

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pandemi Covid-19 yang terjadi mulai tahun 2019 hingga tahun 2021 berdampak pada perekonomian khususnya Usaha Mikro dan Kecil Menengah (UMKM). Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) adalah kegiatan usaha yang dikelola pengusaha kecil dengan modal kecil, namun memiliki kontribusi besar bagi perekonomian nasional. UMKM juga termasuk senjata ekonomi bagi negara berkembang untuk meningkatkan pendapatan negara tersebut (Sulastri 2016).

Amelia dalam (Pamungkas and Hidayatulloh 2019) menyatakan bahwa Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) tidak hanya menjadi penopang perekonomian di Indonesia, tetapi juga ASEAN. Berdasarkan data terdapat sekitar 88,8% sampai dengan 99,9% bentuk usaha di ASEAN adalah UMKM. Keberadaan UMKM ini mampu menyerap tenaga kerja mencapai 51,7% sampai dengan 97,2%. Dari beberapa hal tersebut, maka keberadaan UMKM di masa sekarang ini tidak selayaknya dipandang sebelah mata.

Pada nyatanya, perkembangan UMKM di Indonesia masih mengalami banyak kendala. Problem utama yang biasa dialami oleh UMKM salah satunya adalah permodalan (Muheramtohad 2017). Ditambah lagi dengan adanya Pandemi Covid-19 yang muncul pada tahun 2019 hingga tahun 2021. Pandemi Covid-19 ini menyebabkan UMKM di Indonesia mengalami penurunan omset, terkendalanya distribusi, dan kekurangan modal.

Jones dalam (Nugroho and Tamala 2018) perbankan merupakan salah satu agen pembangunan (*agent of development*) dalam perekonomian suatu Negara, karena fungsi utama dari perbankan adalah sebagai lembaga intermediasi keuangan. Menurut

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998, perbankan berfungsi untuk menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat. Dimana perbankan lebih memperhatikan pembiayaan kegiatan sektor perekonomian nasional dengan prioritas yaitu koperasi, pengusaha kecil dan menengah, serta berbagai kalangan masyarakat tanpa mendiskriminasi. Sehingga dapat memperkuat struktur perekonomian nasional. Peran perbankan sangat dibutuhkan oleh UMKM untuk menangani kendala-kendala yang dialaminya, seperti kendala permodalan di tengah kondisi Pandemi Covid-19. Karena terpuruknya aktivitas UMKM akibat Pandemi Covid-19 akan membawa dampak buruk bagi perekonomian secara keseluruhan (Setiawan 2021).

Walaupun pandemi telah berdampak cukup signifikan terhadap sektor perbankan, namun keberadaan Bank Perkreditan Rakyat (BPR) masih cukup terkendali. Hal ini disampaikan Ketua Dewan Komisiner Lembaga Penjamin Simpanan (LPS) Purbaya Yudhi Sadewa yang mengatakan bahwa sistem perbankan di Indonesia masih terkendali, salah satunya terlihat dari jumlah BPR yang ditutup dalam setahun, masih dalam angka rata-rata. Umumnya BPR yang ditutup disebabkan oleh mismanajemen. (lps.go.id, 2021)

Adanya mismanajemen tersebut tentu tidak terlepas dari faktor sumber daya manusia (*human capital*), maka dalam menjaga eksistensi perusahaan termasuk BPR ditengah persaingan usaha yang kompetitif, maka perlu di dukung oleh sumber daya manusia yang kompeten, memiliki kapabilitas dan integritas yang tinggi. Sumber daya manusia merupakan aspek penting bagi suatu perusahaan dan memegang peranan yang sangat dominan dalam aktivitas perusahaan.

Selain itu, terdapat sejumlah tantangan *struktural* BPR dan BPRS yang masih harus dihadapi terkait skala usaha, daya saing, serta pesatnya perkembangan ekonomi dan keuangan digital yang diiringi dengan perubahan perilaku ekonomi masyarakat.

Adapun tantangan yang dihadapi BPR terkait dengan peningkatan kinerjanya, antara lain: permodalan kecil dan skala usaha yang kecil, infrastruktur dan sumber daya manusia yang terbatas, kompetisi dengan teknologi finansial dan bank umum yang tinggi, keterbatasan produk, dan peningkatan tata kelola.

