

# PENGARUH *INTELLECTUAL CAPITAL* TERHADAP KINERJA MANAJERIAL PT. BANK SUMUT

HADI PRAMONO\*, ISFENTI SADALIA \*\*, ARLINA NURBAITY  
LUBIS \*\*\*

\*Alumnus Magister Ilmu Manajemen SP<sub>S</sub> USU \*\*Dosen Magister Ilmu Manajemen SP<sub>S</sub>  
USU \*\*\*Dosen Magister Ilmu Manajemen SP<sub>S</sub> USU  
E-mail: [hadipurnomo@gmail.com](mailto:hadipurnomo@gmail.com) Email: [isfentisadilia@gmail.com](mailto:isfentisadilia@gmail.com)  
E-mail: [arlinanurbaity@gmail.com](mailto:arlinanurbaity@gmail.com)

## **Abstract:**

*The objective of the research is to find out and to analyze the influence of intellectual capital which consists of customer capital, human capital, and structural capital simultaneously on the managerial performance of PT. Bank SUMUT, the influence of the variables of customer capital, human capital, and structural capital partially on the managerial performance of PT. Bank SUMUT, and to find out the intellectual capital which consists of customer capital, human capital, and structural capital from the financial-ratio perspective of PT. Bank SUMUT. The research method used is a survey approach. The research type is a quantitative descriptive and the characteristic is an explanatory descriptive. Data collecting method is done by providing a list of written questions and documentation study. Data analyzing method used is the multiple- linear regression and SPSS software. The result of descriptive-statistical analysis shows that intellectual capital which consists of customer capital, human capital, and structural capital and the managerial performance of PT. Bank SUMUT is categorized very agreeable and each variable tested is normally distributed. The simultaneous-research result shows the intellectual capital which consists of customer capital, human capital, and structural capital influence positively and significantly the managerial performance of PT. Bank SUMUT. The partial- research result shows the variables of customer capital, human capital, and structural capital influence positively and significantly the managerial performance of PT. Bank SUMUT. The financial-ratio perspective shows it is in line with the managerial performance of PT. Bank SUMUT. The determinant coefficient value (adjusted R square) is 82.2% which means that the ability of customer capital, human capital, and structural capital can describe the variation of managerial performance of PT. Bank SUMUT, and the remaining 17.8% is influenced by other variables excluded from the analysis.*

**Keywords:** *Intellectual Capital, Customer Capital, Human Capital, Structural Capital, Managerial Performance*

## PENDAHULUAN

Perkembangan persaingan global saat ini semakin ketat dihadapkan pada tantangan baru dengan munculnya perekonomian berbasis pengetahuan (*knowledge-based economy*). Paradigma persaingan bisnis telah berubah kearah persaingan berbasis pengetahuan yang membawa dampak pada perkembangan perekonomian

global kearah ekonomi berbasis pengetahuan. Ekonomi berbasis pengetahuan menunjukkan suatu *trend* bahwa perekonomian lebih banyak tergantung pada pengetahuan, informasi, dan ketrampilan yang tinggi, serta men- jamin ketersediaan aset-aset *intangible* (Kimpeler, 2001).

Era ekonomi pengetahuan memiliki beberapa karakteristik penting antara lain (Kimpeler, 2001): makin pentingnya pengetahuan sebagai faktor produksi *intangible*, pembentukan kerjasama dan kemitraan strategik dan adanya perubahan strategi yang cepat dalam suatu jaringan kerja yaitu ekonomi berbasis pengetahuan.

Dalam lingkungan bisnis yang kompetitif dan dinamis, pengetahuan telah diakui sebagai sumber daya yang penting dalam mencapai keunggulan kompetitif organisasi (Karl, 2003). Perubahan dari era industri menjadi era ekonomi pengeta- huan ini menuntut organisasi-organisasi yang ada untuk berubah dalam pengaturan aktivitas internal organisasi misalnya dengan melakukan pen- delegasian tanggung jawab manajer, merekrut tenaga kerja yang lebih fleksibel dan memiliki keterampilan, adanya *outsourcing*, serta meningkatkan jaringan kerjasama baik di dalam maupun di luar organisasi untuk mentransformasikan pengetahuan pada nilai- nilai bisnis yang menguntungkan (Drake, 1998).

Perusahaan semakin menitikberatkan pada pentingnya *knowledge asset* (aset pengetahuan) sebagai salah satu bentuk aset tak berwujud. Pengetahuan diakui sebagai komponen esensial bisnis dan sumber daya strategis yang lebih *sustainable* (berkelanjutan) untuk memperoleh dan mempertahankan *competitive advantage* (Asni, 2007). Bahkan Starovic *et.al.* (2004) menemukan bahwa pengetahuan telah menjadi mesin baru dalam pengembangan suatu bisnis.

*Intellectual capital* merupakan cara untuk memperoleh keunggulan kom- petitif dan menjadi komponen yang sangat penting bagi kemakmuran, per- tumbuhan dan perkembangan perusahaan di era ekonomi yang berbasis pengetahuan. Pendekatan yang digunakan dalam penilaian dan pengukuran *knowledge asset* (aset pengetahuan) tersebut adalah *intellectual capital* yang telah menjadi fokus perhatian dalam berbagai bidang, baik manajemen, teknologi informasi, sosiologi, maupun akuntansi (Petty dan

---

Guthrie, 2000). *Resource based view* menyatakan bahwa *intellectual capital* adalah sumber daya perusahaan yang memegang peranan penting, sama halnya seperti *physical capital* dan *financial capital* (Asni, 2007).

Smedlund dan Poyhonen (2005) dalam Rupidara (2005) mewacanakan *intellectual capital* sebagai kapabilitas organisasi untuk menciptakan, melakukan transfer, dan mengimplementasikan pengetahuan. Sementara Heng (dikutip oleh Sangkala, 2006) mengartikan *intellectual capital* sebagai aset berbasis pengetahuan dalam perusahaan yang menjadi basis kompetensi inti perusahaan yang dapat mempengaruhi daya tahan dan keunggulan bersaing. Sangkala (2006) mendefinisikan *intellectual capital* sebagai hasil dari proses transformasi pengetahuan atau pengetahuan itu sendiri yang di transformasikan dalam aset yang bernilai bagi perusahaan.

