ADLN Perpustakaan Universitas Airlangga

ABSTRAK

Makin kompetitifnya lingkungan bisnis, menuntut perusahaan untuk memiliki keunggulan kompetitif yang menciptakan nilai bagi perusahaan. *Intellectual capital* mampu menciptakan nilai bagi perusahaan, namun sampai saat ini perusahaan belum mampu mencatat *intellectual capital* dalam neraca. Selain itu, *intellectual capital* juga dapat meningkatkan *financial performance* dan *competitive* perusahaan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh *human capital* dan *business performance* dengan *customer capital* sebagai variabel *intervening*. Karena ketidakkonsistenan pada penelitian sebelumnya, maka diperlukan penelitian lagi dengan menggunakan model dan objek yang berbeda dari penelitian terdahulu. Populasi pada skripsi ini adalah Kantor Akuntan Publik di Jawa Timur yang terdaftar pada direktori IAPI dan *Yellow Pages* tahun 2008.

Data yang digunakan untuk penelitian ini dikumpulkan langsung dari kuesioner yang diisi dan dikembalikan oleh auditor yang minimal telah bekerja selama 2 (dua) tahun di KAP. 116 kuesioner telah disebarkan di 58 KAP di Jawa Timur dan kembali 62 kuesioner (31 KAP). Hipotesis penelitian ini diuji menggunakan teknik PLS dengan software *smartPLS*.

Pengujian statistik yang dilakukan yang menghasilkan bahwa *human capital* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer capital*, *customer capital* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *business performance*, dan *human capital* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *business performance* melalui *customer capital* sebagai variabel *intervening*.

Keywords: *human capital, customer capital, business performance*.