

**FAKTOR–FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA BISNIS HOTEL DI
KECAMATAN BATURRADEN, PURWOKERTO, SETELAH MENGHADAPI COVID19****Syifa Kemala Mukaromah¹, Widyahayu Warmmeswara Kusumastati^{2*}, Triani Arofah³**Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Jenderal Soedirman, Purwokerto,
Indonesiasyifamukaromahnew@gmail.com¹, widyahayu6@gmail.com^{2*}, triani.arofah@unsoed.ac.id**ABSTRAK**

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh positif *human capital*, *structural capital*, *relational capital*, dan *pricing capability* terhadap kinerja bisnis hotel-hotel di Kecamatan Baturraden setelah menghadapi dampak *COVID-19*, yaitu periode 2020-2022. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh hotel di Kecamatan Baturraden, Kabupaten Banyumas yaitu sebanyak 113 hotel. *Purposive sampling method* digunakan dalam penentuan sampel sehingga ditentukan jumlah sampel sebanyak 72 hotel. Metode pengambilan data menggunakan kuesioner tercetak dan diperoleh responden sebanyak 53. Pendekatan penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif. Teknik analisis data dilakukan dengan regresi linear berganda menggunakan aplikasi SPSS 26. Hasil analisis menunjukkan bahwa: (1) *human capital* berpengaruh positif dan signifikan pada kinerja bisnis, (2) *structural capital* tidak berpengaruh pada kinerja bisnis, (3) *relational capital* berpengaruh positif dan signifikan pada kinerja bisnis, (4) *pricing capability* tidak berpengaruh pada kinerja bisnis. Hasil penelitian ini berimplikasi pada manajemen hotel agar mampu menciptakan nilai tambah hotel, mencapai keunggulan bersaing dan kinerja bisnis yang baik.

Kata Kunci: *Human Capital, Kinerja Bisnis, Pricing Capital, Relational Capital, Structural Capital***ABSTRACT**

This study aimed to analyze the positive effects of human capital, *structural capital*, *relational capital*, and pricing capability on the business performance of hotels in Baturraden District after facing the impact of COVID-19, namely the 2020-2022 period. The population in this study were all hotels in Baturraden District, Banyumas Regency, namely 113 hotels. Purposive sampling method was used in determining the sample so that the number of samples was determined as many as 72 hotels. The data collection method used a printed questionnaire and obtained 53 respondents. The research approach used a quantitative approach. The data analysis technique was performed using multiple linear regression using the SPSS 26 application. The results of the analysis show that: (1) human capital has a positive and significant effect on business performance, (2) structural capital has no effect on business performance, (3) relational capital has a positive effect and significant on business performance, (4) pricing capability has no effect on business performance. The results of this study have implications for hotel management to create added value for hotels, achieve competitive advantage and good business performance.

Keywords: *Business Performance, Human Capital, Pricing Capability, Relational Capital, Structural Capital***Histori artikel:**

Diunggah: 28-11-2023

Direview: 07-12-2023

Diterima: 13-12-2023

Dipublikasikan: 15-12-2023



* Penulis korespondensi ✉

PENDAHULUAN

Semenjak diumumkannya *Coronavirus Disease (COVID-19)* sebagai pandemi global oleh *World Health Organization (WHO)* pada Maret 2020 sektor pariwisata mengalami masalah besar. Dampak pandemi *COVID-19* terhadap industri perhotelan secara global dapat dilihat dari penurunan tingkat hunian sebagai salah satu indikator kinerja (Cole, 2020). Fakta menunjukkan Tingkat Penghunian Kamar (TPK) Hotel Klasifikasi Berbintang di Banyumas mengalami penurunan hingga 14,04% pada Januari 2021 dibandingkan Januari 2020. Selama setahun, perhotelan di Banyumas berusaha keras untuk meningkatkan kinerja bisnisnya. Hal ini ditunjukkan oleh peningkatan TPK Hotel Klasifikasi Berbintang sebesar 15,25% yang terjadi pada Januari 2022 terhadap Januari 2021.

Peristiwa ini menunjukkan bahwa perubahan ekonomi global menuntut respon perusahaan yang cepat untuk berusaha menciptakan dan menjaga stabilitas nilai tambah dari produk atau jasanya agar bisa mempertahankan perusahaan dalam kondisi yang menyulitkan. Oleh karena itu, perusahaan harus mampu meningkatkan keunggulan bersaing perusahaan (Ginesti *et al.*, 2018). Pilar utama yang menjadi pendukung tercapainya keunggulan bersaing yang berkelanjutan adalah aset pengetahuan. *Intellectual capital* diakui sebagai faktor yang memiliki peran paling penting dalam menciptakan nilai tambah (value added) bagi perusahaan yang nantinya akan bermanfaat dalam mencapai keunggulan bersaing yang berkelanjutan bagi perusahaan (Bontis, 1998). Faktor selanjutnya yang diprediksi akan mempengaruhi kinerja bisnis hotel adalah *pricing capability*.

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh positif human capital, *structural capital*, *relational capital*, dan *pricing capability* terhadap kinerja bisnis hotel-hotel di Kecamatan Baturraden setelah menghadapi dampak *COVID-19*, yaitu periode 2020-2022. *Pricing capability* menjadi kebaruan dalam penelitian ini karena belum pernah diteliti bersamaan dengan *intellectual capital* untuk mengetahui pengaruhnya terhadap kinerja bisnis. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan mencari hubungan asosiatif yang bersifat kausal.

Penelitian ini diharapkan dapat menambah kajian pustaka mengenai hubungan antara *intellectual capital*, *pricing capability* dan kinerja bisnis hotel yang belum banyak ditemukan, menjadi gambaran mengenai aplikasi teori-teori yang didapatkan di lingkungan perkuliahan terhadap manajemen kinerja bisnis hotel, serta menjadi referensi untuk penelitian berikutnya. Secara praktis, penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi manajemen hotel dalam mengevaluasi kinerja bisnis serta menjadi bahan pertimbangan bagi para investor maupun calon investor untuk menghindari kerugian di masa mendatang

Penelitian dilakukan menggunakan metode pengumpulan data primer melalui kuesioner dan data sekunder yang diperoleh dari Dinas Pemuda, Olahraga, Kebudayaan dan Pariwisata Banyumas serta sumber lainnya. Hasil analisis menunjukkan bahwa: (1) *human capital* berpengaruh positif dan signifikan pada kinerja bisnis, (2) *structural capital* tidak berpengaruh pada kinerja bisnis, (3) *relational capital* berpengaruh positif dan signifikan pada kinerja bisnis, (4) *pricing capability* tidak berpengaruh pada kinerja bisnis. Hasil penelitian ini berimplikasi pada manajemen hotel agar mampu menciptakan nilai tambah hotel, mencapai keunggulan bersaing dan kinerja bisnis yang baik.

