

Situs Jurnal : <http://ejournal.stiepancasetia.ac.id/index.php/jieb>

Jilid 8 Nomor 1 Maret 2022

Hal 146 - 160

PENGARUH PROGRAM INSENTIF DAN MOTIVASI TERHADAP KINERJA DAN LOYALITAS AGEN PERISAI BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG BATULICIN KABUPATEN TANAH LAUT

Fransiscus. Sutrisno

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pancasetia Banjarmasin Jl. Ahmad Yani Km. 5.5 Banjarmasin

Sutrisno_jose@yahoo.co.id

ABSTRAK

Jaminan sosial adalah hak setiap warga negara, namun rendahnya kesadaran masyarakat akan pentingnya jaminan sosial dan kondisi geografis Indonesia menjadi tantangan. BPJS Ketenagakerjaan membutuhkan mitra untuk mengakuisisi tenaga kerja di Indonesia, yaitu agen perisai. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh program insentif pada kinerja agen Perisai, Menganalisis pengaruh program insentif pada loyalitas agen Perisai, Menganalisis pengaruh motivasi pada kinerja agen Perisai, Menganalisis pengaruh motivasi pada loyalitas agen Perisai, dan Menganalisis pengaruh kinerja agen Perisai terhadap loyalitas agen Perisai. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dan teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif. Penelitian ini dilakukan terhadap seluruh Agen Perisai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Batulicin yang berjumlah sebanyak 47 agen perisai. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa program insentif dan motivasi berpengaruh signifikan secara bersama-sama (simultan) terhadap kinerja dan loyalitas agen perisai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Batulicin. Program insentif tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja Agen Perisai BPJS Ketenagakerjaan Batulicin, Motivasi berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja Agen Perisai BPJS Ketenagakerjaan Batulicin, Program insentif tidak berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas Agen Perisai BPJS Ketenagakerjaan Batulicin, Motivasi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas Agen Perisai BPJS Ketenagakerjaan Batulicin, dan Kinerja berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas Agen Perisai BPJS Ketenagakerjaan Batulicin.

Kata kunci: *Program Insentif, Motivasi, Kinerja, Loyalitas, Agen Perisai, BPJS Ketenagakerjaan*

Pendahuluan

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.

Setiap orang berhak untuk bekerja, mendapatkan imbalan, serta perlakuan adil dan layak dalam hubungan kerja. Tenaga kerja bisa saja mengalami risiko-risiko saat menjalankan pekerjaan, sehingga kelangsungan hidup tenaga kerja dan anggota keluarganya perlu mendapat perhatian. Di sisi lain, negara berkewajiban menjamin kehidupan yang layak bagi tenaga kerja beserta anggota keluarganya. Oleh karena itu, negara mengembangkan sistem jaminan sosial bagi seluruh rakyat dan memberdayakan masyarakat yang lemah dan tidak mampu sesuai dengan martabat kemanusiaan berupa sistem jaminan sosial nasional yang salah satu tujuannya adalah memberikan perlindungan kepada tenaga kerja (Tim Visi Yustisia, 2014).

Kiprah Perusahaan PT Jamsostek (Persero) yang mengedepankan kepentingan dan hak normatif Tenaga Kerja di Indonesia dengan memberikan perlindungan 4 (empat) program, yang mencakup Program Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kematian (JKM), Jaminan Hari Tua (JHT) dan Jaminan Pemeliharaan Kesehatan (JPK) bagi seluruh tenaga kerja dan keluarganya terus berlanjutnya hingga berlakunya UU No 24 Tahun 2011. Tahun 2011, ditetapkanlah UU No 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Sesuai dengan amanat undang-undang, tanggal 1 Januari 2014 PT Jamsostek akan berubah menjadi Badan Hukum Publik. PT Jamsostek (Persero) yang bertransformasi menjadi BPJS (Badan

Penyelenggara Jaminan Sosial) Ketenagakerjaan tetap dipercaya untuk menyelenggarakan program jaminan sosial tenaga kerja, yang meliputi JKK, JKM, JHT dengan penambahan Jaminan Pensiun mulai 1 Juli 2015.

