software* PLS. Ukuran reflektif individual dikatakan tinggi jika berkorelasi lebih dari 0,7 dengan konstruk (variabel laten) yang diukur. Namun menurut Chin dalam Ghazali (2006 ; 24), untuk penelitian tahap awal dari pengembangan, skala pengukuran nilai loading 0,5 sampai 0,6 dianggap cukup memadai.

Berikut dapat dilihat secara keseluruhan korelasi setiap variabel pada gambar 4.1 yaitu gambar yang menyatakan hubungan antara elemen-elemen modal intelektual yaitu kapasitas inovasi, efisiensi proses operasi, nilai tambah manusia, hubungan pelanggan yang dipertahankan terhadap kinerja perusahaan farmasi. Dimana model pada gambar 4.1 tidak dilakukan eliminasi hal ini disebabkan tidak terdapat korelasi konstruk yang kurang dari 0,5 sehingga setiap variabel memenuhi kriteria *convergent validity*. Maka konstruk tidak ada yang dieliminasi.

Dalam pembahasan selanjutnya akan dibahas mengenai hubungan korelasi dari setiap variabel independen dan variabel dependen.



**Gambar 2. Full Model Structural**

Sumber : *Output Smart PLS (2021)*

**Pengujian Hipotesis dengan Inner Model**

**Tabel 2. Results for inner weights**

	<i>original sample estimate</i>	<i>mean of subsamples</i>	<i>Standard deviation</i>	<i>T-Statistic</i>
<b>INN -&gt; CUS</b>	0.544	0.642	0.212	2.559
<b>PRO -&gt; CUS</b>	0.180	0.122	0.113	1.599
<b>HUM -&gt; CUS</b>	0.353	0.279	0.186	1.895
<b>INN -&gt; HUM</b>	0.863	0.866	0.026	33.078
<b>CUS -&gt; PER</b>	0.249	0.280	0.188	1.323
<b>HUM -&gt; PER</b>	0.687	0.665	0.186	3.691

Sumber : *Output Smart PLS (2021)*

Berdasarkan table 2, dapat dijelaskan, bahwa kapasitas inovasi memiliki hubungan positif yang ditunjukkan dengan nilai *original sample estimate* sebesar 0.544 dan signifikan yang ditunjukkan dengan nilai t-Statistic sebesar 2.559 lebih besar dari t-tabel 1.96. Kemudian kapasitas inovasi memiliki hubungan positif yang ditunjukkan dengan nilai *original sample estimate* sebesar 0.863 dan signifikan yang ditunjukkan dengan nilai t-Statistic sebesar 33.078 lebih besar dari t-tabel 1.96. Selanjutnya efisiensi proses operasi memiliki hubungan positif yang ditunjukkan dengan nilai *original sample*



*estimate* sebesar 0.180 dan signifikan pada  $\rho < 0.10$  yang ditunjukkan dengan nilai t-Statistik sebesar 1.599. Kemudian, nilai tambah manusia memiliki hubungan positif yang ditunjukkan dengan nilai *original sample estimate* sebesar 0.353 dan signifikan pada  $\rho < 0.05$  yang ditunjukkan dengan nilai t-Statistik sebesar 1.895. Selanjutnya hubungan pelanggan yang dipertahankan memiliki hubungan positif yang ditunjukkan dengan nilai *original sample estimate* sebesar 0.249 dan signifikan pada  $\rho < 0.10$  yang ditunjukkan dengan nilai t-Statistik sebesar 1.323. Kemudian, nilai tambah manusia memiliki hubungan positif yang ditunjukkan dengan nilai *original sample estimate* sebesar -0.687 dan signifikan yang ditunjukkan dengan nilai t-Statistik sebesar 3.691 lebih besar daripada t-tabel 1.96.