TINJAUAN LITERATUR DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Resource Based Theory

Dalam pandangan *Resource Based Theory*, perusahaan akan unggul dalam persaingan usaha dan mencapai kinerja keuangan yang baik dengan cara memiliki, menguasai dan memanfaatkan aset-aset strategis yang penting (Wernerfelt, 1984). Pandangan lain menjelaskan bahwa dalam *Resource Based Theory*, kemampuan identifikasi dan kepemilikan atas sumber daya internal sangat berkontribusi pada kemampuan perusahaan untuk menciptakan dan mempertahankan keunggulan kompetitif dan meningkatkan kinerja. Keunggulan kompetitif yang berkelanjutan berasal dari eksploitasi kekuatan internal, respon terhadap peluang lingkungan, menetralkan ancaman eksternal dan menghindari kelemahan internal (Barney, 1991).

Sumber daya strategis menurut kerangka kerja *Resource Based Theory* adalah sumber daya yang mampu memenuhi kriteria berikut, yaitu (a) *valuable* atau berharga, (b) *rare* atau langka, (c) *inimitable* atau susah ditiru, dan (d) *non-substitutable* atau tidak dapat digantikan (Barney, 1991). Sumber daya didefinisikan sebagai aset berwujud dan aset tidak berwujud yang digunakan perusahaan untuk menyusun dan menerapkan strategi mereka (Barney, 1991). Oleh karena itu, *Resource Based Theory* digunakan sebagai teori rujukan yang mendasari penelitian ini sebagaimana dilakukan oleh para peneliti terdahulu. Hal ini disebabkan karena *intellectual capital* dan *pricing capability* merupakan aset tidak berwujud yang dimiliki oleh perusahaan yang diduga akan memberikan pengaruh terhadap kinerja bisnis perusahaan.

Intellectual Capital

Intellectual capital berisi modal yang dimiliki perusahaan yang berakar pada karyawan, rutinitas organisasi, hak kekayaan intelektual, dan hubungan dengan pelanggan, *supplier*, distributor, dan rekan kerja (Choo & Bontis, 2002). *Intellectual capital* terdiri atas 3 komponen, yaitu *human capital*, *structural capital* dan *relational capital* yang didefinisikan sebagai berikut:

- a. *Human Capital*

Human capital secara khusus mempresentasikan pengetahuan individu yang tertanam di kapabilitas perusahaan secara kolektif untuk menciptakan solusi-solusi terbaik dari para karyawan (Bontis, 1999). Sumber daya manusia menempati posisi strategis diantara sumber daya lainnya (Kusumastati, 2011).

- b. *Structural capital*

Structural capital adalah segala pengetahuan non manusia yang ada di perusahaan seperti perangkat keras, perangkat lunak, *data base*, struktur organisasi, paten, *merk* dagang, dan segala sesuatu tentang kapabilitas organisasi yang mendukung produktivitas karyawan atau “segala sesuatu yang akan ditinggalkan di kantor ketika karyawan pulang” (Bontis, 2000).

- c. *Relational capital*

Relational capital didefinisikan sebagai seluruh sumber daya perusahaan yang berkaitan dengan hubungan eksternal perusahaan seperti halnya hubungan perusahaan dengan pelanggan, pemasok, atau rekan kerjasama dalam riset dan pengembangan (Starovic & Marr, 2003).

Pricing Capability

Pricing capability telah dirujuk di satu sisi, kemampuan penetapan harga dalam suatu organisasi yaitu meliputi pemantauan harga kompetitor, menentukan strategi harga, mentransfer dari strategi harga ke harga dan di sisi lain, kemampuan pembentukan harga berkaitan langsung dengan konsumen, yaitu meyakinkan pelanggan tentang logika perubahan harga, menegosiasikan perubahan harga dengan konsumen (Dutta *et al.*, 2003).

Kinerja Bisnis

Kinerja bisnis merupakan salah satu indikator penting untuk mengukur reputasi dan performa suatu perusahaan. Sehingga perusahaan selalu mengusahakan pencapaian tingkat kinerja bisnis yang optimal dalam organisasionalnya (Rusdi, 2015). Kinerja bisnis dapat diukur jika perusahaan berhasil mencapai tujuan atau target organisasi (Wibisono *et al.*, 2019). Ukuran kinerja bisnis perusahaan dapat ditinjau dari dua sisi yakni ukuran finansial dan non finansial (Venkatraman & Ramanujam, 1986).

Pengaruh *Human capital* terhadap Kinerja Bisnis

Berdasarkan pada pandangan *Resource Based Theory*, perusahaan akan unggul dalam persaingan usaha dan mencapai kinerja keuangan apabila mampu memiliki, menguasai dan memanfaatkan aset-aset strategis yang penting (Wernerfelt, 1984). Pengetahuan yang dimiliki karyawan membedakan kekuatan satu perusahaan dari yang lain, yang akan menciptakan daya saing (Garavan *et al.*, 2001). Oleh sebab itu, *human capital* menjadi aset yang fundamental dalam sebuah organisasi (Curado, 2008). Pengembangan kapabilitas karyawan yang tepat sasaran dapat menghasilkan kinerja organisasi yang lebih baik (Martínez *et al.*, 2019).

Penelitian terkait *intellectual capital* menemukan bahwa terdapat pengaruh positif signifikan antara *Human capital* dan kinerja bisnis (Muda *et al.*, 2020; Satya Purnama Sari & Made Wisni Arie Pramuki, 2021; Xu *et al.*, 2019). Berdasarkan uraian tersebut, maka diajukan hipotesis penelitian yang pertama, yaitu:

H₁ : Human capital berpengaruh positif terhadap kinerja bisnis

Pengaruh *Structural capital* terhadap Kinerja Bisnis

Menurut *Resources Based Theory*, perusahaan yang dapat memenuhi kebutuhan sarana dan prasarana serta memiliki struktur yang dapat memantik usaha karyawan dalam menghasilkan kinerja bisnis maupun kinerja intelektual yang optimal akan menciptakan nilai tambah bagi perusahaan tersebut (Bontis *et al.*, 2000). *Structural capital* terdiri dari struktur organisasi, prosedur, proses, program administrasi, dan budaya organisasi (Subramaniam & Youndt, 2005). Oleh karena itu, berdasarkan *Resources Based Theory*, *structural capital* yang dimiliki perusahaan mampu menciptakan keunggulan kompetitif perusahaan sehingga dapat meningkatkan kinerja perusahaan.

