ABSTRAK

Adanya perubahan konsep bisnis yang dahulu didasarkan pada bisnis berbasis tenaga kerja menjadi bisnis berbasis pengetahuan telah membawa perubahan besar dalam sektor industri. Dengan karakteristik bisnis berbasis ilmu pengetahuan menyebabkan perusahaan akan bergantung pada pemanfaatan sumber daya pengetahuan yang memiliki nilai lebih daripada asset fisik organisasi. Akibatnya, sumber daya manusia yang terlibat dalam setiap aktivitas perusahaan akan lebih sedikit melakukan pekerjaan-pekerjaan fisik dan makin banyak melakukan pekerjaan dengan modal pengetahuan (*intellectual capital*).

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh *human capital, customer capital,* dan *structural capital* terhadap kinerja perusahaan. Penelitian ini menggunakan deskriptif verifikatif dan kausalitas. Populasi penelitian ini adalah karyawan aktif yang bekerja di PT. Telkom Indonesia, Tbk Kantor Pusat Japati Bandung. Metode sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *convenience sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 105 karyawan. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dengan menggunakan kuesioner. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dan analisis regresi berganda.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa *human capital, customer capital,* dan *structural capital* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja perusahaan. Secara parsial, *human capital* dan *structural capital* tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja perusahaan. Sedangkan *customer capital* berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja perusahaan.

Kata kunci : *Human Capital, Customer Capital, Structural Capital* dan Kinerja Perusahaan.