Menyadari besar dan mulianya tanggung jawab tersebut, BPJS Ketenagakerjaan pun terus meningkatkan kompetensi di seluruh lini pelayanan sambil mengembangkan berbagai program dan manfaat yang langsung dapat dinikmati oleh pekerja dan keluarganya. Kini dengan sistem penyelenggaraan yang semakin maju, program BPJS Ketenagakerjaan tidak hanya memberikan manfaat kepada pekerja dan pengusaha saja, tetapi juga memberikan kontribusi penting bagi peningkatan pertumbuhan ekonomi bangsa dan kesejahteraan masyarakat Indonesia.

Tabel 1. Peta Jaminan Sosial

Realisasi dan Proyeksi Kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan

Tahun	Pekerja Penerima Upah	Pekerja Konstruksi	Pekerja Bukan Penerima Upah	Total
Realisasi Kepesertaan				
2017	16.068.453	8.459.410	1.714.169	26.242.032
2018	19.427.150	8.639.900	2.393.022	30.460.072
2019	20.174.472	11.279.754	2.7127.031	34.166.257
Proyeksi Kepesertaan				
2020	27.330.847	8.309.104	4.962.784	40.602.735
2021	33.447.304	4.962.784	6.528.734	48.565.867

Sumber: Laporan Tahunan BPJS Ketenagakerjaan Tahun 2019 (2022)

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa masih banyak tenaga kerja di

Indoneis yang belum terdaftar. Merurut data Badan Pusat Statistik jumlah

Sumber: Laporan Tahunan BPJS Ketenagakerjaan Tahun 2019

Berbagai macam upaya untuk meningkatkan kepesertaan telah dilakukan BPJS Ketenagakerjaan. Adapun kondisi geografis yang terlalu luas terdiri dari berbagai pulau memang tidak memungkinkan untuk membuka kantor layanan di setiap kota Untuk meningkatkan kepesertaan peserta, BPJS Ketenagakerjaan meluncurkan untuk merancang program aktif dari seorang agen agar bisa memberikan stimulus yang lebih besar pada

keikutsertaan masyarakat Indonesia melalui insentif dan pendekatan personal.

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. 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 3,5 tahun melihat performa dari Perisai ini baik bagaimana taktik akuisisi yang dilakukan dalam menggaet peserta Perisai menarik untuk dilihat. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa agen Perisai menunjukkan beberapa hal yang menjadi faktor pembeda keberhasilan. Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk:

1. Menganalisis pengaruh program insentif pada kinerja agen Perisai.
2. Menganalisis pengaruh motivasi pada kinerja agen Perisai.
3. Menganalisis pengaruh program insentif pada loyalitas agen Perisai.
4. Menganalisis pengaruh motivasi pada loyalitas agen Perisai.

5. Menganalisis pengaruh kinerja agen Perisai terhadap loyalitas agen Perisai.

Studi Literatur

Strategi Pemasaran Jasa

Terdapat beberapa pendekatan pemasaran untuk jasa yaitu: 1) menggunakan lebih dari 4 P. Pada industri jasa disamping menggunakan 4P (*product, price, promotion* dan *place*) sebagai elemen dari bauran pemasaran juga digunakan P yang lain yaitu *people, packaging, programming, dan partnership*.

2) besarnya arti promosi dari mulut ke mulut. 3) lebih menggunakan pertimbangan emosional dalam promosi. 4) konsep baru. Lebih lanjut dapat dijelaskan bahwa untuk membangun suatu pemasaran yang berorientasi pada nasabah dapat diterapkan 2 strategi yakni:

a. Strategi inovasi produk

Ada 4 prinsip dalam melakukan inovasi yaitu 1) keharusan inovasi dimulai dari analisis industri dan pasar, agar efektif inovasi dimulai dari hal yang kecil (tidak butuh banyak tenaga dan biaya) dan harus mengarah ke market leader, 2) sedapat mungkin dihindari inovasi jangka panjang yang belum ada trend ke arah itu, 3) jeli melihat peluang yang sesuai dengan strategi perusahaan dan juga jeli melihat perubahan perilaku nasabah, 4) konservatif, harus didasarkan pada analisa peluang dengan resiko minimal.