*Intellectual capital* sebagai salah satu alat untuk menentukan nilai perusahaan dalam Ulum (2008). Pendapat tersebut selaras dengan pendapat Abidin (2000), yang menyatakan bahwa *market value* terjadi karena masuknya konsep modal intelektual yang merupakan faktor utama yang dapat meningkatkan nilai suatu perusahaan. Nilai suatu perusahaan dapat tercermin dari harga yang di bayar investor atas sahamnya dipasar. Semakin meningkat perbedaan antara harga saham dengan nilai buku aktiva yang dimiliki perusahaan menunjukkan adanya *hidden value*.

*Intellectual capital* telah menjadi aset yang sangat bernilai dalam dunia bisnis modern. Hal ini menimbulkan tantangan bagi para akuntan untuk mengidentifikasi, mengukur dan mengungkapkannya dalam laporan keuangan. Akuntansi tradisional yang digunakan sebagai dasar pembuatan laporan keuangan dirasa gagal dalam memberikan informasi mengenai *intellectual capital* (Sawarjuwono, 2003).

Praktik akuntansi tradisional hanya mampu mengakui *intellectual property* sebagai aset tak berwujud dalam laporan keuangannya seperti paten, merk dagang dan goodwill (Starovic *et.al*, 2003). *Intangible* baru seperti kompetensi staf, hubungan pelanggan, model simulasi, sistem komputer dan administrasi tidak memperoleh

Pengakuan terhadap modal intelektual yang merupakan penggerak nilai perusahaan dan keunggulan kompetitif makin meningkat, meskipun demikian pengukuran yang tepat atas modal intelektual masih terus dicari dan dikembangkan (Chen *et.al.*, 2005). Sulitnya mengukur *intellectual capital* secara langsung tersebut, kemudian Pulic (1998) mengusulkan pengukuran secara tidak langsung terhadap *intellectual capital* dengan suatu ukuran untuk menilai efisiensi dari nilai tambah sebagai hasil dari kemampuan intelektual perusahaan (*value added intellectual coefficient*). Konsep nilai tambah adalah indikator obyektif secara keseluruhan dari kesuksesan bisnis dan menunjukkan kemampuan perusahaan untuk menciptakan nilai dengan memasukkan investasi sumber daya termasuk gaji dan bunga untuk aset keuangan, deviden, pajak serta biaya riset dan pengembangan.

Menurut Abidin (2000), modal intelektual masih belum dikenal secara luas di Indonesia. Sampai dengan saat ini, perusahaan-perusahaan di Indonesia cenderung menggunakan *conventional based* dalam membangun bisnisnya sehingga produk yang dihasilkannya masih miskin kandungan teknologi. Disamping itu, perusahaan-perusahaan tersebut belum memberikan perhatian lebih terhadap *customer capital*, *human capital* dan *structural capital*.

Kesuksesan organisasi sangat ditentukan oleh kemampuan perusahaan beroperasi dalam lingkungan bisnis global yang mengalami perubahan cepat dan tidak dapat diprediksi dengan memfokuskan pada penciptaan nilai perusahaan. Nilai perusahaan ditetapkan melalui kinerja manajemen dan kinerja keuangan perusahaan. Kinerja manajemen dapat dilihat dari kondisi internal perusahaan, bagaimana manajer mengatur dan menjalankan organisasi dengan memanfaatkan sumber daya yang dimiliki dalam mewujudkan tujuan perusahaan yang telah direncanakan, sedangkan kinerja keuangan dapat dilihat dari kondisi keuangan dalam laporan keuangan perusahaan.

Keberhasilan perusahaan tidak hanya dilihat dari kinerja yang diukur melalui

---

rasio keuangan perusahaan pada saat ini, namun juga sumber daya yang ada dalam perusahaan hendaknya dapat menghasilkan kinerja keuangan yang terus meningkat dari tahun ke tahun, sehingga kelangsungan perusahaan dapat terjamin. Kelangsungan perusahaan dan kinerja keuangan perusahaan bukan hanya dihasilkan oleh aktiva perusahaan yang bersifat nyata (*tangible assets*) tetapi hal yang lebih penting adalah *intangible assets* yang berupa sumber daya manusia (SDM) yang mengatur dan mendayaguna aktiva perusahaan yang ada.

Salah satu elemen penting dalam membangun modal intelektual adalah peranan Sumber Daya Manusia (SDM) dalam pencapaian keunggulan bersaing perusahaan. Dukungan SDM yang berkualitas tinggi memiliki korelasi positif dengan penciptaan nilai tambah (*value added*) dan tingkat keputusan yang diambil didalam perusahaan. Pihak manajemen perusahaan tentunya akan semakin dituntut untuk dapat lebih meningkatkan kualitas SDM yang dimilikinya, salah satunya lebih memaksimalkan peran para manajer.

Manajer perusahaan merupakan faktor yang sangat dibutuhkan bagi efektifitas operasi perusahaan dan berjalannya inisiatif-inisiatif dan program-program dalam sektor publik. Manajer memiliki peran yang penting bagi tercapainya tujuan perusahaan. Keefektifan manajerial merupakan salah satu fenomena dalam perusahaan yang cenderung bersifat konsepsi yang sulit untuk diukur sehingga membutuhkan penelitian-penelitian yang lebih spesifik (Bennet dan Brodie, 1979; Analoui, 1994, 1998, 2002; Drucker, 1967; Mintzberg, 1973; Margericon, 1987). Hal inilah yang kemudian memunculkan defenisi yang tidak tunggal terkait dengan efektifitas manajerial dalam *literature* yang ada.