Penelitian terkait pengaruh *intellectual capital* menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif antara *structural capital* dan kinerja Perusahaan (Maulidia & Handayani, 2021; Rahayu, 2022; Rohmawati & Retnani, 2018). Oleh karena itu, diajukan hipotesis penelitian yang kedua, yaitu:

H₂: Structural capital berpengaruh positif terhadap kinerja bisnis

Pengaruh *Relational capital* terhadap Kinerja Bisnis

Berdasarkan pada *Resource Based Theory*, perusahaan akan dapat mencapai keunggulan kompetitif apabila mampu mengeksplorasi kekuatan internal, merespon peluang lingkungan, menetralkan ancaman eksternal dan menghindari kelemahan internal (Barney, 1991). *Relational capital* memenuhi kriteria-kriteria sebagai sumber daya unik yang mampu menciptakan keunggulan kompetitif perusahaan karena *relational capital* merupakan aset yang mengarah pada reputasi perusahaan dan loyalitas konsumen (Saragih, 2017). *Relational capital* merepresentasikan kemampuan perusahaan dalam menjalin hubungan dengan pihak eksternal perusahaan, entah itu pelanggan, pemasok, asosiasi industri maupun para pemegang kepentingan yang mempunyai peran dalam keberlangsungan hidup perusahaan (Cabrita & Bontis, 2008). Apabila manajer dapat memahami sudut pandang pelanggan, maka mereka akan menjadi bisnis yang mengungguli para pesaing (Bontis, 1999).

Penelitian terkait pengaruh *intellectual capital* menunjukkan terdapat hubungan positif antara *relational capital* dengan kinerja bisnis (Maulidia & Handayani, 2021; Zuliyati & Delima, 2017) (Zuliyati & Delima, 2017). Oleh karena itu, diajukan hipotesis penelitian yang ketiga, yaitu:

H₃ : Relational capital berpengaruh positif terhadap kinerja bisnis

Pengaruh *Pricing capability* terhadap Kinerja Bisnis

Resource Based Theory menjelaskan bahwa keunggulan kompetitif akan dapat dicapai apabila perusahaan mampu mengeksploitasi kekuatan internal, merespon peluang lingkungan, menetralkan ancaman eksternal dan menghindari kelemahan internal (Barney, 1991). *Pricing capability* menjadi salah satu kemampuan yang fundamental bagi perusahaan yang memenuhi kriteria sumber daya yang mampu mencapai keunggulan kompetitif (Liozu & Hinterhuber, 2013). *Pricing capability* merupakan kemampuan untuk menetapkan harga di pasar yang dinamis (Raja *et al.*, 2020). Perusahaan yang memiliki *pricing capability* biasanya cenderung memiliki keunggulan kompetitif karena melalui kemampuan ini perusahaan dapat menawarkan produk dengan harga yang cenderung cocok dengan kesediaan pembeli untuk membayar (Pham *et al.*, 2017). Mengembangkan *pricing capability* dikaitkan dengan mengembangkan kapasitas organisasi (Liozu & Hinterhuber, 2013). Hal ini membutuhkan nilai produk yang konsisten yang dirasakan konsumen, yang bergantung pada berbagai hal seperti keunikan atau keistimewaan layanan, layanan yang dapat memenuhi kebutuhan pelanggan dan efektivitas strategi komunikasi terhadap konsumen (Calabrese & De Francesco, 2014). Oleh karena itu, *pricing capability* dapat meningkatkan kinerja perusahaan.

Penelitian menunjukkan terdapat hubungan positif antara *pricing capability* dengan kinerja Perusahaan (Gómez-Prado *et al.*, 2022; Liozu & Hinterhuber, 2013; Pratono, 2018). Oleh karena itu, diajukan hipotesis penelitian yang keempat, yaitu:

H₄: Pricing capability berpengaruh positif terhadap kinerja bisnis

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan mencari hubungan asosiatif yang bersifat kausal. Penelitian asosiatif yaitu penelitian yang menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih (Sugiyono, 2008:8). Hubungan kausal adalah hubungan yang bersifat sebab akibat (Sekaran & Bougie, 2017:112). Penelitian dilakukan menggunakan metode pengumpulan data primer melalui kuesioner dan data sekunder yang diperoleh dari Dinas Pemuda, Olahraga, Kebudayaan dan Pariwisata Banyumas, Badan Pusat Statistik Banyumas serta sumber lainnya.

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah usaha kecil dan menengah (Cahyaningtyas dan Novita, 2020), khususnya seluruh hotel di Kecamatan Baturraden, Kabupaten Banyumas, yaitu sebanyak 113 hotel pada tahun 2022. Sampel penelitian ini yaitu hotel di Kecamatan Baturraden yang dipilih dengan metode *purposive sampling* sebagaimana dijelaskan pada table 1 berikut :

Tabel 1. Penentuan Sampel Penelitian

No	Kriteria	Jumlah
1	Hotel di Kecamatan Baturraden.	113
2	Hotel di Kecamatan Baturraden yang tutup.	(41)
Total Sampel		72

Operasionalisasi Variabel

Human capital (X1)

Human capital didefinisikan sebagai pengetahuan, keterampilan, keahlian, kapasitas pemecahan masalah, pendidikan, pelatihan, penilaian, pengalaman, kemampuan, dan loyalitas karyawan perusahaan (Barney, 1991). Variabel *human capital* diukur dengan skala likert 1-5 dengan indikator yang ditunjukkan di tabel 2 berikut:

Tabel 2. Operasional Human Capital

Indikator	Skala Pengukuran
HC1. Pelatihan karyawan	1 = Sangat tidak setuju
HC2. Kapabilitas karyawan	2 = Tidak setuju
HC3. Kemampuan bekerja dalam tim	3 = Netral
HC4. Kepuasan karyawan	4 = Setuju
(Bontis <i>et al.</i> , 2000)	5 = Sangat Setuju

Structural capital (X2)

Structural capital merupakan konstruksi yang berkaitan dengan mekanisme, sistem dan struktur organisasi yang dapat mendukung karyawan mencapai kinerja bisnis yang optimal (Bontis, 1998) Variabel *structural capital* diukur dengan skala likert 1-5 dengan indikator yang ditunjukkan di tabel 3 berikut:

Tabel 3. Operasional Structural capital

Indikator	Skala Pengukuran
SC1. Kemudahan akses informasi	1 = Sangat tidak setuju
SC2. Waktu transaksi yang efisien	2 = Tidak setuju
SC3. Prosedur yang mendukung inovasi	3 = Netral
SC4. Atmosfer yang suportif	4 = Setuju
(Bontis <i>et al.</i> , 2000)	5 = Sangat Setuju

Relational capital (X3)