b. Strategi membangun kepuasan pelanggan

Kepuasan pelanggan menjadi barometer apakah suatu produk telah diterima dengan baik oleh masyarakat dan dijadikan sebagai alternative pemanfaatannya. Kepuasan pelanggan melalui kualitas pelayanan dapat ditingkatkan dengan beberapa pendekatan: 1) memperkecil kesenjangan yang terjadi antara pihak manajemen dengan pelanggan, 2) harus mampu membangun komitmen bersama

untuk menciptakan visi dalam perbaikan, 3) memberi kesempatan pelanggan untuk menyampaikan keluhan, 4) mengembangkan *accountable marketing*, *proaktiv*, dan *partnership* sesuai dengan situasi pemasaran.

Program Insentif

Insentif adalah merupakan balas jasa yang diberikan oleh perusahaan yang dapat dinilai dengan uang dan mempunyai kecenderungan diberikan secara tetap. Insentif diartikan sebagai bentuk pembayaran yang dikaitkan dengan kinerja dan *gain sharing*, sebagai pembagian keuntungan bagi karyawan akibat peningkatan produktivitas atau penghematan biaya. Sistem ini merupakan bentuk lain dari kompensasi langsung di luar gaji dan upah yang merupakan kompensasi tetap, yang disebut sistem kompensasi berdasarkan kinerja (*pay for performance plan*). Insentif merupakan faktor pendorong bagi karyawan untuk bekerja lebih baik agar kinerja pegawai dapat meningkat. Kompensasi dan insentif mempunyai hubungan yang sangat erat, dimana insentif merupakan komponen dari kompensasi dan keduanya sangat menentukan dalam pencapaian tujuan dan sasaran organisasi secara keseluruhan.

Menurut Hani Handoko mengemukakan bahwa insentif adalah perangsang yang ditawarkan kepada para karyawan untuk melaksanakan kerja sesuai atau lebih tinggi dari standar-standar yang telah ditetapkan. Menurut Wibowo insentif menghubungkan penghargaan dan kinerja dengan memberikan imbalan kinerja tidak berdasarkan senioritas atau jam kerja.

Insentif menurut Hasibuan adalah tambahan balas jasa yang diberikan kepada karyawan tertentu yang prestasinya di atas prestasi standar. Sedangkan insentif menurut menurut Martoyo pengupahan insentif adalah yang dimaksudkan untuk dapat meningkatkan produktivitas karyawan dan mempertahankan karyawan yang berprestasi, untuk tetap berada dalam organisasi/perusahaan. Adapun

pengupahan insentif dimaksudkan untuk member upah/gaji yang berbeda, tetapi bukan di dasarkan pada evaluasi jabatan, namun ditentukan karena perbedaan prestasi kerja.

Insentif bisa dalam berbagai bentuk, seperti yang disampaikan Sims (1999) yaitu:

1. *Recognition* (diketahui banyak orang)
2. *Time off* (libur)
3. Kepemilikan saham
4. Penugasan secara khusus
5. Peningkatan karir
6. Peningkatan kewenangan
7. Training atau pendidikan
8. Aktivitas yang menyenangkan
9. Hadiah, uang dan bentuk lainnya

Manfaat Insentif Menurut Ranupandojo dan Husna (2012:162) tujuan pemberian insentif adalah:

- 1) Mempertahankan pegawai yang berprestasi untuk tetap dalam perusahaan.
- 2) Memberikan kegairahan untuk menaikkan produktivitas.
- 3) Memberikan perangsang dalam usaha mencapai kedisiplinan kerja yang utuh.
- 4) Untuk meningkatkan output/kinerja.
- 5) Menambah penghasilan dari pegawai

Pengertian Motivasi

Pengertian Motivasi Kerja Istilah motivasi berasal dari kata Latin "*movere*" yang berarti dorongan atau menggerakkan. Motivasi mempersoalkan bagaimana cara mengarahkan daya dan potensi agar bekerja mencapai tujuan yang ditentukan (Malayu S.P Hasibuan, 2006: 141). Pada dasarnya seorang bekerja karena keinginan memenuhi kebutuhan hidupnya. Dorongan keinginan pada diri seseorang dengan orang yang lain berbeda sehingga perilaku manusia cenderung beragam di dalam bekerja.