Beberapa defenisi yang ada terkait dengan hal tersebut diantaranya Reddin (1970) yang mendefinisikan efektifitas sebagai tingkat dimana manajer mencapai hasil (*output*) sesuai dengan jabatan atau posisi yang dimilikinya. Berbeda dengan Reddin, Drucker (1967) mendefinisikan efektifitas sebagai satu serangkaian *skill* yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pekerjaan yang diminta dan keefektifan manajer

merupakan fungsi dari kompetensi manajer untuk mengelola serangkaian praktik-praktik pekerjaan yang kompleks diantaranya manajemen waktu, berorientasi hasil, membangun kekuatan dan berkonsentrasi pada beberapa wilayah-wilayah utama dan membuat keputusan (Drucker, 1970; Kassem dan Moursi, 1971). Definisi lainnya adalah Mintzberg (1973) yang mendefinisikan manajer yang efektif merupakan seseorang yang mengenali kebutuhan dan memahami isi dari pekerjaan dan menggunakan sumberdaya yang tersedia untuk dioperasikan dalam konteks pencapaian tujuan perusahaan.

Secara umum terdapat dua isu yang menjadi perhatian terkait dengan aspek manajerial perusahaan yaitu keefektifan dan efisiensi. Efektif terkait dengan apakah pekerjaan dilakukan dengan memuaskan atau tidak, sedangkan efisiensi terkait dengan hubungan antara *input* dan *output*.

Untuk meningkatkan kinerja manajer tentunya sangat diperlukan informasi yang dapat memberikan kejelasan bagi penggunanya, dalam hal ini terutama bagi pihak manajemen dalam pengambilan keputusan. Dikaitkan dengan kondisi yang tidak menentu seperti saat ini, kejadian di masa mendatang sulit diprediksi sehingga proses perencanaan untuk mencapai tujuan organisasi menjadi lebih berat. Para manajer membutuhkan alat untuk mengkoordinasikan dan merencanakan sumber daya yang terbatas agar mampu bersaing dalam kondisi lingkungan yang selalu berubah.

Untuk membantu aktivitasnya, para manajer membutuhkan dukungan informasi. Sistem Manajemen merupakan sistem formal yang dirancang untuk menyediakan informasi bagi manajer. Perencanaan sistem manajemen perlu mendapat perhatian, sehingga dapat diharapkan akan memberikan kontribusi positif dalam mendukung keberhasilan manajer dalam menghasilkan keputusan yang tepat. Informasi mempunyai nilai potensial karena informasi memberikan kontribusi langsung dalam menentukan berbagai alternatif tindakan yang bisa dijadikan pertimbangan dalam perencanaan, pengendalian dan pengambilan keputusan. Adanya informasi juga akan meningkatkan kemampuan manajer untuk memahami keadaan

---

lingkungan sebenarnya.

Informasi yang tersedia dalam organisasi akan efektif apabila mendukung kebutuhan pengguna informasi atau pengambilan keputusan. Hal ini sejalan dengan pendekatan kontinjensi bahwa tingkat ketersediaan dari masing-masing karakteristik informasi sistem akuntansi itu mungkin tidak selalu sama untuk setiap organisasi tetapi ada faktor tertentu lainnya yang akan mempengaruhi tingkat kebutuhan akan informasi sistem akuntansi manajemen. Salah satunya adalah faktor organisasional yaitu tingkat desentralisasi, dimana dengan adanya perbedaan tingkat desentralisasi akan menyebabkan perbedaan terhadap tingkat kebutuhan informasi.

Dalam kondisi terdesentralisasi, para manajer memiliki peran yang lebih besar dalam pembuatan keputusan dan pengimplementasiannya, serta menjadikan manajemen lebih bertanggung jawab terhadap aktivitas unit kerja yang dipimpin. Adanya desentralisasi ini akan menyebabkan para manajer yang dikenai limpahan wewenang membutuhkan informasi yang berkualitas serta relevan untuk mendukung kualitas keputusannya. Sedangkan dalam organisasi yang tersentralisasi, para manajer tidak membutuhkan informasi yang banyak karena para manajer hanya menjalankan keputusan yang telah dibuat *top management*.

Demikian halnya juga industri perbankan dengan persaingan yang semakin kompetitif dan dinamis. Perbankan memegang peranan penting dalam sistem perekonomian suatu negara sebagai *financial intermediary institutions* yaitu menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali pada masyarakat. Fenomena yang terjadi saat ini adalah masih tingginya persaingan dunia perbankan di Indonesia menyebabkan ketidakpastian kinerja bank. Diantara berbagai kompetensi inti yang sangat menentukan keberhasilan bank dalam persaingan adalah kemampuannya dalam menyediakan kualitas pelayanan yang prima.

Untuk itu perbankan juga dituntut meningkatkan tingkat pelayanan kepada masyarakat seiring dengan semakin bertumbuhnya kebutuhan masyarakat. Hal ini ditandai dengan semakin banyaknya fasilitas-fasilitas yang memudahkan dalam bentuk

simpanan maupun pinjaman, serta kemudahan sirkulasi uang dari satu tempat ke tempat yang lain yang dilayani oleh bank.

Di sisi lain, tantangan tersendiri bagi perbankan sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa yang berbasis kepada bisnis kepercayaan adalah banyaknya permasalahan yang belakangan ini dihadapi oleh beberapa perusahaan perbankan di Indonesia menyebabkan keresahan masyarakat atas keamanan uang mereka yang tersimpan di bank. Salah satunya adalah masalah Bank Century yang dinyatakan sebagai bank gagal, sehingga Bank Century tidak mampu mengembalikan dana dari para nasabah yang tersimpan di bank tersebut, walaupun pemerintah telah mengeluarkan kebijakan *bill out* sebesar 6,7 triliun rupiah terhadap bank tersebut. Selain kasus tersebut, industri perbankan juga dikejutkan dengan kasus pembobolan rekening nasabah melalui ATM (*Automatic Teller Machine*) yang dialami oleh bank-bank besar di Indonesia. Kejadian tersebut menyebabkan menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap kinerja perbankan.

Hal inilah yang menuntut perbankan dapat mengelola kinerjanya dengan memperhitungkan beberapa faktor yang mempengaruhinya diantaranya adalah *intellectual capital* itu sendiri yang berperan sebagai informasi yang relevan. Perkembangan ekonomi modern saat ini dikendalikan oleh informasi dan pengetahuan, hal ini membawa sebuah peningkatan perhatian pada modal intelektual atau *intellectual capital*.