Relational capital menggambarkan potensi yang dimiliki organisasi berhubungan dengan pihak eksternal perusahaan. Hal ini termasuk pengetahuan yang berkaitan dengan pelanggan, pemasok, pemerintah atau asosiasi industri terkait (Bontis, 1999). Variabel *relational capital* diukur dengan skala likert 1-5 dengan indikator yang ditunjukkan di tabel 4 berikut:

Tabel 4. Operasional Relational capital

Indikator	Skala Pengukuran
RC1. Kontrak-kontrak yang menguntungkan	1 = Sangat tidak setuju
RC2. Loyalitas Pelanggan	2 = Tidak setuju
RC3. Hubungan dengan Masyarakat	3 = Netral
RC4. Hubungan dengan Pemerintah	4 = Setuju
(Chen <i>et al.</i> , 2015; Moon & Kym, 2006; Ulum, 2015)	5 = Sangat Setuju

Pricing Capability (X4)

Pricing capability dimaknai di satu sisi, kemampuan penetapan harga dalam suatu organisasi yaitu meliputi pemantauan harga kompetitor, menentukan strategi harga, mentransfer dari strategi harga ke harga dan di sisi lain, kemampuan pembentukan harga berkaitan langsung dengan konsumen, yaitu meyakinkan pelanggan tentang logika perubahan harga, menegosiasikan perubahan harga dengan konsumen (Dutta *et al.*, 2003). Variabel *pricing*

capability diukur dengan skala likert 1-5 dengan indikator yang ditunjukkan di tabel 5 berikut:

Tabel 5. Operasional Pricing Capability

Indikator	Skala Pengukuran
PC1. Kemampuan untuk merespons tindakan harga dengan cepat dari pesaing	1 = Sangat tidak setuju 2 = Tidak setuju
PC2. Kemampuan untuk merespon permintaan pelanggan dengan cepat dalam hal pertimbangan harga.	3 = Netral 4 = Setuju 5 = Sangat Setuju
PC3. Kemampuan untuk mengkomunikasikan harga secara efektif kepada pelanggan.	

(Prado *et al.*, 2022)

Kinerja Bisnis (Y)

Kinerja bisnis didefinisikan sebagai hasil yang terukur atas pencapaian tujuan organisasi sebagai mekanisme untuk meningkatkan kemungkinan organisasi berhasil menerapkan strategi (Daft and Marcic, 2009). Variabel kinerja bisnis diukur dengan skala likert 1-5 dengan indikator yang ditunjukkan di tabel 6 berikut:

Tabel 6. Operasional Kinerja Bisnis

Indikator	Skala Pengukuran
KB1. Kesuksesan dalam meluncurkan produk/jasa baru,	1 = Sangat tidak setuju 2 = Tidak setuju
KB2. Respon keseluruhan terhadap kompetisi,	3 = Netral
KB3. Kinerja kesuksesan perusahaan secara keseluruhan,	4 = Setuju 5 = Sangat Setuju
KB4. Masa depan perusahaan.	

(Bontis, 1998, 2000; Sharabati *et al.*, 2010)

Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan model regresi linear berganda yang berguna untuk menganalisis permasalahan secara simultan yang berkenaan dengan hubungan antara satu variabel terikat terhadap beberapa variabel bebas. Formula regresi linear berganda adalah:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \varepsilon$$

Keterangan :

Y	= Kinerja Bisnis
α	= Konstanta
$\beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4$	= Koefisien Regresi
X_1	= <i>Human Capital</i>
X_2	= <i>Structural capital</i>
X_3	= <i>Relational capital</i>
X_4	= <i>Pricing Capability</i>
ε	= <i>Error</i>

HASIL DAN PEMBAHASAN

Responden penelitian merupakan pihak yang dapat menjadi representasi hotel seperti pemilik, *manager*, pengelola maupun karyawan yang mendapat kepercayaan dari pemilik untuk mengisi kuesioner. Kuesioner dibagikan secara langsung kepada 72 responden. Dari 72

kuesioner yang dibagikan ada sebanyak 53 kuesioner yang kembali yakni sebanyak 73,61% sebagaimana dijelaskan pada tabel 7 berikut :

Tabel 7. Distribusi Kuesioner

No	Keterangan	Jumlah	Presentase
1.	Kuesioner dibagikan	72	100
2.	Kuesioner tidak kembali	19	26,39
Kuesioner yang kembali dan dapat diolah datanya		53	73,61

Hasil Uji Normalitas

Pada penelitian ini, dengan menggunakan bantuan SPSS, uji normalitas akan dilakukan dengan Kolmogorov Smirnov. Data dikatakan berdistribusi normal apabila nilai kolmogorov-smirnov $Z_{hitung} \leq Z_{tabel}$ (Ghozali, 2013:157). Dengan menggunakan data MSI diperoleh Z_{hitung} sebesar $0,083 < Z_{tabel}$ sebesar 1,96 sehingga data dikatakan berdistribusi normal yang ditunjukkan di tabel 8 berikut :

Tabel 8. Hasil Uji Normalitas

	<i>Unstandardized Residual</i>
<i>N</i>	53
<i>Test Statistic</i>	0,083
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>	0,200
<i>Explanation</i>	<i>Test distribution is Normal</i>

Hasil Uji Linearitas

Uji linearitas dilakukan dengan Uji *Lagrange Multiplier*. Model dikatakan linear apabila c^2 hitung $< c^2$ tabel (Ghozali, 2013:205). Dari data penelitian dengan data MSI diperoleh hasil sebagai berikut:

$$\begin{aligned} c^2 \text{ hitung} &= N \times R \text{ Square} \\ &= 53 \times 0,027 \\ &= 1,431 \end{aligned}$$

Sedangkan c^2 tabel adalah sebesar 12,592 sehingga terjadi linearitas sebagaimana terlihat pada tabel 9 berikut :

Tabel 9. Hasil Uji Linearitas

<i>Model Summary</i>				
<i>Model</i>	<i>R</i>	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>
1	0,164 ^a	0,027	-0,106	2,32757080

Hasil Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas pada penelitian ini akan dilakukan dengan *Glejser*. Model regresi dikatakan tidak terdapat heteroskedastisitas apabila probabilitas signifikansi variabel independen terhadap variabel dependen diatas 0,05 (Ghozali, 2013:138). Pada data MSI ini diperoleh angka signifikansi sebagaimana terlihat pada tabel 10 berikut :

Tabel 10. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Sig.	Keterangan
<i>Human capital</i>	0,912	tidak terjadi heteroskedastisitas
<i>Structural capital</i>	0,705	tidak terjadi heteroskedastisitas
<i>Relational capital</i>	0,484	tidak terjadi heteroskedastisitas
<i>Pricing Capability</i>	0,586	tidak terjadi heteroskedastisitas