Motivasi kerja merupakan motivasi yang terjadi pada situasi dan lingkungan kerja yang terdapat pada suatu organisasi atau lembaga. Keberhasilan dan kegagalan pendidikan memang sering dikaitkan dengan motivasi kerja guru. Pada dasarnya manusia selalu menginginkan hal yang baik-baik saja, sehingga daya pendorong

atau penggerak yang memotivasi semangat kerjanya tergantung dari harapan yang akan diperoleh mendatang jika harapan itu menjadi kenyataan maka seseorang akan cenderung meningkatkan motivasi kerjanya. Menurut Ngalm Purwanto, motivasi mengandung tiga komponen pokok, yaitu:

- 1) Menggerakkan, berarti menimbulkan kekuatan pada individu, memimpin seseorang untuk bertindak dengan cara tertentu.
- 2) Mengarahkan atau menyalurkan tingkah laku. Dengan demikian ia menyediakan suatu orientasi tujuan. Tingkah laku individu diarahkan terhadap sesuatu.
- 3) Untuk menjaga atau menopang tingkah laku, lingkungan sekitar harus menguatkan (reinforce) intensitas, dorongan-dorongan dan kekuatan-kekuatan individu (2006: 72).

Secara umum tujuan motivasi adalah untuk menggerakkan atau menggugah seseorang agar timbul keinginan dan kemauannya untuk melakukan sesuatu sehingga dapat memperoleh hasil atau mencapai tujuan tertentu (Ngalm Purwanto, 2006: 73). Sedangkan tujuan motivasi dalam Malayu S. P. Hasibuan (2006: 146) mengungkapkan bahwa:

- a. Meningkatkan moral dan kepuasan kerja karyawan.
- b. Meningkatkan produktivitas kerja karyawan.
- c. Mempertahankan kestabilan karyawan perusahaan.
- d. Meningkatkan kedisiplinan absensi karyawan.
- e. Mengefektifkan pengadaan karyawan.
- f. Menciptakan suasana dan hubungan kerja yang baik.
- g. Meningkatkan loyalitas, kreativitas dan partisipasi karyawan.
- h. Meningkatkan tingkat kesejahteraan karyawan.
- i. Mempertinggi rasa tanggung jawab karyawan terhadap tugastugasnya.
- j. Meningkatkan efisiensi penggunaan alat-alat dan bahan baku.

Tindakan memotivasi akan lebih dapat berhasil jika tujuannya jelas dan disadari oleh yang dimotivasi serta sesuai

dengan kebutuhan orang yang dimotivasi. Oleh karena itu, setiap orang yang akan memberikan motivasi harus mengenal dan memahami benar-benar latar belakang kehidupan, kebutuhan, dan kepribadian orang yang akan dimotivasi. Fungsi Motivasi Menurut Sardiman (2007: 85), fungsi motivasi ada tiga, yaitu:

- 1) Mendorong manusia untuk berbuat, motivasi dalam hal ini merupakan motor penggerak dari setiap kegiatan yang akan dikerjakan.
- 2) Menentukan arah perbuatan, yaitu ke arah tujuan yang hendak dicapai, sehingga motivasi dapat memberikan arah dan kegiatan yang harus dikerjakan sesuai dengan rumusan tujuannya.
- 3) Menyeleksi perbuatan, yaitu menentukan perbuatan-perbuatan apa yang harus dikerjakan yang sesuai guna mencapai tujuan, dengan menyisihkan perbuatan-perbuatan yang tidak bermanfaat bagi tujuan tersebut.