Alasan pengukuran kinerja *intellectual capital* untuk menjadi penting karena industri perbankan merupakan salah satu dari 4 industri yang merupakan *intellectual capital intencive industry sector* (Fierer & Williams, 2003;353). Selain itu aspek intelektual secara keseluruhan karyawan di sektor perbankan lebih *homogeny* dibandingkan dengan sektor ekonomi lainnya (Kubo dan Saka, 2002;265).

PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Utara atau disingkat dengan PT. Bank SUMUT, yang menjadi objek penelitian penulis adalah Badan Usaha Milik Daerah Sumatera Utara yang bergerak di sektor perbankan. Mengusung motto

---

memberikan pelayanan “TERBAIK” yang merupakan *statement* budaya perusahaan diharapkan menjadi strategi promosi tersendiri guna meraih nasabah yang diwujudkan dengan menerapkan standar layanan yang berlaku diseluruh unit kerja PT. Bank SUMUT.

Banyaknya bank yang ada di Indonesia menciptakan persaingan semakin ketat dengan perusahaan sejenis. Hal ini membuat pihak manajemen PT. Bank SUMUT harus berpikir serius untuk mempertahankan eksistensinya. Implementasi *intellectual capital* seharusnya dijadikan sebuah keputusan strategis yang prioritas untuk menciptakan nilai lebih dari perusahaan sejenis. PT. Bank SUMUT juga harus mampu menangkap berbagai macam perubahan situasi ekonomi dengan peningkatan *intellectual capital* yang dimilikinya yaitu salah satunya adalah pada kinerja manajerial sebagai fungsi yang penting di dalam perusahaan.

Berdasarkan fenomena sebelumnya peneliti tertarik untuk mengangkat isu yang sama yaitu mengenai *intellectual capital* dengan melakukan eksplorasi variabel-variabel lain yang dikaitkan dengan kinerja manajerial. Untuk itu peneliti tertarik dengan mengangkat judul penelitian ini : “Pengaruh *Intellectual Capital* Terhadap Kinerja Manajerial PT. Bank SUMUT”.

## **METODE PENELITIAN**

### **Populasi dan Sampel**

Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah manajer yang melaksanakan kegiatan manajerial antara lain: perencanaan, investigasi, koordinasi, evaluasi, supervisi, pengaturan staf (*staffing*), negosiasi dan representasi di PT. Bank SUMUT. Adapun teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampel jenuh atau studi sensus yaitu semua populasi dijadikan sebagai sampel (Sugiyono, 2006). Populasi dan Sampel dalam penelitian ini adalah manajer struktural di PT. Bank SUMUT yaitu sebanyak 184 orang yang terdiri dari Pemimpin Divisi (17 orang), Pemimpin Cabang Konvensional dan Syariah (35 orang), Pemimpin Cabang Pembantu Konvensional dan Syariah (118 orang) dan

### **Defenisi Operasional**

Dalam penelitian ini variabel bebas (*independent variable*) yaitu *Intellectual Capital* yang terdiri dari *Customer Capital*, *Human Capital* dan *Structural Capital* sedangkan variabel terikat (*dependent variable*) yaitu Kinerja Manajerial (Y).

### **Metode Analisis Data**

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan regresi linear berganda (*Multiple Regression*) dengan model sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Uji Hipotesis:

- a. Uji Simultan (Uji F)
- b. Uji Parsial (Uji t)
- c. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

## **ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

### **Pengujian Hipotesis**

Berdasarkan persamaan regresi berganda dalam penelitian ini adalah:

$$Y = 4,657 + 0,146X_1 + 0,097X_2 + 0,333X_3$$

#### **a. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat adalah dengan menggunakan uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) berikut:

Nilai Koefisien Determinasi (*adjusted R square*) sebesar 0,822 yang artinya bahwa kemampuan *Customer Capital* ( $X_1$ ), *Human Capital* ( $X_2$ ) dan *Structural Capital* ( $X_3$ ) dapat menjelaskan variasi dari Kinerja Manajerial sebesar 82,2% dan sisanya sebesar 17,8% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain di luar dari variabel yang diteliti.

#### **b. Uji F (Simultan)**

Hasil  $F_{hitung}$  sebesar 281,986 sedangkan  $F_{tabel}$  pada  $\alpha = 0,05$  dengan derajat pembilang 3 dan derajat penyebut 180 diperoleh  $F_{tabel}$  sebesar 2,76 maka dari hasil ini diketahui  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , dan signifikansi 0,000 atau lebih kecil dari  $\alpha=0,05$  jadi posisi titik uji signifikansi berada pada wilayah  $H_0$  ditolak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa  $H_1$  diterima yang artinya *Customer Capital*, *Human Capital* dan *Structural Capital* secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja Manajerial.

### c. Uji t (Parsial)

1. Nilai  $t_{hitung}$  untuk *Customer Capital* (3,093) lebih besar dibandingkan dengan nilai  $t_{tabel}$  (1,65), atau nilai sig t untuk *Customer Capital* (0,002) lebih kecil dari alpha (0,05). Berdasarkan hasil yang diperoleh maka menolak  $H_0$ . Dengan demikian, secara parsial *Customer Capital* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Manajerial, artinya *Customer Capital* berpengaruh nyata dalam meningkatkan kinerja Manajerial.
2. Nilai  $t_{hitung}$  untuk *Human Capital* (2,505) lebih besar dibandingkan dengan nilai  $t_{tabel}$  (1,65), atau nilai sig t untuk *Human Capital* (0,013) lebih kecil dari alpha (0,05). Berdasarkan hasil yang diperoleh maka menolak  $H_0$ . Dengan demikian secara parsial *Human Capital* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Manajerial, artinya *Human Capital* yang diberikan kepada Manajerial memberikan pengaruh nyata pada peningkatan kinerja Manajerial.
3. Nilai  $t_{hitung}$  untuk *Structural Capital* (6,057) lebih besar dibandingkan dengan nilai  $t_{tabel}$  (1,65), atau nilai sig t untuk *Structural Capital* (0,000) lebih kecil dari alpha (0,05). Berdasarkan hasil yang diperoleh maka menolak  $H_0$ . Dengan demikian secara parsial *Structural Capital* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja Manajerial, artinya *Structural Capital* yang diberikan kepada Manajerial memberikan pengaruh nyata pada peningkatan Kinerja Manajerial. Hasil penelitian menunjukkan *Structural Capital* yang dominan mempengaruhi kinerja Manajerial artinya *Structural Capital* lebih menentukan dalam meningkatkan kinerja

