

Analisis Pengaruh Insentif Dan Motivasi Terhadap Kinerja Dan Loyalitas Agen Perisai BPJSTK (Cabang Utama Surabaya)

Alifya Putri Samudera

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Minto Waluyo

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Alamat: Jalan Raya Rungkut Madya No. 1 Gunung Anyar, Surabaya, Jawa Timur

Korespondensi penulis: alifyaaputri@email.com

Abstract. BPJS Employment launched an agency system, the National Social Security Drive or named Perisai. Through the Perisai agency system, BPJS Employment seeks to expand the scope of membership. There was a policy change in February 2022 so research was carried out to analyze the influence of incentive and motivation programs on the performance and loyalty of shield agents. The analysis in this research carried out questionnaires distributed to 40 shield agents and processed using the Partial Least Square method using Smart PLS. This research showed that the incentive program influenced performance, while motivation variables did not influence performance, and performance influenced the loyalty of the shield agent's performance.

Keywords: BPJS Ketenagakerjaan, Employee Performance, Employee Performance Loyalty, Partial Least Square, Smart PLS

Abstrak. BPJS Ketenagakerjaan meluncurkan sistem keagenan, Penggerak Jaminan Sosial Nasional atau dinamai Perisai. Melalui sistem keagenan Perisai, BPJS Ketenagakerjaan berupaya untuk memperluas cakupan kepesertaan. Terjadi perubahan kebijakan pada february 2022 sehingga dilakukan penelitian analisis pengaruh program insentif dan motivasi terhadap kinerja dan loyalitas agen perisai. Analisis pada penelitian ini dilakukan penyebaran kuisioner kepada 40 agen perisai dan diolah menggunakan metode Partial Least Square menggunakan Smart PLS. Penelitian ini memberikan hasil bahwa program insentif mempengaruhi kinerja, sedangkan variable motivasi tidak mempengaruhi kinerja, dan kinerja mempengaruhi loyalitas kinerja agen perisai.

Kata kunci: BPJS Ketenagakerjaan, Kinerja Karyawan, Loyalitas Kinerja Karyawan, Partial Least Square, Smart PLS

LATAR BELAKANG

Penyelenggaraan program jaminan sosial merupakan salah satu tanggung jawab dan kewajiban Negara untuk memberikan perlindungan sosial ekonomi kepada masyarakat sesuai dengan kondisi kemampuan keuangan Negara. Indonesia seperti halnya negara berkembang lainnya, mengembangkan program jaminan sosial berdasarkan funded social security, yaitu jaminan sosial yang didanai oleh peserta dan masih terbatas pada masyarakat pekerja di sektor formal.

Saat ini umumnya masyarakat sudah sangat mengenal Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan, dan belum secara menyeluruh mengetahui tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan kecuali bagi kalangan pengusaha dan pekerja. Sejak 2014 Perusahaan Terbatas Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (PT. JAMSOSTEK) dari Badan Usaha

Milik Negara bertransformasi menjadi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (disingkat BPJS Ketenagakerjaan) menjadi badan hukum publik. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, BPJS Ketenagakerjaan mempunyai fungsi menyelenggarakan program jaminan kecelakaan kerja, program jaminan kematian, program jaminan pensiun, dan jaminan hari tua.

Pada bulan Februari 2018 lalu, BPJS Ketenagakerjaan meluncurkan sistem keagenan, Penggerak Jaminan Sosial Nasional atau dinamai Perisai. Melalui sistem keagenan Perisai, BPJS Ketenagakerjaan berupaya untuk memperluas cakupan kepesertaan dan pekerja informal atau Bukan Penerima Upah (BPU) dan Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM). Agen inilah yang menjadi ujung tombak menarik peserta untuk “membeli” jaminan sosial dari BPJS Ketenagakerjaan. Dengan adanya agen Perisai ini BPJS Ketenagakerjaan tentunya juga ingin memberikan media dalam pembelajaran mengenai layanan mereka pada masyarakat. Dengan agen yang secara langsung memberikan pendekatan dan pemahaman mendetail mengenai program Perisai tentunya diharapkan dapat mengedukasi lebih baik terhadap program BPJS Ketenagakerjaan sekaligus mengajak lebih banyak masyarakat dan pekerja untuk terlibat dengan layanan BPJS Ketenagakerjaan.