Teori Motivasi Claude S. George, Teori ini mengemukakan bahwa seseorang mempunyai kebutuhan yang berhubungan dengan tempat dan suasana di lingkungan ia bekerja, yaitu:

- 1) Meningkatkan taraf hidup
- 2) Pengakuan sebagai individu
- 3) Keamanan kerja
- 4) Tempat kerja yang baik
- 5) Penerimaan oleh kelompok

2.1.4 Kinerja (*Performance*)

Pengertian Agen pada pemasaran asuransi diselenggarakan melalui *representatives* perusahaan asuransi yang dikenal sebagai agen. Agen asuransi adalah siapa saja yang dikuasakan oleh perusahaan asuransi untuk mencari, membuat, mengubah, atau mengakhiri kontrak - kontrak asuransi antara perusahaan asuransi dengan publik. Yang terlibat pula dalam proses pemasaran asuransi adalah makelar asuransi. Makelar asuransi adalah seseorang yang untuk suatu pertimbangan mencari dan menegosiasi kontrak asuransi

untuk seseorang yang ditanggung. Ia adalah agen dari yang ditanggung bukan dari perusahaan asuransi. Agen pemasar adalah ujung tombak yang berfungsi sebagai penjaga citra perusahaan serta industri asuransi di mata masyarakat. Agen pemasar tidak boleh keliru mempromosikan produk, menginformasikan produk, hingga menjual produk. Karena itu, profesi onalitas agen pemasar asuransi sekaligus keberimbangan pengetahuannya antara pengetahuan dan pengetahuan ekonomi selalu di dengungkan untuk menjawab kebutuhan pasar asuransi di Indonesia. Upaya-upaya yang dapat dilakukan oleh agen pemasar asuransi guna mengedukasi masyarakat:

- 1) Agen pemasar asuransi perlu menginvestasikan waktu untuk menjelaskan benefit asuransi kepada masyarakat secara jujur dan terbuka.
- 2) Agen asuransi harus mampu bertindak sebagai perencana keuangan (financial planner) dengan memberikan pengetahuan yang memadai kepada calon peserta asuransi.
- 3) Agen asuransi perlu berupaya cerdas dan kreatif menggunakan media masa, baik cetak maupun elektronik untuk memasyarakatkan asuransi syariah. Misalnya seorang agen perlu belajar bagaimana penulisan bisnis, sehingga ia bisa menyusun artikel, feature, advertorial, atau pun buku yang bertujuan untuk mengedukasi masyarakat soal asuransi syariah.
- 4) Agen pemasar asuransi perlu menggali informasi, data, dan fakta tentang pemahaman asuransi di dalam masyarakat Indonesia sehingga dapat disusun strategi yang tepat sasaran dan menyentuh.
- 5) Agen asuransi perlu mengeliminasi pandangan minor atau sikap apriori masyarakat terhadap asuransi disebabkan banyaknya penipuan yang dilakukan oknum agen pemasar asuransi.

Bagi perusahaan penilaian kinerja memiliki berbagai manfaat anantara lain evaluasi antar individu dalam organisasi, pengembangan dari diri setiap individu, pemeliharaan system, dan dokumentasi (Belarmino, 2013:62-63)

1) Evaluasi

Penilaian kinerja bertujuan untuk menilai kinerja setiap individu dalam organisasi dalam menentukan jumlah dan jenis kompensasi yang merupakan hak bagi setiap individu dalam organisasi.

2) Pengembangan dari diri setiap individu dalam organisasi

Penilaian kinerja pada tujuan ini bermanfaat untuk pengembangan karyawan yang memiliki kinerja rendah yang membutuhkan pengembangan baik melalui pendidikan formal maupun pelatihan.

3) Pemeliharaan sistem

Berbagai sistem yang ada dalam organisasi memiliki sub sistem yang saling berkaitan antara satu sub sistem dengan sub sistem lainnya. Oleh karena itu perlu dipelihara dengan baik.

4) Dokumentasi

Penilaian kinerja akan memberi manfaat sebagai dasar tindak lanjut dalam posisi pekerjaan karyawan di masa akan datang. Hal ini berkaitan dengan pengambilan keputusan.

Untuk mengetahui tingkat keberhasilan yang dicapai ageni maka perlu adanya pengukuran kinerja seperti yang dikemukakan oleh Agus Dharma (2004:24) bahwa hampir semua pengukuran kinerja mempertimbangkan hal-hal sebagai berikut:

1. Kuantitas, berkaitan dengan jumlah yang harus diselesaikan atau dicapai.
2. Kualitas, berkaitan dengan mutu yang dihasilkan baik berupa kerapian kerja dan ketelitian kerja atau tingkat kesalahan yang dilakukan pegawai.
3. Ketepatan waktu, yaitu sesuai apa tidak dengan waktu yang

direncanakan.