Hasil Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan *variance inflation factor* (VIF). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi multikolinearitas. Model dikatakan tidak terjadi multikolinearitas apabila nilai *Tolerance* $\geq 0,10$ atau nilai VIF ≤ 10 . Hasil uji multikolinearitas dapat dilihat pada tabel 11 berikut :

Tabel 11. Hasil Uji Multikolinearitas

No	Variabel	Nilai <i>Tolerance</i>	Nilai VIF	Keterangan
1	<i>Human Capital</i>	0,397	2,521	tidak terjadi multikolinearitas
2	<i>Structural capital</i>	0,419	2,386	tidak terjadi multikolinearitas
3	<i>Relational capital</i>	0,413	2,423	tidak terjadi multikolinearitas
4	<i>Pricing Capability</i>	0,462	2,163	tidak terjadi multikolinearitas

Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 12. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Model	<i>Unstandardized</i>			
	<i>Coefficients</i> B	t	Sig.	
1	(<i>Constant</i>)	0,016	0,008	0,993
	<i>Human Capital</i>	0,264	2,520	0,015
	<i>Structural Capital</i>	0,177	1,656	0,104
	<i>Relational Capital</i>	0,299	2,883	0,006
	<i>Pricing Capability</i>	0,040	0,335	0,739

Regresi linear berganda digunakan untuk menguji pengaruh variabel-variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil uji regresi linear berganda berdasarkan tabel 12 dijelaskan dengan persamaan berikut:

$$Y = 0,016 + 0,264X_1 + 0,177X_2 + 0,299X_3 + 0,040X_4 + \epsilon$$

- Nilai konstanta 0,016 mengindikasikan bahwa variabel kinerja bisnis (Y) akan meningkat apabila variabel *human capital* (X_1), *structural capital* (X_2), *relational capital* (X_3) dan *pricing capability* (X_4) bernilai nol.
- Nilai koefisien *human capital* (X_1) adalah 0,264 bermakna bahwa apabila variabel lain bernilai konstan maka *human capital* akan meningkatkan kinerja bisnis.
- Nilai koefisien *structural capital* (X_2) adalah 0,177 bermakna bahwa apabila variabel lain bernilai konstan maka *structural capital* akan meningkatkan kinerja bisnis.
- Nilai koefisien *relational capital* (X_3) adalah 0,299 bermakna bahwa apabila variabel lain bernilai konstan maka *relational capital* akan meningkatkan kinerja bisnis.
- Nilai koefisien *pricing capability* (X_4) adalah 0,040 bermakna bahwa apabila variabel lain bernilai konstan maka *pricing capability* akan meningkatkan kinerja bisnis.

Hasil Uji Goodness of Fit

Uji Koefisien Determinasi

Nilai *R Square* adalah sebesar 0,682 atau 68,2%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel *human capital*, *structural capital*, *relational capital* dan *pricing capability* mampu menjelaskan variabel kinerja bisnis sebesar 68,2%, sisanya sebesar 31,8% dijelaskan oleh variabel-variabel lain sebagaimana terlihat dalam tabel 13.

Tabel 13. Hasil Uji Koefisien Determinasi

<i>Model Summary</i>				
<i>Model</i>	<i>R</i>	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>
1	0,826 ^a	0,682	0,655	2,324715

Uji F

Nilai F_{hitung} adalah sebesar 25,708 > dari F_{tabel} 2,565 dan *sig.* sebesar 0,00 < 0,05 maka model yang dibangun menggambarkan fakta di lapangan sebagaimana dalam terlihat pada tabel 14.

Tabel 14. Hasil Uji F

<i>Model</i>		<i>df</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
1	<i>Regression</i>	4	25,708	0,000 ^b
	<i>Residual</i>	48		
	<i>Total</i>	52		

Hasil Uji Hipotesis (Uji t)

Uji t dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Uji t dilakukan dengan membandingkan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} dan melihat nilai signifikansinya. Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan nilai signifikansi $\leq 0,05$ maka menunjukkan bahwa variabel independen (X) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen (Y). Selanjutnya, arah pengaruhnya (positif atau negatif) dapat dilihat dari koefisien regresinya.

Menguji Pengaruh Human capital terhadap Kinerja Bisnis

Dari data penelitian menunjukkan t_{hitung} adalah sebesar 2,520 > t_{tabel} sebesar 1,677 dan *sig.* sebesar 0,015 < 0,05 sehingga diketahui bahwa *human capital* berpengaruh signifikan terhadap kinerja bisnis. Lebih lanjut, jika dilihat dari koefisien regresinya yang bernilai positif yaitu 0,264, maka *human capital* berpengaruh positif terhadap kinerja bisnis. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa *human capital* berpengaruh positif signifikan terhadap Kinerja Bisnis, sehingga HA1 diterima.

Menguji Pengaruh Structural capital terhadap Kinerja Bisnis

Dari data penelitian menunjukkan t_{hitung} adalah sebesar 1,656 < t_{tabel} sebesar 1,677 dan *sig.* sebesar 0,104 > 0,05 maka *structural capital* tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja bisnis. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa HA2 ditolak.

Menguji Pengaruh Relational capital terhadap Kinerja Bisnis

Dari data penelitian menunjukkan t_{hitung} adalah sebesar 2,883 > t_{tabel} sebesar 1,677 dan *sig.* sebesar 0,006 < 0,05 sehingga diketahui bahwa *relational capital* berpengaruh signifikan terhadap kinerja bisnis. Lebih lanjut, jika dilihat dari koefisien regresinya yang bernilai positif yaitu 0,299, maka *relational capital* berpengaruh positif terhadap kinerja bisnis. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa *relational capital* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja bisnis sehingga HA3 diterima.

Menguji Pengaruh Pricing Capability terhadap Kinerja Bisnis

Dari data penelitian menunjukkan t_{hitung} adalah sebesar 0,335 < t_{tabel} sebesar 1,677 dan *sig.* sebesar 0,739 > 0,05, sehingga diketahui bahwa *pricing capability* tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja bisnis. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa HA4 ditolak.

Pengaruh Human capital terhadap Kinerja Bisnis

Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen hotel memperhatikan penuh aspek-aspek *human capital* sehingga hotel mampu mempertahankan hotel pada kondisi yang sulit setelah mengalami dampak *COVID-19*, yaitu pada periode 2020-2022. Hotel yang memiliki *human capital* yang berkualitas akan mampu mengatasi masalah pekerjaan dengan efisien sehingga akan menjaga stabilitas kinerja bisnis hotel.

Hasil dari penelitian ini memperkuat konsep *Resource Based Theory*. Apabila manajemen hotel mampu memberikan dukungan lebih pada *human capital* maka hotel akan memiliki keunggulan bersaing yang lebih baik sehingga kinerja bisnis hotel juga akan dapat meningkat lebih baik. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang menyimpulkan bahwa *human capital* berpengaruh positif terhadap kinerja bisnis (Lestari, 2017; Muda *et al.*, 2020; Rahayu, 2022; Xu *et al.*, 2019; Zuliyati & Delima, 2017).