## PEMBAHASAN

### **Pengaruh *Intellectual Capital* yang terdiri dari *Customer Capital*, *Human Capital* dan *Structural Capital* terhadap Kinerja Manajerial PT. Bank Sumut**

Bontis *et.al.* (2000) menyatakan bahwa secara umum menyatakan bahwa para peneliti membagi *Intellectual Capital* menjadi tiga komponen, yaitu : *Human Capital* (HC), *Structural Capital* (SC), dan *Customer Capital* (CC). Selanjutnya menurut (Bontis *et.al.*2000), secara sederhana HC mencerminkan *individual knowledge stock* suatu organisasi yang dipresentasikan oleh karyawannya. HC ini kombinasi dari *genetic, inheritance, education, experience and attitude* tentang kehidupan dan bisnis. Lebih lanjut (Bontis *et.al.*,2000) menyebutkan bahwa SC meliputi seluruh *non-human storehouses of knowledge* dalam organisasi. Ter- masuk dalam SC adalah *database, organizational chart, process manual, strategies, routines* dan segala hal yang membuat nilai perusahaan lebih besar dari nilai materialnya. Sedangkan CC adalah pengetahuan yang melekat dalam *marketing channels* dan *customer relationship* dimana suatu organisasi mengembangkannya melalui jalannya bisnis.

Menurut Mahoney *et.al.* (2000) kinerja adalah kemampuan manajer dalam melaksanakan kegiatan manajerial, antara lain: perencanaan, investigasi, koordinasi, evaluasi, supervisi, pengaturan staf (*staffing*), negosiasi dan representasi. Untuk mengukur dan mengevaluasi, manajer unit bisnis menggunakan berbagai ukuran, baik keuangan maupun non-keuangan.

Hasil penelitian ini didukung penelitian terdahulu oleh Bontis (1998b, 2000) bertujuan untuk menginvestigasi tiga elemen IC yaitu *customer capital, human capital* dan *structural capital* dan hubungannya dengan kinerja pada sektor industri di Kanada dan Malaysia, didasarkan pada kuesioner yang sama dengan peneliti serupa di Kanada sebelumnya. Dari hasil kedua penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara IC dengan kinerja industri walaupun terdapat perbedaan dimana CC dan SC perusahaan berhubungan dengan kinerja industri di Kanada, sedangkan di

---

Malaysia hanya elemen SC yang berhubungan dengan kinerja industri.

Hasil penelitian ini menunjukkan secara simultan *Intellectual Capital* yang terdiri dari *Customer Capital*, *Human Capital* dan *Structural Capital* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Manajerial PT. Bank SUMUT, artinya *Intellectual Capital* yang terdiri dari *Customer Capital*, *Human Capital* dan *Structural Capital* berpengaruh nyata dalam meningkatkan Kinerja Manajerial PT. Bank SUMUT. Kinerja Manajerial sebagai ukuran seberapa efektif dan efisien manajer telah bekerja untuk mencapai tujuan perusahaan.

Investasi perusahaan dalam *Intellectual Capital* (IC) yang disajikan dalam laporan keuangan, dihasilkan dari peningkatan selisih antara nilai pasar dan nilai buku. Jadi, jika misalnya pasarnya efisien maka investor akan memberikan nilai yang tinggi terhadap perusahaan yang memiliki IC lebih besar. Selain itu, jika IC merupakan sumberdaya yang terukur untuk peningkatan *competitive advantages*, maka IC akan memberikan kontribusi terhadap kinerja keuangan perusahaan (Harrison dan Sullivan, 2000; Chen *et.al.*, 2005; Abdolmohammadi, 2005).

*Intellectual capital* yang diukur dengan *vallue added* yang terbentuk dari penjumlahan *Customer Capital*, *Human Capital* dan *Structural Capital* memainkan peran penting dalam meningkatkan kemampuan perusahaan dalam menciptakan keunggulan kompetitif (Kaplan dan Norton, 2004 dalam Najibullah, 2005). Karenanya manfaat lain yang diperoleh perusahaan dengan melaporkan mengkomunikasikan keunggulan mereka, perusahaan juga dapat menarik sumberdaya yang bernilai tambah (Mouritsen *et.al.* 2004).

VAIC<sup>TM</sup> PT. Bank SUMUT di tahun 2013 dengan nilai 3.65 lebih tinggi dari rata-rata VAIC<sup>TM</sup> PT. Bank SUMUT dalam 5 (lima) tahun terakhir dengan nilai 3.35. VAIC<sup>TM</sup> PT. Bank SUMUT di tahun 2013 maupun dalam 5 (lima) tahun terakhir, maka PT. Bank SUMUT berdasarkan kinerja bank dikelompokkan dalam *Common Performers*. VAIC<sup>TM</sup> yang lebih tinggi akan memberikan gambaran PT. Bank SUMUT memiliki kinerja masa datang yang lebih baik, maka rata-rata pertumbuhan

dari *Intellectual Capital (Rate of Growth of Intellectual Capital)* juga akan memiliki hubungan positif dengan Kinerja Manajerial masa depan.

Laporan Konsolidasi Kantor Cabang PT. Bank SUMUT di kota Medan menunjukkan Asset, DPK, Kredit dan Laba memberikan gambaran kinerja yang baik. Hal ini ditunjukkan dengan GAP yang diperoleh oleh seluruh kantor cabang mencapai di atas 50% pada Asset, DPK dan Kredit. GAP yang diperoleh di atas 50% pada Laba juga dicapai oleh kantor cabang kecuali Kantor Cabang Sukaramai yang memperoleh GAP di bawah 50%. Namun di satu sisi dengan membandingkan antara realisasi dibandingkan rencana, masih menunjukkan kinerja kurang memuaskan dimana tidak seluruh kantor cabang dapat mencapai realisasi (pencapaian) dibandingkan rencana (target) sebesar 100%.