### **Pembahasan Hipotesis**

#### **Kapasitas Inovasi Berhubungan Positif dengan Pelanggan**

Dari pengujian hipotesis yang dilakukan sebelumnya, didapatkan hasil yaitu hipotesis pertama H1 diterima dimana kapasitas inovasi berhubungan positif signifikan dengan hubungan pelanggan yang dipertahankan. Hal ini menunjukkan bahwa indikator kapasitas inovasi di perusahaan farmasi yang *listed* di BEI memiliki kemampuan meningkatkan serta mempertahankan hubungan dengan para pelanggannya.

#### **Kapasitas Inovasi Berhubungan Positif dengan Nilai Tambah Manusia**

Dari pengujian hipotesis yang dilakukan sebelumnya, didapatkan hasil yaitu hipotesis kedua H2 diterima dimana kapasitas inovasi berhubungan positif signifikan dengan nilai tambah manusia. Hal ini menunjukkan bahwa penelitian dan pengembangan dalam kapasitas inovasi dalam perusahaan farmasi yang *listed* di BEI mampu meningkatkan nilai tambah bagi manusia.

#### **Efisiensi Proses Operasi Berhubungan Positif dengan Pelanggan**

Dari pengujian hipotesis yang dilakukan, didapatkan hasil yaitu hipotesis ketiga H3 diterima dimana efisiensi proses operasi berhubungan positif signifikan dengan hubungan pelanggan yang dipertahankan. Hal ini menunjukkan bahwa proses operasi yang lebih efisien dalam perusahaan farmasi yang *listed* di BEI mampu meningkatkan serta mempertahankan hubungan dengan pelanggannya. Namun, hasil hipotesis ketiga ini berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Cheng *et. al* dimana dalam penelitiannya ditemukan hubungan terbalik dan signifikan antara efisiensi proses operasi dengan hubungan pelanggan yang dipertahankan. Hal ini dapat dikarenakan karena masyarakat Indonesia cenderung lebih menyukai produk-produk farmasi pada perusahaan yang telah lama berdiri dan memiliki merek sehingga lebih dipercaya manfaatnya bagi masyarakat. Oleh karena itulah pada penelitian ini efisiensi proses operasi memiliki hubungan positif signifikan terhadap hubungan pelanggan yang dipertahankan.

#### **Nilai Tambah Manusia Berhubungan Positif dengan Pelanggan**

Dari pengujian hipotesis yang dilakukan sebelumnya, didapatkan hasil yaitu hipotesis keempat H4 diterima dimana nilai tambah manusia berhubungan positif signifikan dengan hubungan pelanggan yang dipertahankan. Hal ini menunjukkan bahwa indikator nilai tambah manusia dalam perusahaan farmasi yang *listed* di BEI mampu meningkatkan serta mempertahankan hubungan dengan para pelanggannya.



### **Pelanggan Berhubungan Positif dengan Kinerja Perusahaan**

Dari pengujian hipotesis yang dilakukan sebelumnya, didapatkan hasil yaitu hipotesis kelima H5 diterima dimana hubungan pelanggan yang dipertahankan berhubungan positif signifikan dengan kinerja perusahaan. Hal ini menunjukkan bahwa hubungan dengan para pelanggan dalam hubungan pelanggan yang dipertahankan dalam perusahaan farmasi yang *listed* di BEI mampu meningkatkan kinerja perusahaan tersebut.

### **Nilai Tambah Manusia Berhubungan Positif dengan Kinerja Perusahaan**

Dari pengujian hipotesis yang dilakukan sebelumnya, didapatkan hasil yaitu hipotesis keenam H6 diterima dimana nilai tambah manusia berhubungan positif signifikan dengan kinerja perusahaan. Hal ini menunjukkan bahwa nilai tambah yang diciptakan oleh para karyawan dalam nilai tambah manusia dalam perusahaan farmasi yang *listed* di BEI mampu meningkatkan kinerjanya.