Bank Perkreditan Rakyat (BPR) adalah lembaga keuangan bank yang menerima simpanan hanya dalam bentuk deposito berjangka, tabungan atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu, dan menyalurkan dana sebagai usaha BPR. Salah satu misi dari BPR yaitu untuk mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan yang berkesinambungan dengan cara selalu berupaya untuk memastikan memberikan pelayanan dan kenyamanan bagi nasabah agar bisa mendapatkan nilai lebih dari sekedar kepuasan nasabah yang mereka dapatkan sampai diluar ruangan BPR.

Salah satu perusahaan yang dituntut untuk memiliki kinerja yang optimal dan terus mengevaluasi hasil kinerja karyawannya adalah PT.BPR Duta Adiarta Kantor Cabang Medan. Pentingnya kinerja di dalam PT.BPR Duta Adiarta Medan untuk mewujudkan tujuan dari perusahaan. Kinerja karyawan merupakan aspek penting dalam sebuah perusahaan. Karena hal inilah yang akan menentukan maju atau mundurnya suatu perusahaan. Apabila para karyawannya berkinerja buruk maka yang terjadi adalah kemerosotan pada perusahaannya. Pada tahun 2020–2021 telah melakukan evaluasi kinerja terhadap pegawainya, melalui indikator seperti pada tabel berikut:

Tabel 1.1

**Indikator Penilaian Kinerja Pegawai di PT. Bank Perkreditan Rakyat (BPR)
Duta Adiarta Kantor Cabang Medan**

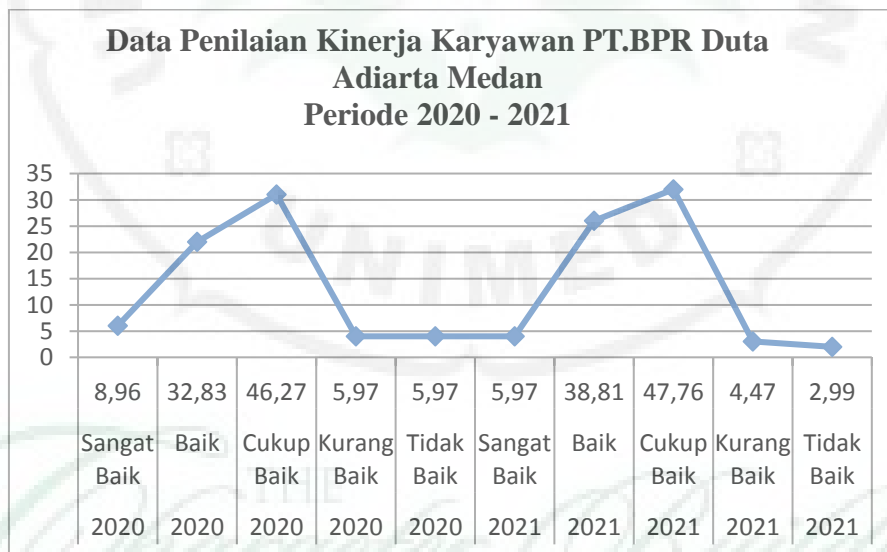
Variabel	Indikator	Dimensi
Pengukuran Kinerja	Kualitas	Antusias
		Siap terhadap berbagai resiko
		Selalu mau belajar

Karyawan BPR	Kuantitas	Jumlah penanganan nasabah
		Peningkatan nasabah
	Kreativitas	Memiliki ide baru yang dapat menunjang pekerjaan
		Dapat mengembangkan produk dan layanan yang ada
	Profesional	Bekerja sesuai dengan SOP yang berlaku
		Bekerja sungguh-sungguh untuk perusahaan
	Tanggungjawab	Pelaporan tepat waktu
		Tidak menyalahgunakan wewenang

Sumber : Bagian umum PT.BPR Duta Adiarta Medan (2022)

Dari hasil penilaian tersebut, kondisi kinerja karyawan pada PT. Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Duta Adiarta Medan dapat dilihat dilihat pada grafik berikut:

Gambar 1.1



Sumber : Bagian umum PT.BPR Duta Adiarta Medan (2022)