Pengaruh Structural capital terhadap Kinerja Bisnis

Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun manajemen hotel telah memperhatikan aspek-aspek *structural capital*, namun kualitas *structural capital* hotel tidak berpengaruh terhadap kinerja bisnisnya. Hal ini disebabkan karena mayoritas hotel masih berukuran kecil jika ditinjau dari jumlah karyawannya. Pelanggan hotel cenderung tidak mengharapkan pelayanan dengan standar yang tinggi dan karyawan hotel tidak memerlukan prosedur yang mendukung mereka untuk berinovasi. Oleh karena itu, kualitas *structural capital* hotel tidak dapat menciptakan nilai tambah bagi hotel

Hasil dari penelitian ini tidak sejalan dengan konsep *Resource Based Theory*. Meskipun hotel memiliki kualitas *structural capital* yang baik, namun tidak membuat hotel mampu menciptakan nilai tambah untuk mendatangkan pelanggan yang lebih dan mencapai kinerja bisnis yang baik. Di samping itu, terdapat juga penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa *structural capital* tidak berpengaruh terhadap kinerja bisnis (Ardiansari *et al.*, 2018; Kumala *et al.*, 2023; Lestari, 2017; Madyan & Fikir, 2019; Siti *et al.*, 2020; Trinita & Dewi, 2019).

Pengaruh Relational capital terhadap Kinerja Bisnis

Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen hotel memperhatikan penuh aspek-aspek *relational capital* sehingga hotel mampu mempertahankan hotel pada kondisi yang sulit setelah mengalami dampak *COVID-19*, yaitu pada periode 2020-2022. Hotel yang memiliki *relational capital* yang berkualitas akan mampu membawa hotel pada posisi yang aman dari segi hukum dan memiliki citra yang baik di mata masyarakat dan di mata pelanggan sehingga dapat menciptakan nilai tambah bagi hotel. Akibatnya hotel mampu meningkatkan kinerja bisnisnya.

Hasil dari penelitian ini memperkuat konsep *Resource Based Theory*. apabila manajemen hotel mampu meningkatkan kualitas *relational capital* maka hotel akan memiliki keunggulan bersaing yang lebih baik sehingga kinerja bisnis hotel juga akan dapat meningkat lebih baik. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang menyimpulkan bahwa *relational capital* berpengaruh positif terhadap kinerja bisnis (Maulidia & Handayani, 2021; Muda *et al.*, 2020).

Pengaruh Pricing Capability terhadap Kinerja Bisnis

Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun manajemen hotel telah berusaha memperhatikan aspek-aspek *pricing capability*, namun kualitas *pricing capability* hotel tidak berpengaruh terhadap kinerja bisnisnya. Hal ini disebabkan karena banyaknya jumlah kompetitor hotel di Kecamatan Baturraden yang membuat hotel kesulitan mencapai

keunggulan bersaing dan mendapatkan pelanggan apabila tidak memiliki nilai tambah dari jasa yang disediakan.

Hasil dari penelitian ini tidak sejalan konsep *Resource Based Theory*. Meskipun hotel memiliki kualitas *pricing capability* yang baik, namun tidak membuat hotel mampu memiliki keunggulan bersaing untuk mendatangkan pelanggan yang lebih dan mencapai kinerja bisnis yang baik. Di samping itu, terdapat penelitian terdahulu yang juga menyatakan bahwa *pricing capability* tidak berpengaruh pada kinerja bisnis (Tarsakoo & Charoensukmongkol, 2020).

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilaksanakan yang mengacu pada analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja bisnis hotel di Kecamatan Baturraden setelah menghadapi dampak *COVID-19*, dapat disimpulkan bahwa:

1. *Human capital* berpengaruh positif terhadap kinerja bisnis hotel di Kecamatan Baturraden setelah menghadapi dampak *COVID-19*.
2. *Structural capital* tidak berpengaruh terhadap kinerja bisnis hotel di Kecamatan Baturraden setelah menghadapi dampak *COVID-19*.
3. *Relational capital* berpengaruh positif terhadap kinerja bisnis hotel di Kecamatan Baturraden setelah menghadapi dampak *COVID-19*.
4. *Pricing Capability* tidak berpengaruh terhadap kinerja bisnis hotel di Kecamatan Baturraden setelah menghadapi dampak *COVID-19*.

Implikasi dari penelitian ini yaitu dalam upaya meningkatkan kinerja bisnis hotel, pihak manajemen sebaiknya melakukan beberapa langkah berikut: (1) meningkatkan dan menjaga kualitas sumber daya yang dimilikinya, dari sisi internal dapat dilakukan dengan melaksanakan program edukasi/pelatihan bagi pegawai, menyusun prosedur kerja yang jelas dan mendukung perkembangan para pegawai, memperhatikan kepuasan kerja pegawai, serta membuat strategi penetapan harga yang relevan dengan kondisi terkini dan tidak memberikan potongan harga tanpa pertimbangan yang matang, sedangkan dari sisi eksternal dapat dilakukan dengan menjalin dan memperbaiki hubungan dengan pihak-pihak eksternal seperti biro perjalanan, restoran atau katering dan *platform* penyedia jasa penginapan, (2) mengevaluasi kinerja bisnis hotel secara rutin agar dapat mengatasi hambatan yang ada dan meminimalisir potensi kebangkrutan.