Pada bulan Mei 2022, terjadi perombakan yaitu New Perisai. Hal ini memiliki skema baru pada Agen New Perisai. Segmen berhasil mendaftarkan peserta baru BPJS Ketenagakerjaan, yang pada awalnya segmen berhasil mendaftarkan peserta baru BPJS Ketenagakerjaan dapat meliputi segmen Penerima Upah (PU) untuk saat ini hanya Segmen Bukan Penerima Upah (BPU).

Tabel 1. 1 Perubahan Kebijakan Perisai BPJS Ketenagakerjaan

	2018 – April 2022	Mei 2012 – 2023 (sekarang)
Insentif		
Insentif Iuran	7,5% dari total iuran	15% dari total iuran
Insentif Akuisisi	500.000 apabila berhasil mendaftarkan peserta baru BPJS Ketenagakerjaan minimal 50 orang	10.000 – 15.000/orang minimal akuisisi 25 orang/bulan
Kebijakan		
Tenaga Kerja	Perusahaan / Penerima Upah sehingga bersifat berkelompok	Berhasil mendaftarkan peserta baru BPJS Ketenagakerjaan segmen BPU (Bukan Penerima Upah) yang bersifat perorangan
Program	Perusahaan diwajibkan mendaftarkan para pekerjanya minimal 3 program paling banyak 4 program	Hanya dapat mendaftarkan 2 program dan 3 program
Iuran	Iuran paling rendah 142.250/orang	Iy = iuran paling rendah 16.800/orang

Hal yang menarik diperhatikan adalah bagaimana BPJS Ketenagakerjaan ini mengangkat agen dan memberikan stimulus yang kuat agar menjadi ujung tombak dalam menggaet keikutsertaan masyarakat. Setelah kurang lebih berjalan selama 5 tahun melihat performa dari Perisai ini baik bagaimana tektik berhasil mendaftarkan peserta baru BPJS Ketenagakerjaan yang dilakukan dalam menggaet peserta Perisai menarik untuk dilihat. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa agen Perisai menunjukkan beberapa hal yang menjadi faktor pembeda keberhasilan.

Penelitian ini dilakukan agar mengetahui pengaruh insentif dan motivasi terhadap kinerja dan loyalitas agen perisai. didesain sebagai penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan metode survei terhadap sejumlah responden penelitian yaitu 40 agen perisai yang aktif. Hasil penelitian yang diperoleh akan memberikan gambaran mengenai kinerja dan loyalitas oleh agen Perisai BPJS Ketenagakerjaan cabang Utama Surabaya menggunakan Teknik analisis Metode PLS (*Partial Least Square*). Hal ini mendorong peneliti untuk mengadakan penelitian tentang “Pengaruh Insentif dan Motivasi terhadap Kinerja dan Loyalitas Agen Perisai BPJS Ketenagakerjaan Cabang utama Surabaya menggunakan metode PLS”

KAJIAN TEORITIS

Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut (Halisa, 2020) Manajemen sumber daya manusia adalah suatu proses pengembangan, menerapkan dan menilai kebijakan-kebijakan, prosedur-prosedur, metode-metode dan program-program yang berhubungan dengan individu karyawan dalam organisasi.

Insentif

Istilah sistem insentif pada umumnya digunakan untuk menggambarkan rencana-rencana pembayaran upah yang dikaitkan secara langsung atau tidak langsung dengan berbagai standar kinerja karyawan atau *profitabilitas* organisasi. (Say & Rasyid, 2020)

Motivasi

Motivasi pada umumnya berkaitan dengan tujuan, sedangkan tujuan organisasional mencangkup pada perilaku yang berkaitan dengan pekerjaan. Motivasi kerja sebagai kekuatan dalam diri orang yang mempengaruhi arah, intensitas dan ketekunan perilaku sukarela seseorang untuk melakukan pekerjaan. (Umar & Norawati, 2022)

Kinerja

Menurut (Pusparani, 2021) Kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan seseorang sepatutnya memiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu. Kesediaan dan keterampilan seseorang tidaklah cukup efektif untuk mengerjakan sesuatu tanpa pemahaman yang jelas tentang apa yang akan dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya. Kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam organisasi. Kinerja karyawan merupakan suatu hal yang sangat penting dalam upaya organisasi untuk mencapai tujuan.