Rasio Keuangan PT. Bank SUMUT, ROA di tahun 2013 sebesar 3.67% menunjukkan lebih tinggi dari rata-rata ROA PT. Bank SUMUT dalam 5 (lima) tahun terakhir sebesar 3.65%. ROA PT. Bank SUMUT di tahun 2013 dan rata-rata dalam 5 (lima) tahun terakhir juga menunjukkan lebih tinggi dari standar ROA minimal bank sebesar 1,5% sesuai yang ditetapkan Bank Indonesia. Hal ini menunjukkan pencapaian ROA PT. Bank SUMUT yang semakin tinggi memberikan gambaran kinerja positif yang berarti efektifitas PT. Bank SUMUT dalam menghasilkan keuntungan dengan memanfaatkan aktiva yang dimiliki.

ATO PT. Bank SUMUT di tahun 2013 sebesar 13.11% sedikit lebih rendah dari rata-rata ATO PT. Bank SUMUT dalam 5 (lima) tahun terakhir sebesar 13.93%. Hal ini menunjukkan pencapaian ATO PT. Bank SUMUT yang semakin tinggi memberikan gambaran kinerja positif yang berarti efektifitas PT. Bank SUMUT dalam menghasilkan keuntungan dengan memanfaatkan sumber daya yang berupa *asset*.

BOPO PT. Bank SUMUT di tahun 2013 sebesar 72.00% lebih rendah dari rata-rata BOPO PT. Bank SUMUT dalam 5 (lima) tahun terakhir sebesar 73.81%. BOPO PT. Bank SUMUT di tahun 2013 dan rata-rata dalam 5 (lima) tahun terakhir juga menunjukkan di bawah standar maksimal BOPO bank sebesar 92% sesuai yang

---

ditetapkan Bank Indonesia. Hal ini menunjukkan pencapaian BOPO PT. Bank SUMUT yang semakin rendah memberikan gambaran kinerja positif yang berarti efektifitas PT. Bank SUMUT dalam mengendalikan biaya operasional terhadap pendapatan operasional. Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa *Intellectual Capital* yang terdiri dari *Customer Capital*, *Human Capital* dan *Structural Capital* sejalan dari perspektif rasio keuangan PT. Bank SUMUT.

Menurut Mahoney *et.al.* (2000) kinerja adalah kemampuan manajer dalam melaksanakan kegiatan manajerial, antara lain: perencanaan, investigasi, koordinasi, evaluasi, supervisi, pengaturan staf (*staffing*), negosiasi dan representasi. Untuk mengukur dan mengevaluasi, manajer unit bisnis menggunakan berbagai ukuran, baik keuangan maupun non-keuangan. Pengukuran kinerja merupakan suatu proses mencatat dan mengukur pelaksanaan kegiatan dalam arah pencapaian sasaran, tujuan, visi dan misi melalui hasil-hasil yang ditampilkan ataupun proses pelaksanaan suatu kegiatan. Pengukuran kinerja juga berarti membandingkan antara standar yang telah ditetapkan dengan kinerja yang sebenarnya terjadi.

Hasil penelitian ini didukung penelitian terdahulu oleh Bontis (1998b, 2000) bertujuan untuk menginvestigasi tiga elemen IC yaitu *customer capital*, *human capital* dan *structural capital* dan hubungannya dengan kinerja pada sektor industri di Kanada dan Malaysia, didasarkan pada kuesioner yang sama dengan peneliti serupa di Kanada sebelumnya. Dari hasil kedua penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara IC dengan kinerja industri walaupun terdapat perbedaan dimana CC dan SC perusahaan berhubungan dengan kinerja industri di Kanada, sedangkan di Malaysia hanya elemen SC yang berhubungan dengan kinerja industri.

Nilai koefisien determinasi (*adjusted R square*) sebesar 0,822 yang artinya bahwa kemampuan *Customer Capital* ( $X_1$ ), *Human Capital* ( $X_2$ ) dan *Structural Capital* ( $X_3$ ) dapat menjelaskan variasi dari kinerja Manajerial sebesar 82,2% dan sisanya sebesar 17,8% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain di luar dari variabel yang diteliti.

**Pengaruh *Customer Capital* terhadap Kinerja Manajerial PT. Bank SUMUT**

*Customer Capital/Relational Capital* merupakan hubungan/*association network* yang dimiliki perusahaan dengan para mitranya, baik yang berasal dari para pemasok yang andal dan berkualitas, pelanggan yang loyal dan merasa puas akan pelayanan perusahaan, hubungan perusahaan dengan pemerintah maupun dengan masyarakat sekitar. *Relational capital* dapat muncul dari berbagai bagian di luar lingkungan perusahaan yang dapat menambah nilai perusahaan tersebut (Brinker, 2000).

*Customer Capital* merupakan salah satu komponen penting dalam IC. Customer capital berbasis pada hubungan antara organisasi dan konsumennya (Edvinsson dan Malone, 1997, Shaariet.al. 2010; Tai-Ninget.al., 2011). Bontis et.al., (2000) menyatakan *customer capital* berbasis pada pengetahuan untuk membuat kanal pemasaran dan hubungan dengan konsumen yang organisasi kembangkan dalam rangka pelaksanaan bisnis. Roos et.al., (2001) dan Hill dan Jones (2001) menyatakan hubungan dengan konsumen merupakan hal yang sangat penting untuk perusahaan karena konsumen akan membeli produk atau jasa yang dihasilkan oleh perusahaan.

Hasil penelitian ini menunjukkan secara parsial *Customer Capital* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Manajerial PT. Bank SUMUT, artinya *customer capital* berpengaruh nyata dalam meningkatkan Kinerja Manajerial PT. Bank SUMUT. *Customer capital* sebagai pengetahuan yang dibentuk dalam *marketing channel* dan hubungan perusahaan dengan nasabah dalam menjalankan bisnis seperti *image*, loyalitas nasabah, kepuasan nasabah, kekuatan komersial, kapasitas negosiasi dan lingkungan aktivitas.