Dari grafik tersebut diatas menunjukkan bahwa kinerja karyawan PT.BPR Duta Adiarta Medan mengalami penurunan, terlihat dari jumlah karyawan yang memperoleh penilaian kinerja sangat baik. Pada tahun 2020 karyawan yang memperoleh predikat kinerja sangat baik hanya berjumlah 6 orang atau sekitar 8,96% dari 67 orang karyawan, kemudian di tahun 2021 menurun menjadi 5,97% dari 67 orang karyawan. Pada tahun

2020 jumlah karyawan dengan penilaian kinerja baik terdapat 32,83% dan kemudian naik di tahun 2021 menjadi 38,81%. Selain itu, di tahun 2020 jumlah karyawan dengan penilaian kinerja cukup baik terdapat 46,27% dan kemudian naik di tahun 2021 menjadi 47,76%.

Apabila dilihat dari data penilaian kinerja diatas, rata-rata karyawan banyak yang mendapatkan predikat kinerja baik dan cukup baik, namun kondisi tersebut tetap dikategorikan belum optimal. Hal ini karena tidak sesuai dengan target yang diharapkan PT.Bank BPR Duta Adiarta Medan. Target yang ditetapkan PT.Bank BPR Duta Adiarta Medan adalah semua karyawan mendapatkan predikat kinerja sangat baik. Karena saat ini PT.Bank BPR Duta Adiarta Medan membutuhkan karyawan dengan kinerja yang sangat maksimal guna mencapai tujuan perusahaan.

Dahlan (2014) dalam Yushani (2018), mengemukakan bahwa *human capital* merupakan faktor yang penting dalam proses produksi karena sumber daya manusia merupakan aset yang penting dalam suatu perusahaan untuk meningkatkan kinerja perusahaan. Bontis et al., (2000) dan Astuti dan Sabeni (2005) mengemukakan bahwa *structural capital* merupakan sarana dan prasarana yang mendukung pegawai untuk menciptakan kinerja yang optimum. Menurut Robbins & Coulter (2012:68) kepuasan kerja menunjukkan sikap umum seorang individu terhadap pekerjaannya. Seseorang dengan sikap kepuasan tinggi menunjukkan sikap yang positif terhadap kerja, seseorang yang tidak puas terhadap pekerjaannya menunjukkan sikap yang negatif terhadap pekerjaan tersebut. Dari beberapa pendapat yang dikemukakan tersebut diatas, dapat dikatakan bahwa kinerja pegawai dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor dan masing-masing faktor yang diteliti menunjukkan beragam perbedaan.

Menurut Mayo (2000) mengukur kinerja perusahaan dari perspektif keuangan sangatlah akurat tetapi sebenarnya yang akan menjadi dasar penggerak nilai dari

keuangan tersebut adalah sumber daya manusia (*human capital*) dengan segala pengetahuan, ide dan inovasi yang dimilikinya. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yuni (2017), Zufriani (2019), dan Ismiyati (2020) yang menunjukkan bahwa *human capital* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Namun, berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Rizky dkk (2020) yang menunjukkan bahwa *human capital* tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini disebabkan karena kurangnya pemanfaatan kualitas sumber daya manusia yang dimiliki.

Baron dan Armstrong (2016:5) menyatakan ada lima faktor yang membentuk *human capital* diantaranya adalah faktor kemampuan. Kemampuan merupakan salah satu unsur dari *human capital* yang berkaitan dengan pengetahuan dan keterampilan yang dapat diperoleh dari pendidikan, pelatihan dan suatu pengalaman. Kemampuan seseorang akan terlihat jika mereka memiliki pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk bekerja. Robbins (2008:57) menjelaskan bahwa kemampuan terdiri atas kemampuan intelektual dan kemampuan fisik. Kemampuan intelektual adalah kemampuan yang diperlukan untuk menjalankan kegiatan mental, sedangkan kemampuan fisik adalah kemampuan yang diperlukan untuk melakukan tugas-tugas yang menuntut stamina, kecekatan, kekuatan dan keterampilan. Karyawan yang memiliki kemampuan yang sesuai dengan pekerjaannya dapat menghasilkan kinerja yang baik.