Masih terdapat keterbatasan dalam penelitian ini, yaitu : (1) penelitian ini hanya dilakukan di Kecamatan Baturraden yang mana mayoritas hotelnya berukuran kecil, (2) penelitian ini hanya menganalisis pengaruh 4 faktor terhadap kinerja bisnis hotel yakni *human capital*, *structural capital*, *relational capital* dan *pricing capability*, (3) masih cukup banyak responden yang membutuhkan penjelasan lebih lanjut terkait cara pengisian kuesioner meskipun ditemani selama pengisian kuesioner. Untuk penelitian sejenis selanjutnya diharapkan dapat dipertimbangkan saran-saran berikut ini: (1) melakukan penelitian di wilayah yang lebih luas dan lebih beragam tipe atau ukuran hotelnya sehingga hasil penelitian dapat menjadi lebih general, (2) menganalisis faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kinerja bisnis hotel. Misalnya: orientasi pasar, sistem pengendalian internal atau faktor-faktor lainnya, (3) menyusun kalimat-kalimat dalam kuesioner dengan bahasa yang paling sederhana sehingga dapat dipahami dengan mudah oleh responden.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardiansari, A., Nugrahaini, M., & Wiratno Putri, V. (2018). Intellectual Capital Influence on Financial Performance and Company Value. *KnE Social Sciences*, 3(10), 1242. <https://doi.org/10.18502/kss.v3i10.3205>
- Barney, J. (1991). Firm Resource and Sustained Competitive Advantage. *Journal of Management*, 17(1), 99–120. <https://doi.org/https://doi.org/10.1177/014920639101700108>
- Bontis, N. (1998). Intellectual Capital: An Exploratory Study That Develops Measures and Models. *Management Decision*, 36(2), 63–76.
- Bontis, N. (1999a). Managing Organizational Knowledge By Diagnosing Intellectual Capital: Framing And Advancing The State Of The Field. *International Journal of Technology Management*, 18(5), 433–462. <https://doi.org/10.1504/ijtm.1999.002780>
- Bontis, N. (2000). *ASSESSING KNOWLEDGE ASSETS: A Review of the Models Used to Measure Intellectual Capital*. Assistant Professor of Strategic Management. 1–23. https://doi.org/https://www.researchgate.net/publication/227726161_Assessing_Knowledge_Assets_A_Review_of_the_Models_Used_to_Measure_Intellectual_Capital
- Bontis, N., William Chua Chong, K., & 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>
- Cahyaningtyas, Anggia, dan Novita. (2020). Keberlanjutan UMKM Melalui Perancangan Material Flow Cost Accounting dan Environmental Management Costing. *Trilogi Accounting and Business Research*. Vol. 01, No. 01. <https://doi.org/10.31326/tabr.v1i1.1392>
- Calabrasc, A., & De Francesco, F. (2014). A Pricing Approach For Service Companies: Service Blueprint As A Tool Of Demand-Based Pricing. *Business Process Management Journal*, 20(6), 906–921. <https://doi.org/DOI: 10.1108/BPMJ-07-2013-0087>
- Chen, J., Zhao, X., & Wang, Y. (2015). A New Measurement Of Intellectual Capital And Its Impact On Innovation Performance In An Open Innovation Paradigm. *International Journal of Technology Management*, 67(1), 1–25. <https://doi.org/10.1504/IJTM.2015.065885>
- Choo, C. W., & Bontis, N. (2002). *The Strategic Management of Intellectual Capital and Organizational Knowledge*. Doi: https://doi.org/https://www.researchgate.net/publication/239062761_The_Strategic_Management_of_Intellectual_Capital_and_Organizational_Knowledge
- Cole, R. (2020). *Phocuswright Special Series*. <https://doi.org/https://www.phocuswire.com/COVID-19-Hotel-forecast-London>
- Curado, C. (2008). Perceptions Of Knowledge Management And Intellectual Capital In The Banking Industry. *Journal of Knowledge Management*, 12(3), 141–155. <https://doi.org/10.1108/13673270810875921>
- Daft and Marcic. (2009). *Management: The New Workplace*. Evans Publishing Group.
- Do Rosário Cabrita, M., & Bontis, N. (2008). Intellectual Capital And Business Performance In The Portuguese Banking Industry. *International Journal of Technology Management*, 43(1–3), 212–237. <https://doi.org/10.1504/IJTM.2008.019416>
- Dutta, S., Zbaracki, M. J., & Bergen, M. (2003). Pricing Process As A Capability: A Resource-Based Perspective. *Strategic Management Journal*, 24(7), 615–630. <https://doi.org/10.1002/smj.323>

- Garavan, T. N., Morley, M., Guniggle, P., & Collins, E. (2001). Human Capital Accumulation: The Role of Human Resource Development. *Journal of European Industrial Training*, 48–68. <https://doi.org/https://doi.org/10.1108/EUM0000000005437>
- Ghozali, I. (2013). *APLIKASI ANALISIS MULTIVARIETE DENGAN PROGRAM IBM SPSS 23* (8th ed., Vol. 8). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ginesti, G., Caldarelli, A., & Zampelli, A. (2018). Exploring The Impact Of Intellectual Capital On Company Reputation And Performance. *Journal of Intellectual Capital*, 19(5), 914–934. <https://doi.org/DOI 10.1108/JIC-01-2018-0012>
- Gómez-Prado, R., Alvarez-Risco, A., Cuya-Velásquez, B. B., Anderson-Seminario, M. de las M., Del-Aguila-Arcentales, S., & Yáñez, J. A. (2022). Product Innovation, Market Intelligence and Pricing Capability as a Competitive Advantage in the International Performance of Startups: Case of Peru. *Sustainability (Switzerland)*, 14(17), 1–21. <https://doi.org/10.3390/su141710703>
- Jesús Barrena-Martínez, Macarena López-Fernández, & Pedro Miguel Romero-Fernández. (2019). Towards A Configuration Of Socially Responsible Human Resource Management Policies And Practices: Findings from an academic consensus. *The International Journal of Human Resource Management*, 3(17), 1–37. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.1080/09585192.2017.1332669>
- Kumala, L. K., Hariyanti, W., & Siddiq, F. R. (2023). The Influence Of Intellectual Capital On Banking Financial Performance. *Journal of Business and Information System*, 5(1), 43–52. <https://doi.org/10.36067/jbis.v5i1.163>
- Kusumastati, W. W. (2011). Perubahan Peran Sumberdaya Manusia Dalam Mencapai Keunggulan Bersaing Yang Berkelanjutan. *Proceeding Seminar Nasional & Call For Papers (SCA-1)*, 2(1), 1–7. <https://doi.org/http://jp.feb.unsoed.ac.id/index.php/sca-1/article/view/128>
- Lestari, H. S. (2017). Pengaruh Intellectual Capital Terhadap Kinerja Perusahaan Asuransi di Indonesia Jurnal Manajemen. *Jurnal Manajemen*, XXI(03), 491–509. <https://doi.org/https://doi.org/10.24912/jm.v21i3.264>
- Liozu, S. M., & Hinterhuber, A. (2013). Pricing Orientation, Pricing Capabilities, And Firm Performance. *Management Decision*, 51(3), 594–614. <https://doi.org/10.1108/00251741311309670>
- Madyan, M., & Fikir, H. R. (2019). Intellectual Capital, Financial Performance, and Value of Company. *Jour of Adv Research in Dynamical & Control Systems*, 11(5), 1276–1284. https://doi.org/https://repository.unair.ac.id/91061/1/Moh.%20Madyan-Karya%20Ilmiah-003_Intellectual%20Capital%2C%20Financial%20Performance%2C%20and%20Value%20of%20Company.pdf
- Maulidia, S., & Handayani, S. (2021). Pengaruh Intellectual Capital Terhadap Kinerja Perusahaan High Intensive IC. *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi Dan Manajemen*, 1(1), 112–128. <https://doi.org/https://ummaspul.e-journal.id/JKM/article/view/1651/555>
- Moon, Y. J., & Kym, H. G. (2006). A Model For The Value Of Intellectual Capital. *Canadian Journal of Administrative Sciences*, 23(3), 253–269. <https://doi.org/10.1111/j.1936-4490.2006.tb00630.x>
- Muda, S., Rahman, M. R. C. A., Hamzah, N., & Saleh, N. M. (2020). Intellectual Capital and SMEs' Business Performance from an Organisational Lifecycle Perspective. *The South East Asian Journal of Management*, 14(1), 79–104. <https://doi.org/10.21002/seam.v14i1.11939>