VACA PT. Bank SUMUT di tahun 2013 dengan nilai 0.42 lebih rendah dari rata-rata VACA PT. Bank SUMUT dalam 5 (lima) tahun terakhir dengan nilai 1.60. VACA yang lebih tinggi akan memberi kontribusi pada VAIC<sup>TM</sup> yang berarti memberikan gambaran PT. Bank SUMUT memiliki kinerja masa datang yang lebih baik, maka rata-rata pertumbuhan dari *Intellectual Capital (Rate of Growth of Intellectual Capital)* juga akan memiliki hubungan positif dengan Kinerja Manajerial

masa depan.

### **Pengaruh *Human Capital* terhadap Kinerja Manajerial PT. Bank SUMUT**

*Human capital* akan meningkat jika perusahaan mampu menggunakan pengetahuan yang dimiliki oleh karyawannya. Menurut Bontis, *et.al*, (2000), HC merepresentasikan *individual knowledge stock* suatu organisasi yang direpresentasikan oleh karyawannya. HC merupakan kombinasi dari *genetic inheritance, education, experience, and attitude* tentang kehidupan dan bisnis. *Human capital* ini yang nantinya akan mendukung *structural capital* dan *capital employed* (dalam Ulum, 2008).

Hasil penelitian ini menunjukkan secara parsial *Human Capital* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Manajerial, artinya *Human Capital* berpengaruh nyata dalam meningkatkan Kinerja Manajerial. *Human Capital* sebagai pengetahuan, *skill* dan pengalaman manajer yang dihasilkan melalui kompetensi, sikap dan kecerdasan intelektual.

VAHU PT. Bank SUMUT di tahun 2013 dengan nilai 2.60 lebih tinggi dari rata-rata VAHU PT. Bank SUMUT dalam 5 (lima) tahun terakhir dengan nilai 1.21. VAHU yang lebih tinggi akan memberi kontribusi pada VAIC<sup>TM</sup> yang berarti memberikan gambaran PT. Bank SUMUT memiliki kinerja masa datang yang lebih baik, maka rata-rata pertumbuhan dari *Intellectual Capital (Rate of Growth of Intellectual Capital)* juga akan memiliki hubungan positif dengan Kinerja Manajerial masa depan.

### **Pengaruh *Structural Capital* terhadap Kinerja Manajerial PT. Bank SUMUT**

*Structural Capital* sebagai pengetahuan yang akan tetap berada dalam perusahaan (Stratovic and Marr, dalam Astuti, 2005). Termasuk *structural capital* adalah membangun sistem seperti *database* yang memungkinkan orang-orang dapat saling berhubungan dan belajar satu samalain, sehingga menumbuhkan sinergi karena adanya kemudahan berbagi pengetahuan dan bekerja sama antar individu dalam

organisasi dan semua hal selain manusia yang berasal dari pengetahuan yang berada dalam suatu organisasi termasuk struktur organisasi, petunjuk proses, strategi, rutinitas, *software*, *hardware* dan semua hal yang nilainya terhadap perusahaan lebih tinggi dari pada nilai materialnya.

*Structural Capital* merupakan kemampuan suatu perusahaan dalam dalam memenuhi proses rutinitas perusahaan dan strukturnya yang berkaitan dengan usaha karyawan untuk menghasilkan kinerja intelektual perusahaan yang optimal serta kinerja bisnis secara keseluruhan, misalnya: sistem operasional perusahaan, proses manufakturing, budaya organisasi, filosofi manajemen dan semua bentuk *intellectual property* yang dimiliki perusahaan. Seorang individu memiliki intelegualitas yang tinggi, tetapi jika perusahaan memiliki sistem operasi dan prosedur yang buruk maka *intellectual capital* tidak dapat mencapai kinerja secara optimal dan potensi yang ada tidak dapat dimanfaatkan secara maksimal.

Menurut Bontis, *et.al.*, (2000), *Structural Capital* meliputi seluruh *non-human storehouses of knowledge* dalam organisasi. Dalam hal ini termasuk adalah *database*, *organisational charts*, *process manuals*, *strategies*, *routines* dan segala hal yang membuat nilai perusahaan lebih besar daripada nilai materialnya dalam (dalam Ulum, 2008).

Hasil penelitian menunjukkan secara parsial *Structural Capital* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Manajerial PT. Bank SUMUT, artinya *Structural Capital* berpengaruh nyata dalam meningkatkan Kinerja Manajerial PT. Bank SUMUT. *Structural Capital* sebagai pengetahuan yang akan tetap berada dalam perusahaan terdiri dari rutinitas organisasi, prosedur-prosedur, sistem, budaya dan *database*.

Penghitungan *Intellectual Capital* dengan Metode VAIC™ diukur dengan *value added* yang terbentuk dari penjumlahan *Value Added Capital Coefficient* (VACA), *Value Added Human Capital* (VAHU), *Structural Capital Value Added* (STVA).

---

STVA PT. Bank SUMUT di tahun 2013 dengan nilai 0.62 lebih tinggi dari rata-rata STVA PT. Bank SUMUT dalam 5 (lima) tahun terakhir dengan nilai 0.53. STVA yang lebih tinggi akan memberi kontribusi pada VAIC<sup>TM</sup> yang berarti memberikan gambaran PT. Bank SUMUT memiliki kinerja masa datang yang lebih baik, maka rata-rata pertumbuhan dari *Intellectual Capital (Rate of Growth of Intellectual Capital)* juga akan memiliki hubungan positif dengan Kinerja Manajerial masa depan.