Loyalitas Kinerja

Chaerudin (2020) menyatakan bahwa : Loyalitas karyawan yaitu bukan hanya sekedar kesetiaan fisik yang tercermin pada seberapa lama karyawan berada dalam perusahaan, tetapi juga pemikiran, karena loyalitas karyawan merupakan kondisi psikologis yang menghubungkan karyawan dengan usahanya seperti ide dan komitmen mereka seutuhnya pada perusahaan.

Smart PLS

PLS adalah suatu teknik statistik multivariat yang bisa untuk menangani banyak variabel respon serta variabel eksplanatori sekaligus. Analisis ini merupakan alternatif yang baik untuk teknik analisis Studi Model pengukuran atau Outer Model dan Studi Model Struktural atay Inner Model. Sehingga dapat mendapatkan hasil dari penelitian . Dalam PLS, uji reliabilitas diperkuat dengan adanya conbach *alpha* dimana konsistensi setiap jawaban diujikan.

METODE PENELITIAN

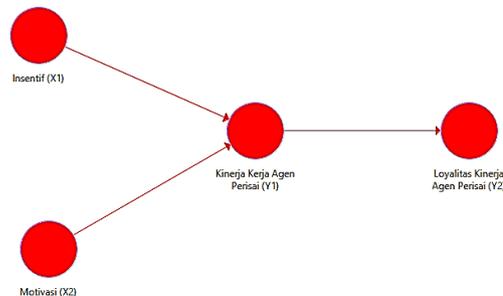
Penelitian diawali dengan melakukan penyebaran kuisisioner di agen perisai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Utama Surabaya pada bulai September 2023. Kuisisioner disebarakan menggunakan google formulir pada 40 Agen Perisa BPJS Ketenagakerjaan yang aktif. Penelitian dilakukan secara kuantitatif dengan melakukan pengumpulan data yang diperlukan kemudian diolah dengan metode PLS yang digunakan menggunakan Smart PLS.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengolahan Data

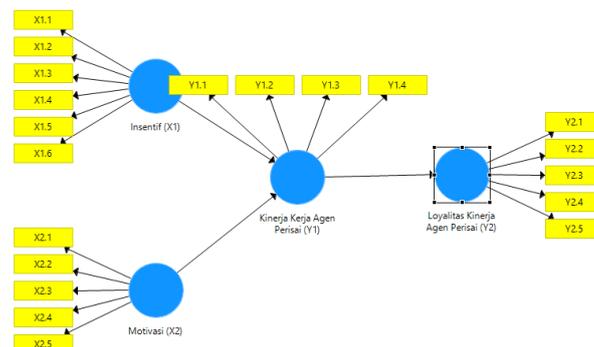
Berdasarkan hasil kuisioner, dilakukan pengolahan data dan mendapatkan hasil sebagai berikut:

Kontruksi Diagram Jalur



Gambar 2 Model Struktural (Inner Model)

Pada model struktural diatas, variabel loyalitas agen perisai dipengaruhi oleh variabel kinerja agen perisai. Kemudian variabel kinerja agen perisai dipengaruhi oleh dua variabel yaitu program insentif dan motivasi.

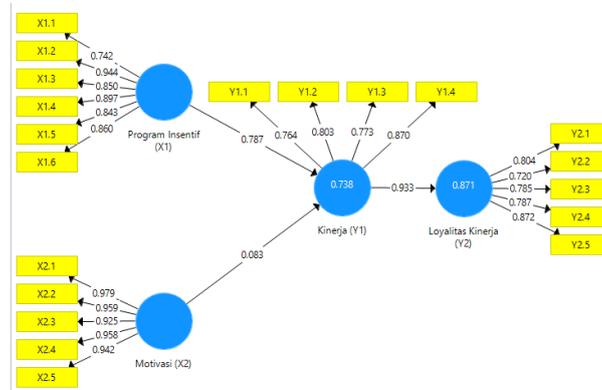


Gambar 3 Model Pengukuran (Outer Model)

