

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh implementasi *knowledge creation*, *human capital*, *customer capital*, dan *structural capital* terhadap *business performance* (studi kasus pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Tengah). Penelitian ini dilatarbelakangi pentingnya penciptaan pengetahuan baru (*knowledge creation*) yang akan menghasilkan inovasi untuk mengelola modal intelektual (*human capital*, *customer capital*, *structural capital*) dengan baik sehingga dapat menciptakan keunggulan bersaing dan meningkatkan kinerja perusahaan (*business performance*) pada Kantor Pusat Bank Jateng.

Variabel eksogen/independen dalam penelitian ini adalah *knowledge creation*. Variabel endogen/dependennya adalah *human capital*, *customer capital*, *structural capital* dan *business performance*. Data dalam penelitian ini merupakan data primer yang diperoleh dari kuesioner yang disebarkan langsung kepada responden. Data yang berhasil dikumpulkan berasal dari 65 responden yang merupakan pegawai di berbagai divisi Kantor Pusat Bank Jateng. Hipotesis dalam penelitian ini dianalisis dengan menggunakan teknik analisis PLS (*Partial Least Square*).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa, *knowledge creation* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *human capital*, *human capital* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer capital*, *human capital* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *structural capital*, *customer capital* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *structural capital*. Sementara itu untuk *customer capital* berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap *business performance*, dan *structural capital* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *business performance*.

Kata kunci : Penciptaan pengetahuan (*Knowledge creation*), *human capital*, *customer capital*, *structural capital*, kinerja perusahaan (*business performance*), dan PLS.