Human capital berkaitan dengan kemampuan seseorang untuk bertindak dalam setiap situasi dan kondisi seperti kemampuan, pengalaman, pendidikan, motivasi (Cheng et al, 2010). Adapun pendapat lainnya menurut David, Eltis et al., (2009) dalam Rajak dkk (2018) Sumber daya manusia atau human capital dapat di ukur dari tingkat pendidikan, pengalaman kerja, kualitas profesional, dan pelatihan

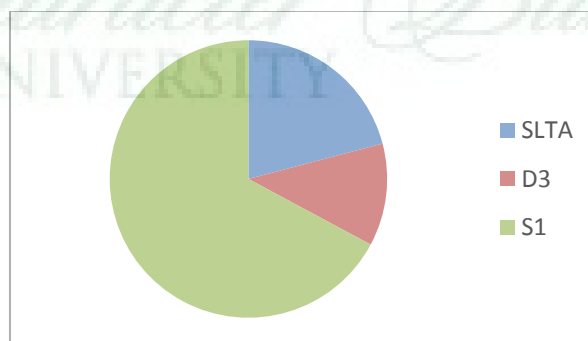
berkelanjutan. Masing-masing komponen memiliki peranan yang berbeda dalam menciptakan *human capital* perusahaan yang pada akhirnya menentukan nilai sebuah perusahaan.

Permasalahan yang terdapat pada perusahaan ini masih ada beberapa kendala yaitu, menurut Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menyatakan Sumber Daya Manusia (SDM) masih menjadi masalah BPR untuk bisa berkembang. Persoalan SDM ini menjadi penting segera diselesaikan agar BPR bisa meningkatkan daya saingnya di tengah sengitnya persaingan.

PT.BPR Duta Adiarta Medan berkomitmen untuk mengembangkan dan mendidik karyawan secara berkesinambungan sebagai salah satu kunci menjaga kualitas kinerja. Menurut salah satu sumber (HRD) disana mengatakan bahwa kondisi di PT BPR Duta Adiarta Medan menunjukkan pencapaian yang kurang dari target atau dapat dikatakan perlu adanya perbaikan terhadap kinerja karyawannya. Terkait dengan permasalahan kapabilitas individu dapat dibuktikan dengan pendidikan formal terakhir yang pernah ditempuh karyawan. Berdasarkan latar belakang tingkat pendidikan karyawan PT. BPR Duta Adiarta Medan berikut :

Gambar 1.2

Tingkat Pendidikan Karyawan PT. BPR Duta Adiarta pada Tahun 2020 – 2021



Sumber: Bagian Umum PT.BPR Duta Adiarta 2021

Dari komposisi latar belakang pendidikan karyawan tersebut diatas, fenomena yang terjadi masih adanya karyawan yang latar belakang pendidikannya tidak sesuai dengan kualifikasi tingkat pendidikan yang dibutuhkan perusahaan dengan tingkat pendidikan terakhir karyawan. Masih terdapat karyawan yang berlatar belakang pendidikan SLTA dan masih banyak karyawan yang bukan berlatar belakang pendidikan sarjana ekonomi, sehingga karyawan tidak dapat mengembangkan keterampilan dan kemampuan dalam organisasi.

Astuti dan Sabeni (2005) mengemukakan bahwa dengan kinerja yang baik, maka dapat berimplikasi pada peningkatan jumlah nasabah, dimana penambahan jumlah nasabah ini sudah seharusnya diimbangi dengan pemberian kepuasan dalam hal layanan konsumen. Namun, terkadang adanya perbedaan latar belakang pendidikan di PT BPR Duta Adiarta Medan sehingga berdampak juga pada tingkat penguasaan teknologi informasi, telah menimbulkan kesenjangan dalam pemberian layanan.

Selain *human capital* yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan, *structural capital* juga memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan di dalam perusahaan. Dengan adanya *structural capital* dapat meningkatkan pengetahuan karyawan agar dapat meningkatkan kinerja sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai. *Human capital* tidak akan memiliki potensi yang maksimal dan dapat memberikan kontribusi yang berarti tanpa adanya dukungan dari *structural capital*, dimana *structural capital* dalam perusahaan dapat berupa adanya sistem manajemen yang baik, sarana dan prasarana yang mendukung, serta budaya organisasi.

Hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa terdapat kesenjangan hasil penelitian yang dilakukan oleh Rizky dkk (2020), Kafidin Muzakki (2020) dan Asmirati dan Alfin (2022) menunjukkan bahwa *structural capital* memiliki pengaruh

signifikan terhadap kinerja karyawan. Sementara hasil penelitian Dita dan Yayu (2020) yang menunjukkan bahwa *structural capital* tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini disebabkan karena perencanaan, sistem, dan pengelolaan sumber daya structural dalam perusahaan tidak digunakan secara maksimal sehingga kenaikan kinerja yang menjadi tujuan perusahaan belum dapat tercapai.

Berdasarkan hasil pengamatan yang peneliti lakukan di PT. BPR Duta Adiarta Medan, *Structural Capital* yang diterapkan dalam meningkatkan kinerja di PT. BPR Duta Adiarta Medan masih sangat kurang. Dimana dengan adanya keterlibatan teknologi informasi memungkinkan karyawan menjadi lebih produktif, efisien dan efektif dalam penyelesaian tugas dan pekerjaannya. Kurangnya penerapan teknologi informasi terlihat dari karyawan yang kurang memiliki potensi serta tidak memiliki pribadi yang kreatif dan kurang memiliki rasa tanggung jawab terhadap tugas yang diberikan.

Organisasi juga tidak melihat bahwa SDM merupakan aset penting yang harus dikembangkan dan ditingkatkan nilainya melalui pendidikan dan pelatihan. Disisi lain, karyawan tidak memiliki wadah untuk mengaktualisasikan modal intelektual yang dimiliki. Ini dapat dilihat dari hasil wawancara yang saya amati dengan beberapa karyawan yang mengatakan bahwa sulitnya mendapatkan perhatian dan bantuan dari perusahaan. Hal ini mengindikasikan bahwa kurangnya *structural* pengembangan SDM guna meningkatkan pengetahuan dan kompetensi di PT. BPR Duta Adiarta Medan.

Walaupun saat ini human capital dan *structural capital* sudah mulai mendapat perhatian dalam pengelolaan organisasi, kepuasan kerja karyawan juga merupakan hal penting yang harus diperhatikan, sehingga mampu memberikan kinerja yang tinggi, dan tentunya akan berimplikasi tidak hanya terhadap profitabilitas namun juga terhadap pencapaian organisasi secara keseluruhan. Setiap perusahaan akan selalu berusaha

meningkatkan kinerja karyawannya dengan memenuhi kebutuhan karyawan, memberikan perhatian terhadap bawahan dan menempatkan karyawan sebagai bagian dari aset perusahaan, tidak semata-mata menganggap karyawan sebagai pekerja saja. Kondisi yang demikian itu dapat terwujud melalui pendekatan kepuasan kerja. Eliyana et al, (2019) mengungkapkan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah kepuasan kerja. Kepuasan kerja dan kinerja memiliki hubungan yang sangat erat.

Hal tersebut didukung dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Iwan (2018) dan Rika dkk (2022) menunjukkan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil tersebut tidak sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Nikolas dan Windayanti (2019) yang menunjukkan bahwa kepuasan kerja tidak terbukti signifikan mempengaruhi kinerja karyawan.

Terkait dengan kepuasan kerja karyawan, fenomena yang terjadi pada PT. BPR Duta Adiarta Medan menunjukkan bahwa masih ada kesenjangan dalam melayani konsumen hal ini dikarenakan karyawan dituntut untuk mampu beradaptasi dalam memanfaatkan teknologi informasi. Beberapa karyawan akan melihatnya sebagai peluang dan lebih cenderung menggunakannya sebagai alat kerja aktif untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan (Bala & Venkatesh, 2016). Namun, ada juga yang membutuhkan waktu untuk beradaptasi di tempat kerja untuk mencoba memahami dan mengelola ini (Beaudry & Pinsonneault, 2005).

Kondisi ini mengindikasikan bahwa ketika suatu organisasi memutuskan untuk menggunakan teknologi informasi untuk meningkatkan kinerjanya, faktor sumber daya manusia menjadi elemen penting untuk dikembangkan. Selain diperoleh melalui proses rekrutmen, pengembangan pelatihan bagi pegawai yang ada diharapkan dapat

meningkatkan kompetensi pegawai dalam pemanfaatan teknologi informasi, khususnya bagi mereka yang bersentuhan langsung dengan layanan berbasis teknologi informasi.

Berdasarkan pada latar belakang tersebut yang dipaparkan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Pengaruh *Human capital*, *Structural capital* dan Kepuasan kerja terhadap Kinerja karyawan PT.BPR Duta Adiarta Medan**”.