### KESIMPULAN

1. Hasil penelitian secara simultan menunjukkan bahwa *Intellectual Capital* yang terdiri dari *Customer Capital*, *Human Capital* dan *Structural Capital* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Manajerial PT. Bank SUMUT. Hasil penelitian secara parsial menunjukkan bahwa *Customer Capital* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Manajerial PT. Bank SUMUT.
2. Hasil penelitian secara parsial menunjukkan bahwa *Human Capital* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Manajerial PT. Bank SUMUT.
3. Hasil penelitian secara parsial menunjukkan bahwa *Structural Capital* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Manajerial PT. Bank SUMUT.
4. Dari perspektif Rasio Keuangan, *Intellectual Capital* yang terdiri dari *Customer Capital*, *Human Capital* dan *Structural Capital* menunjukkan sejalan dengan Kinerja Keuangan PT. Bank SUMUT. Hal ini ditunjukkan pada VAIC<sup>TM</sup> PT. Bank SUMUT di tahun 2013 dengan nilai 3.65 dan rata-rata dalam 5 (lima) tahun terakhir dengan nilai 3.35. Berdasarkan *Business Performance Indicator*, kinerja PT. Bank SUMUT tahun 2013 dikelompokkan dalam *Common Performers*. Pencapaian target Asset, DPK, Kredit dan Laba kantor cabang di Kota Medan pada tahun 2013 mencapai di atas 50%, ROA PT. Bank SUMUT di tahun 2013 sebesar 3.67% dan rata-rata dalam 5 (lima) tahun terakhir sebesar 3.65% menunjukkan lebih tinggi dari standar ROA minimal perbankan sesuai yang ditetapkan Bank Indonesia, BOPO PT. Bank SUMUT di tahun 2013 sebesar 72.00% dan rata-rata

dalam 5 (lima) tahun terakhir sebesar 73.81% berada di bawah standar BOPO maksimal perbankan sesuai yang ditetapkan Bank Indonesia dan ATO PT. Bank SUMUT di tahun 2013 sebesar 13.11% serta rata-rata dalam 5 (lima) tahun terakhir sebesar 13.93%.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- AsniNur, 2007. Pengaruh kinerja intellectual capital terhadap nilai pasar pada perusahaan jasa keuangan. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*. 3(2).
- Astuti, P.D. dan A. Sabeni. 2005. *Hubungan Intellectual Capital dan Business Performance*. Proceeding SNA VII. Solo.
- Bontis, N. 1998. Intellectual capital questionnaire. Available online at: [www. bontis .com](http://www.bontis.com). (accessed November 2006).
- Bontis, N. 2000. Assessing knowledge assets: a review of the models used to measure intellectual capital. *International Journal of Technology Management*. Vol. 3 No. 1.
- Brinker, Barry. 2000. *Intellectual Capital: Tomorrows Asset, Today's Challenge*.
- Chen, Robert H., and Morris, Deigen. (1986). The Impact of Structure, Environment, and Interdependence on the Perceived Usefulness of Management Accounting System. *The Accounting Review*, LXI, (1).
- Drake, S & Miller, J. 1998. *Implementing a Holistic Curriculum*. Holistic Education Review, Fall 1990
- Firer, S., and S.M. Williams. 2003. Intellectual capital and traditional measures of corporate performance. *Journal of Intellectual Capital*. Vol. 4 No. 3.
- Ghozali, Imam. 2008. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang : BP Universitas Diponegoro.
- Gray, R, Collison, D & Bebbington, J 1998, *Environmental and social accounting and reporting, in Financial Reporting Today: Current and Emerging Issues*, ICAEW, London.
- Hartono Jogiyanto. 2001. *Teori Portofolio dan Analisis Investasi*, edisi VII. Yogyakarta: BPFE.
- Karl T. Ulrich, dan Steven D. Eppinger, 2003, *Perancangan dan Pengembangan Produk*, Jakarta : Salemba Teknika.
- Kamath, G.B. 2007. The intellectual capital performance of Indian banking sector. *Journal of Intellectual Capital*. Vol. 8 No. 1.

- 
- Kimpeler, S. 2001. What is knowledge management in theory and practice. *Paper for the Baltic-Net Conference on Knowledge Management in Networks and Innovation Systems in Regions In Transition*. Denmark
- Kuncoro Mudrajad. 2003. *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi: Bagaimana Meneliti dan Menulis Tesis?*. Penerbit: Erlangga, Jakarta.
- Mahoney, T.A. 200. *The Job of Management*, Industrial Relations 2.
- Mavridis, D.G. 2004. The intellectual capital performance of the Japanese banking sector. *Journal of Intellectual Capital*. Vol. 5 No. 3.
- Petty, R. Guthrie, J. and 2000. Intellectual Capital: Australian annual reporting practices. *Journal of Intellectual Capital*. Vol. 1 no. 3.
- Pramundityo Prasetyanto, 2013. *Pengaruh Struktur Kepemilikan dan Kinerja Intellectual Capital Terhadap Nilai Perusahaan (Studi Empiris pada Perusahaan Keuangan di BEI Periode Tahun 2009-2011)*.
- Rupidara, NeilS. 2005. *Modal Intelektual dan Strategi Pengembangan Organisasi dan Sumber Daya Manusia*. Univ. Kristen Satya Wacana.
- Sangkala. (2006). *Intellectual Capital Management: Strategi Baru Membangun Daya Saing Perusahaan*. Jakarta: YAPENSI.
- Sawarjuwono, T. 2003. Intellectual capital: perlakuan, pengukuran, dan pelaporan (sebuah library research). *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*. Vol. 5 No. 1.
- Soewarno Noorlailie. 2011. Pengaruh Intellectual Capital Terhadap Kinerja Keuangan dengan Ukuran, Jenis Industri dan Leverage sebagai Variabel Moderating. *Majalah Ekonomi, No.2, Tahunke-XXI*.
- Sveiby, K.E. 1997. Method for measuring intangible assets. *available online at: [www.sveiby.com/articles](http://www.sveiby.com/articles)*.
- Stewart, T.A. 1997. *Intellectual Capital: The New Wealth of Organizations*. Doubleday. New York.
- Starovic, D., & Marr, B. 2004. *Understanding Corporate Value : Managing and Reporting Intellectual Capital*. Chartered Institute of Management Accountants.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan Keenam. Bandung: Alfabeta.
- Tan, H.P., D. Plowman, P. Hancock. 2007. Intellectual capital and financial returns of companies. *Journal of Intellectual Capital*. Vol. 8 No. 1.
- Tayles, Mike., Richard H. Pike., Saudah Sofian. 2006. Intellectual Capital, Management Accounting Practice, and Corporate Performance: Perception of Managers. *Accounting, Auditing, & Accountability Journal*. Vol. 20, No. 4.