Pada model pengukuran diatas setiap variabel memiliki indikator yang merefleksikan variabel tersebut yaitu untuk Insentif (X1) dengan tujuh indicator yaitu X1.1 Diketahui banyak orang, X1.2 Libur, X1.3 Penugasan Secara Khusus, X1.4 Peningkatan Karir, X1.5 Peningkatan Kewenangan , X1.6 Traning Atau Pendidikan , X1.7 *Reward/Hadiah*, Untuk variabel Motivasi (X2), terdapat lima indicator yaitu X2.1 Kebutuhan Fisiologis, X2.2 Kebutuhan Rasa Aman, X2.3 Kebutuhan untuk rasa memiliki (sosial), X2.4 Kebutuhan akan harga diri, X2.5 Kebutuhan untuk mengaktualisasikan diri. Variabel Kinerja (Y1) dengan empat indicator yaitu Y1.1 Ketetapan Waktu, Y1.2 Kualitas Pekerjaan, Y1.3 Kuantitas Pekerjaan, Y1.4 Pengetahuan Kerja. Dan untuk variabel Loyaltias (Y2) ada lima indicator yaitu Y2.1 Bertahan Dalam

Organisasi, Y2.2 Berkontribusi, Y2.3 Komitmen, Y2.4 Fokus, Y2.5 Mengajak Orang Lain Untuk Bergabung.

Outer Loading



Gambar 4 Hasil olah outer loading

Terdapat 20 indikator yang semuanya memenuhi syarat nilai loading factor yaitu diatas 0,7 dan tidak ada indikator yang tidak memenuhi syarat, jadi tidak ada indikator yang harus dieliminasi untuk mendapatkan nilai indikator yang valid dan memenuhi syarat.

Uji Validasi Diskriminan

Validitas Diskriminan

	Kinerja (Y1)	Loyalitas Kinerj...	Motivasi (X2)	Program Insen...
Kinerja (Y1)	0.803			
Loyalitas Kinerj...	0.933	0.795		
Motivasi (X2)	0.760	0.703	0.953	
Program Insen...	0.858	0.868	0.860	0.858

Gambar 5. Hasil Uji Validasi Diskriminan

Berdasarkan tabel nilai cross loading diatas dapat dilihat bahwa nilai outer loading pada setiap indikator lebih tinggi daripada korelasi terhadap indikator pada variabel laten lainnya. Nilai tersebut lebih besar daripada nilai korelasi terhadap indikator pada variabel Insentif, Motivasi, Kinerja dan Loyalitas Kinerja Hal yang sama juga pada indikator variabel latennya. Jadi masing-masing indikator telah memenuhi uji validitas diskriminan.

Average Variance Extracted

Validitas dan Reliabilitas Konstruk

Matriks	Cronbach's Alpha	rho_A	Reliabilitas Komposit	Rata-rata Varians Diekstrak ...	Salin ke Clipboar
	Cronbach's Alpha	rho_A	Reliabilitas Komposit	Rata-rata Varians Diekstrak (AVE)	
Kinerja (Y1)	0.816	0.820	0.879	0.646	
Loyalitas Kinerj...	0.854	0.861	0.895	0.632	
Motivasi (X2)	0.974	0.978	0.980	0.908	
Program Insent...	0.928	0.932	0.943	0.737	

Gambar 6. Hasil Average Variance Extracted

Pada hasil diatas didapatkan hasil 0,737 untuk Program Insentif (X1), 0,908 untuk motivasi (X2), 0,646 untuk kinerja (Y1) dan 0,632 untuk loyalitas kinerja. semua nilai variabel laten telah memenuhi syarat $AVE > 0,5$. Setelah semua variabel dan indikator telah memenuhi uji validitas konvergen maka uji selanjutnya adalah uji diskriminan.