1.2 Identifikasi Masalah

Sesuai latar belakang masalah yang dijelaskan diatas, maka penulis dapat mengidentifikasi masalah penelitian sebagai berikut :

1. Hasil penilaian kinerja karyawan PT.BPR Duta Adiarta Medan menunjukkan bahwa kinerja karyawan mengalami penurunan sementara target yang ditetapkan oleh PT.BPR Duta Adiarta Medan berkinerja sangat baik.
2. Kemajuan teknologi mengharapakan dukungan dari SDM (*human capital*) yang kompeten sementara tingkat pendidikan karyawan masih relatif tidak sesuai hal ini menunjukkan bahwa organisasi belum optimal dan masih dikelola manual.
3. Kurangnya penerapan teknologi informasi terlihat dari karyawan yang kurang memiliki potensi serta tidak memiliki pribadi yang kreatif dan kurang memiliki rasa tanggung jawab terhadap tugas yang diberikan yang mengakibatkan kurangnya penerapan *structural capital*.
4. Kemampuan SDM untuk tidak bisa melayani konsumen secara optimal menyebabkan PT.BPR Duta Adiarta Medan kurang mampu bersaing yang pada akhirnya kepuasan kerja tidak optimal apalagi karyawan tidak banyak diberikan pelatihan.

1.3 Pembatasan Masalah

Pembatasan masalah digunakan untuk menghindari adanya penyimpangan pokok masalah agar peneliti dapat lebih mudah mengidentifikasi masalah dalam penelitian ini sehingga tujuan peneliti akan tercapai. Maka penulis membatasi masalah pada faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan PT.BPR Duta Adiarta Medan, yaitu : *human capital*, *structural capital* dan kepuasan kerja.

1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan pembatasan masalah yang telah dipaparkan diatas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara *human capital* terhadap *structural capital* karyawan PT.BPR Duta Adiarta Medan ?
2. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara *human capital* terhadap kepuasan kerja karyawan PT.BPR Duta Adiarta Medan ?
3. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara *human capital* terhadap kinerja karyawan PT.BPR Duta Adiarta Medan ?
4. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara *structural capital* terhadap kepuasan kerja karyawan PT.BPR Duta Adiarta Medan ?
5. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara *structural capital* terhadap kinerja karyawan PT.BPR Duta Adiarta Medan ?
6. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan PT.BPR Duta Adiarta Medan ?

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh yang signifikan antara *human capital* terhadap *structural capital* karyawan PT.BPR Duta Adiarta Medan.
2. Untuk mengetahui pengaruh yang signifikan antara *human capital* terhadap kepuasan kerja karyawan PT.BPR Duta Adiarta Medan.
3. Untuk mengetahui pengaruh yang signifikan antara *human capital* terhadap kinerja karyawan PT.BPR Duta Adiarta Medan.
4. Untuk mengetahui pengaruh yang signifikan antara *structural capital* terhadap kepuasan kerja karyawan PT.BPR Duta Adiarta Medan.
5. Untuk mengetahui pengaruh yang signifikan antara *structural capital* terhadap kinerja karyawan PT.BPR Duta Adiarta Medan.
6. Untuk mengetahui pengaruh yang signifikan antara kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan PT.BPR Duta Adiarta Medan.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat teoritis penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagi Pembaca dan Peneliti selanjutnya

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi dan dapat dijadikan sebagai acuan untuk perbandingan dalam penelitian selanjutnya. Semoga dengan penelitian ini dapat memberikan informasi mengenai *Human capital*, *Structural capital*, Kepuasan kerja dan Kinerja karyawan.

2. Bagi Penulis

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan penulis mengenai betapa pentingnya Pengaruh *Human capital*, *Structural capital*, Kepuasan kerja dalam peningkatan kinerja karyawan.

3. Bagi Akademis Universitas Negeri Medan

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi mengenai Pengaruh *Human capital*, *Structural capital*, dan Kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan.

4. Bagi PT.BPR Duta Adiarta Medan

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat membantu karyawan dan dapat memberikan informasi mengenai betapa pentingnya Pengaruh *Human capital*, *Structural capital*, dan Kepuasan kerja terhadap peningkatan kinerja karyawan.