### **Kesimpulan**

Penelitian ini berhasil menjawab pertanyaan penelitian bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara kapasitas inovasi dengan hubungan pelanggan. Terdapat hubungan positif dan signifikan antara kapasitas inovasi dengan nilai tambah manusia. Terdapat hubungan positif dan signifikan antara efisiensi proses operasi dengan hubungan pelanggan. Terdapat hubungan positif dan signifikan antara nilai tambah manusia dengan hubungan pelanggan. Terdapat hubungan positif dan signifikan antara hubungan pelanggan dengan kinerja perusahaan. Terdapat hubungan positif dan signifikan antara nilai tambah manusia dengan kinerja perusahaan. Penelitian selanjutnya dapat mempertimbangkan untuk meneliti pengaruh modal intelektual terhadap kinerja perusahaan masa depan. Bagi manajer khususnya pada perusahaan berbasis pengetahuan, perlu mengetahui pentingnya modal intelektual sebagai alat untuk meningkatkan nilai perusahaan agar terus dapat berkompetisi di pasar global. Tata cara optimal untuk organisasi farmasi yang *listed* di BEI adalah memfokuskan upaya pada mengelola komponen-komponen modal intelektual dalam rangka meningkatkan kinerja perusahaan mereka.

### **Daftar Pustaka**

- Bollen, L., Vergauwen, P. and Schnieders, S. (2005), "Linking intellectual capital and intellectual property to company performance", *Management Decision*, Vol. 43 No. 9, pp. 1161-85.
- Bontis, N., Keow, W.C. and Richardson, S. (2000), "Intellectual capital and business performance in Malaysian perusahaanes", *Journal of Intellectual Capital*, Vol. 1 No. 1, pp. 85-100.
- Chen, J., Zhu, Z. and Xie, H.Y. (2004), "Measuring intellectual capital: a new model and empirical study", *Journal of Intellectual Capital*, Vol. 5 No. 1, pp. 192-212.
- Chen, M.C., Cheng, S.J. and Hwang, Y.C. (2005), "An empirical investigation of the relationship between intellectual capital and firms' market value and financial performance", *Journal of Intellectual Capital*, Vol. 6 No. 2, pp. 159-76.



- Cheng, Meng Yuh. (2010), “Invested resource, competitive intellectual capital, and corporate performance”, *Journal of intellectual capital*, Vol. 11 No. 4, pp. 433-450.
- Danish Trade and Industry Development Council (DTIDC) (1997), *Intellectual Capital Accounts Reporting and Managing Intellectual Capital*, The Danish Trade and Industry Development Council (DTIDC).
- Edvinsson, L. and Malone, M.S. (1997), *Intellectual Capital: Realizing Your Company's True Value by Finding Its Hidden Brainpower*, HarperCollins, New York, NY.
- Ghozali, Imam. (2006). “*Structural Equation Modeling: Metode Alternatif dengan Partial Least Square*”, Badan Penerbit UNDIP, Semarang.
- Indriantoro, Nur dan Bambang Supomo. (2002). “*Metodologi Penelitian Bisnis*”, BPFE Yogyakarta.
- Lev, B. (2001), *Intangibles: Management, Measurement, and Reporting*, The Brookings Institution, Washington, DC.
- Sampurno. (2010), “The strategic roles of intangible assets to the corporate performance: a study on Indonesian pharmaceutical industry” Faculty of Pharmacy, Gadjah Mada University, Yogyakarta.
- Sihotang, Ihut Parlindungan. (2003), “Analisis hubungan modal intelektual dengan kinerja bisnis pada sektor perusahaan jasa dan non jasa di Jakarta”, *Tesis*, Universitas Indonesia.
- Tseng, C.Y. and Goo, Y.J. (2005), “Intellectual capital and corporate value in an emerging economy: empirical study of Taiwanese manufacturers”, *R&D Management*, Vol. 38 No. 2, pp. 187-201.
- Ulum, Ihyaul. (2008), “*Intellectual capital dan kinerja keuangan perusahaan; suatu analisis dengan pendekatan partial least squares*”, *Jurnal SNA*.
- Wang, W.Y. and Chang, C.F. (2005), “Intellectual capital and performance in causal models-evidence form the information technology industry in Taiwan”, *Journal of Intellectual Capital*, Vol. 6 No. 2, pp. 222-36.