- Nasrullah, A., & Pohan, E. S. (2020). Intellectual Capital Dan Spiritual Capital Terhadap Business Performance Pada Perusahaan Manufaktur Di Banten. *Jurnal Riset Akuntansi Tirtayasa*, 5(1), 14–31. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.48181/jratirtayasa.v5i1.7973>
- Pham, Monkhouse, & Barnes. (2017). The Influence Of Relational Capability And Marketing Capabilities On The Export Performance Of Emerging Market Firms. *International Marketing Review*, 34(5), 606–628. <https://doi.org/https://doi.org/10.1108/IMR-07-2014-0235>
- Pratono, A. H. (2018). From Social Network To Firm Performance: The Mediating Effect Of Trust, Selling Capability And Pricing Capability. *Management Research Review*, 41(6), 680–700. <https://doi.org/10.1108/MRR-03-2017-0080>
- Rahayu, N. E. (2022). Pengaruh Intellectual Capital Terhadap Kinerja Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah di Kota Madiun. *Prosiding National Seminar on Accounting, Finance, and Economics (NSAFE)*, 91–99. www.madiuntoday.id
- Raja, J. Z., Frandsen, T., Kowalkowski, C., & Jarmatz, M. (2020). Learning To Discover Value: Value-Based Pricing And Selling Capabilities For Services And Solutions. *Journal of Business Research*, 114, 142–159. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2020.03.026>
- Rohmawati, M., & Retnani, E. D. (2018). Pengaruh Intellectual Capital, Kebijakan Dividen Dan Keputusan Pendanaan Terhadap Kinerja Perusahaan. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 7(10), 1–20. <https://doi.org/http://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jira/issue/view/31>
- Rusdi, M. (2015). *Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Bisnis Industri Manufaktur*. <http://etd.repository.ugm.ac.id/penelitian/detail/141146>
- Saragih, A. E. (2017). Pengaruh Intellectual Capital (Human Capital, Structural Capital Dan Customer Capital) Terhadap Kinerja Perusahaan Manufaktur Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia. *JRAK*, 3(1), 1–24. <https://doi.org/http://ejournal.ust.ac.id/index.php/JRAK/article/view/438/468>
- Satya Purnama Sari, P., & Made Wisni Arie Pramuki, N. (2021). Pengaruh Intellectual Capital Terhadap Kinerja Usaha Mikro Kecil Dan Menengah (Studi Empiris Pada Umkm Se-Kecamatan Tampaksiring). *Hita_Akuntansi Dan Keuangan*, 109–132. <https://doi.org/https://doi.org/10.32795/hak.v2i4.2000>
- Sekaran, U., & Bougie, S. (2017). *Metode Penelitian untuk Bisnis* (6th ed., Vol. 1). Salemba Empat.
- Sharabati, A. A. A., Jawad, & Bontis, N. (2010). Intellectual Capital and Business Performance in The Pharmaceutical Sector of Jordan. *Management Decision*, 48(1), 105–131. https://doi.org/https://www.researchgate.net/publication/235262589_Intellectual_Capital_and_Business_Performance_in_the_Pharmaceutical_Sector_of_Jordan
- Siti, B., Kusuma, R., & Khusniyah, I. N. (2020). The Financial Performance: Mediator Of Intellectual Capital And The Firm Value. *Eurasia: Economics & Business*, 4(34). <https://doi.org/10.18551/econeurasia.2020-04>
- Starovic, D., & Marr, B. (2003). Understanding Corporate Value : Managing And Reporting Intellectual Capital. *CIMA*, 1–28. https://www.academia.edu/5883630/Understanding_corporate_value_managing_and_reporting_intellectual_capital
- Subramaniam, M., & Youndt, M. (2005). The Influence of Intellectual Capital on the Types of Innovative Capabilities. *Academy of Management Journal*, 48(3), 450–463. <https://doi.org/https://www.jstor.org/stable/20159670>
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.

- Sulaiman Wibisono, R., Praptapa, A., & Arofah, T. (2019). Factors Affecting Business Performance In Community-Based Smes In Indonesia. *International Conference on Rural Development and Entrepreneurship 2019: Enhancing Small Business and Rural Development Toward Industrial Revolution 4.0*, 1454–1462.
- Tarsakoo, P., & Charoensukmongkol, P. (2020). Dimensions Of Social Media Marketing Capabilities And Their Contribution To Business Performance Of Firms In Thailand. *Journal of Asia Business Studies*, 14(4), 441–461. <https://doi.org/10.1108/JABS-07-2018-0204>
- Trinita, O., & Dewi, S. P. (2019). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Perusahaan Manufaktur Yang Terdaftar Di BEI. *Jurnal Multiparadigma Akuntans*, 1(3), 748–756. <https://doi.org/https://doi.org/10.24912/jpa.v1i3.5578>
- Ulum, I. (2015). Intellectual Capital Disclosure: Suatu Analisis Dengan Four Way Numerical Coding System. *Jurnal Akuntansi & Auditing Indonesia*, 19(1), 39–50. <https://doi.org/10.20885/jaai.vol19.iss1.art4>
- Venkatraman, N., & Ramanujam, V. (1986). Measurement of Business Performance in Strategy Research: A Comparison of Approaches. *Academy of Management Review*, 11(4), 801–814. <https://doi.org/10.5465/amr.1986.4283976>
- Wernerfelt, B. (1984). A Resource-Based View of the Firm. *Strategic Management Journal*, 5(2), 171–180. <https://doi.org/https://www.jstor.org/stable/2486175>
- Xu, J., Shang, Y., Yu, W., & Liu, F. (2019). Intellectual Capital, Technological Innovation And Firm Performance: Evidence From China's Manufacturing Sector. *Sustainability (Switzerland)*, 11(19), 1–16. <https://doi.org/10.3390/su11195328>
- Zuliyati, & Delima, Z. M. (2017). Intellectual Capital dan Kinerja UKM. *BIMA (Bingkai Manajemen)*, 280–290. <https://doi.org/https://ejurnal.stiedharmaputra-smg.ac.id/index.php/PRO/article/view/259>