Uji Reliabilitas

Validitas dan Reliabilitas Konstruk

Matriks	Cronbach's Alpha	rho_A	Reliabilitas Komposit	Rata-rata Varians Diekstrak ...	Salin ke Clipboar
	Cronbach's Alpha	rho_A	Reliabilitas Komposit	Rata-rata Varians Diekstrak (AVE)	
Kinerja (Y1)	0.816	0.820	0.879	0.646	
Loyalitas Kinerj...	0.854	0.861	0.895	0.632	
Motivasi (X2)	0.974	0.978	0.980	0.908	
Program Insent...	0.928	0.932	0.943	0.737	

Gambar 7. Hasil Uji Reabilitas

Berdasarkan data diatas diketahui nilai composite reability untuk variabel program insentif dengan 0,943 ; motivasi dengan 0,980; kinerja agen perisai dengan 0.879; loyalitas agen perisai dengan 0.895 yangtelah memenuhi syarat tolak ukur $> 0,6$ yang menunjukkan bahwa semua variabel dapat dikatakan reliabel dan memiliki konsistensi yang tinggi.

Evaluasi Inner Model

Nilai R – Square

R Square

Matriks	R Square	Adjusted R Square
	R Square	Adjusted R Square
Kinerja (Y1)	0.738	0.724
Loyalitas Kinerja (Y2)	0.871	0.867

Gambar 8. Hasil Nilai RSquare

Nilai R-Square dapat membaca seberapa besar varian dari variabel laten mampu mennguraikan masing-masing indikatornya. Terdapat aturan praktis untuk nilai R-Square yaitu

0.67, 0.33, 0.19 yang menunjukkan bahwa model kuat, moderate, dan lemah. Terdapat nilai R-Square pada variabel kinerja agen perisai sebesar 0,724 yang berarti model dinyatakan *moderate* dan untuk untuk nilai 0,276 atau 27,6% lainnya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.. Kemudian nilai R-Square pada variabel loyalitas kinerja agen perisai sebesar 0,867 atau 86,7% yang berarti model dinyatakan moderate untuk nilai untuk nilai 0,133 atau 13,3% lainnya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Nilai Q Square

Redundansi Validasi-silang Konstruk

	SSO	SSE	Q ² (= 1-SSE/SSO)
Kinerja (Y1)	160.000	88.192	0.449
Loyalitas Kinerja (Y2)	200.000	96.849	0.516
Motivasi (X2)	200.000	200.000	
Program Insentif (X1)	240.000	240.000	

Gambar 9. Nilai Q Square

Nilai Q-Square digunakan untuk mengukur seberapa baik prediksi yang dihasilkan oleh model konstruk. Berdasarkan hasil output nilai Q-Square Kinerja Agen Perisai adalah sebesar 0,449 dan output nilai Q-Square Loyalitas Kinerja Agen Perisai 0,516. Hal ini menunjukkan bahwa model pada penelitian ini mempunyai kecocokan prediksi (*predictive relevance*) karena nilai Q-Square > 0.

Uji Hipotesis

Koefisien Jalur

	Sampel Asli (O)	Rata-rata Sam...	Standar Devias...	T Statistik (O/...	P Values
Kinerja (Y1) -> Loyalitas Kinerja (Y2)	0.933	0.934	0.026	35.702	0.000
Motivasi (X2) -> Kinerja (Y1)	0.083	0.076	0.214	0.386	0.699
Program Insentif (X1) -> Kinerja (Y1)	0.787	0.797	0.191	4.118	0.000

Pengujian hipotesis ini dapat dilihat dari nilai T-Statistik yang merupakan tingkat signifikansi antar variabel laten. Nilai ini diperoleh dengan melakukan proses bootstrapping pada software SmartPLS. Tingkat signifikansi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu 5% dan tingkat keyakinan 95%. Sehingga nilai T-Statistik harus lebih besar dari 1,96 untuk dikatakan signifikan. Jika nilai T-Statistik < 1,96 maka hipotesis ditolak dan begitupun sebaliknya. Berikut hipotesis yang digunakan pada penelitian ini:

1. Hipotesis ke – 1 (Pengaruh variabel program insentif (X1) dengan kinerja agen perisai (Y))
Hasil Uji yang didapatkan pada table 4.12 menunjukkan nilai koefisien jalur sebesar 0,787 dengan nilai t-statistik sebesar 4.118 ($>1,96$). Hal ini berarti hubungan antar kedua variabel berkorelasi secara positif dan signifikan yang berarti hipotesis diterima..
2. Hipotesis ke – 2 (Pengaruh variabel Motivasi (X2) dengan Kinerja Agen Perisai (Y1))
Hasil Uji yang didapatkan pada table 4.12 menunjukkan nilai koefisien jalur sebesar 0,083 dengan nilai t-statistik sebesar 0.386 ($<1,96$). Hal ini berarti hubungan antar kedua variabel berkorelasi secara negatif dan tidak signifikan yang berarti hipotesis ditolak..
3. Hipotesis ke – 3 (Pengaruh variabel kinerja agen perisai (Y1) dengan Loyalitas agen perisai (Y2))
Hasil Uji yang didapatkan pada table 4.12 menunjukkan nilai koefisien jalur sebesar 0,933 dengan nilai t-statistik sebesar 35.702 ($>1,96$). Hal ini berarti hubungan antar kedua variabel berkorelasi secara positif dan signifikan yang berarti hipotesis diterima.

Pembahasan

1. Pengaruh Variabel Program Insentif (X1) terhadap Kinerja Agen Perisai (Y1)

Berdasarkan hasil dari pengelolaan PLS dapat disimpulkan bahwa program insentif berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja agen perisai BPJS Ketenagakerjaan cabang utama Surabaya. Hal ini dapat dilihat pada nilai t-statistik sebesar 4.118 ($>1,96$). Hal ini berarti hubungan antar kedua variabel berkorelasi secara positif dan signifikan yang berarti hipotesis diterima. Artinya dugaan hipotesis diterima yaitu program insentif berpengaruh signifikan terhadap kinerja agen perisain BPJS Ketenagakerjaan cabang utama Surabaya. Pada penelitian (Anwar et al., 2021) menunjukkan hasil yang serupa bahwa program insentif mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja agen prisai BPJS Ketenagakerjaan cabang utama Surabaya.

2. Pengaruh Variabel Motivasi (X2) terhadap Kinerja Agen Perisai (Y1)

Berdasarkan hasil dari pengelolaan PLS dapat disimpulkan bahwa Kinerja agen perisai berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas agen perisai BPJS Ketenagakerjaan cabang utama Surabaya. Hal ini dapat dilihat pada nilai t-statistik sebesar 0.386 ($<1,96$). Hal ini berarti hubungan antar kedua variabel berkorelasi secara negatif dan tidak signifikan yang berarti hipotesis ditolak. Artinya dugaan hipotesis

ditolak yaitu motivasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja agen perisai BPJS Ketenagakerjaan cabang utama Surabaya. Menurut penelitian (PRADASA, 2020) adanya angka yang tidak signifikan mengindikasikan bahwa semakin bagus atau tidak motivasi kerja maka tidak akan terlalu meningkatkan terhadap kinerja karyawan.

3. Pengaruh Kinerja Agen Perisai (Y1) terhadap Loyalitas Agen Perisai (Y2)

Berdasarkan hasil dari pengelolaan PLS dapat disimpulkan bahwa Kinerja agen perisai berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas agen perisai BPJS Ketenagakerjaan cabang utama Surabaya. Hal ini dapat dilihat pada nilai t-statistik sebesar sebesar 35.702 ($>1,96$). Hal ini berarti hubungan antar kedua variabel berkorelasi secara positif dan signifikan yang berarti hipotesis diterima. Artinya dugaan hipotesis diterima yaitu Kinerja Agen Perisai berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Kinerja agen perisai BPJS Ketenagakerjaan Surabaya. Pada penelitian (Siregar et al., 2022) menunjukkan hasil yang serupa bahwa Program insentif mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas karyawan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan :

1. Program insentif berpengaruh signifikan dan positif terhadap loyalitas kinerja agen perisai BPJS Ketenagakerjaan cabang utama Surabaya. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi insentif yang didapatkan akan mengalami peningkatan loyalitas kinerja agen perisai yang signifikan pula.
2. Motivasi berpengaruh tidak signifikan dan negatif terhadap loyalitas kinerja agen perisai BPJS Ketenagakerjaan cabang utama Surabaya. Hal ini menunjukkan bahwa adanya angka yang tidak signifikan mengindikasikan bahwa semakin bagus atau tidak motivasi kerja maka tidak akan terlalu meningkatkan terhadap kinerja karyawan.
3. Kinerja agen perisai berpengaruh signifikan dan positif terhadap Loyalitas Kinerja agen perisai BPJS Ketenagakerjaan cabang utama Surabaya. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas kinerja karyawan maka kinerja agen perisai akan mengalami peningkatan yang signifikan.

Saran

Adapun saran yang dapat disampaikan oleh penulis untuk penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pihak BPJS Ketenagakerjaan cabang utama Surabaya diharapkan dapat mempertahankan dan meningkatkan insentif yang diberikan pada para agen perisai dengan lebih baik sehingga tidak terjadi keluhan maupun penurunan kinerja kinerja agen perisai karena semakin tinggi kinerja agen perisai maka semakin tinggi pula loyalitas kinerja yang diberikan oleh para agen perisai BPJS Ketenagakerjaan cabang utama Surabaya.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pimpinan perusahaan dalam mengelola kinerja agen perisai sehingga agen perisai pada BPJS Ketenagakerjaan cabang utama Surabaya memiliki tingkat loyalitas yang tinggi pada perusahaan.
3. Peneliti selanjutnya sebaiknya mengembangkan variabel-variabel yang diteliti yang berhubungan dengan faktor yang mempengaruhi loyalitas karyawan dan menggunakan metode lain untuk perbandingan hasil.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih penulis ucapkan kepada keluarga atas dukungan doa dan semangatnya dalam menyelesaikan penelitian ini. Terima kasih penulis ucapkan kepada dosen pembimbing tugas akhir Bapak Dr. Ir. Minto Waluyo, MM. yang telah membimbing, mengarahkan, dan memberikan motivasi dalam menyelesaikan penelitian ini. Dan ucapan terima kasih terakhir penulis sampaikan kepada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Utama Surabaya yang telah bersedia menjadi objek penelitian dan Agen Perisai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Utama Surabaya yang telah membantu mengisi kuisioner penelitian.

DAFTAR REFERENSI

- Anwar, C., Akuntansi, P., Ekonomi, F., Nahdlatul, U., & Sidoarjo, U. (2021). *Pengaruh Insentif Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan (Pada PT . Tasindo Central Perkasa Kecamatan Tanggulangin Kabupaten Sidoarjo)*. 3(1).
- Halisa, N. N. (2020). Peran Manajemen Sumber Daya Manusia “Sistem Rekrutmen, Seleksi, Kompetensi dan Pelatihan” Terhadap Keunggulan Kompetitif: Literature Review. *ADI Bisnis Digital Interdisiplin Jurnal*, 1(2 Desember), 14–22. <https://doi.org/10.34306/abdi.v1i2.168>
- Pradasa, T. G. W. (2020). Pengaruh Motivasi, Kompensasi Dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Loyalitas Karyawan (Studi Kasus Pada Karyawan PT. Linard Power Kontraktor Jakarta) Disusun. *Skripsi*.
- Pusparani, M. (2021). Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai (Suatu Kajian Studi Literatur Manajemen Sumber Daya Manusia). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 2(4), 534–543. <https://doi.org/10.31933/jimt.v2i4.466>
- Say, A. B., & Rasyid, E. (2020). Pengaruh Reward Dan Insentif Terhadap Kepuasan Kerja Agen Platinum Di Wilayah DKI Jakarta. *Syntax Literate ; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 5(11), 1273. <https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v5i11.1724>
- Siregar, S. M., Ainun, N., & Putra, S. A. (2022). Pengaruh Insentif dan Pengembangan Karir terhadap Loyalitas Karyawan dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening pada CV. Mala Sari. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 5(1), 498–505. <https://doi.org/10.36778/jesya.v5i1.605>
- Umar, A., & Norawati, S. (2022). *Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Intervening Pada Upt Sungai Duku Pekanbaru*. 5(1), 835–853.