2.1.5 Loyalitas

Pengertian Loyalitas Karyawan Dalam melaksanakan kegiatan kerja karyawan tidak akan terlepas dari loyalitas dan sikap kerja, sehingga dengan demikian karyawan tersebut akan selalu melaksanakan pekerjaan dengan baik. Karyawan merasakan adanya kesenangan yang mendalam terhadap pekerjaan yang dilakukan. Loyalitas merupakan salah satu indikator dari baik buruknya kinerja berdasarkan paparan dari Gilmeanu (2015).

Loyalitas berasal dari kata loyal yang berarti setia. Loyalitas dalam organisasi dapat diartikan sebagai kesetiaan seorang karyawan terhadap organisasi. Menurut Sudimin (2003), loyalitas berarti Kesediaan karyawan dengan seluruh kemampuan, keterampilan, pikiran, dan waktu untuk ikut serta mencapai tujuan organisasi dan menyimpan rahasia organisasi serta tidak melakukan tindakan-tindakan yang merugikan organisasi selama orang itu masih berstatus sebagai karyawan.

Selanjutnya Steers & Porter (dalam Dewi & Endang) menyatakan bahwa timbulnya loyalitas kerja dipengaruhi oleh faktor-faktor:

1. Karakteristik pribadi, meliputi: usia, masa kerja, jenis kelamin, tingkat pendidikan, prestasi yang dimiliki, ras, dan sifat kepribadian;
2. Karakteristik pekerjaan, meliputi: tantangan kerja, stres kerja, kesempatan untuk berinteraksi sosial, *job enrichment*, identifikasi tugas, umpan balik tugas, dan kecocokan tugas;
3. Karakteristik desain perusahaan/organisasi, yang dapat dilihat dari sentralisasi, tingkat formalitas, tingkat keikutsertaan dalam pengambilan keputusan, paling tidak telah menunjukkan berbagai tingkat asosiasi dengan tanggung jawab perusahaan, ketergantungan fungsional maupun fungsi kontrol perusahaan;

4. Pengalaman yang diperoleh dalam perusahaan/organisasi, yaitu internalisasi individu terhadap perusahaan setelah melaksanakan pekerjaan dalam perusahaan tersebut meliputi sikap positif terhadap perusahaan, rasa percaya terhadap perusahaan sehingga menimbulkan rasa aman, merasakan adanya kepuasan pribadi yang dapat dipenuhi oleh perusahaan.

Pambudi (dalam Tommy dkk, 2010) juga menambahkan bahwa lima faktor yang menjadi tolok ukur sumber daya manusia yang mempunyai loyalitas atau komitmen, yaitu:

1. Karyawan tersebut berada di organisasi tertentu;
2. Karyawan tersebut mengenal seluk beluk bisnis perusahaannya maupun para pelanggannya dengan baik.
3. Karyawan tersebut turut berperan dalam mempertahankan hubungan dengan pelanggan yang menguntungkan bagi perusahaannya;
4. Karyawan tersebut merupakan aset tak berwujud yang tidak dapat ditiru oleh para pesaing;
5. Karyawan tersebut mempromosikan organisasinya, baik dari sudut produk, layanan, sebagai tempat kerja yang ideal maupun keunggulan kinerja dan masa depan yang lebih baik.

METODE PENELITIAN

4.1 Rancangan Penelitian

Penelitian ini didesain sebagai penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan metode survei terhadap sejumlah responden penelitian. Hasil penelitian yang diperoleh akan memberikan gambaran mengenai kinerja dan loyalitas oleh agen Perisai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Batulicin.

Tabel 2 Definisi operasional variabel Dan indikator Variabel

Variabel	Dimensi	Indikator
Insentif (Sims, 1999)	<i>Recognition</i>	Dikenal baik oleh banyak orang adalah penghargaan terbaik yang saya bisa dapat di Perisai
	<i>Time Off</i> (Libur)	Diberikan kebebasan waktu libur merupakan penghargaan terbaik yang saya bisa dapat di Perisai
	Kepemilikan Saham	Adanya pembagian saham perusahaan pada agen menjadi penghargaan terbaik yang saya bisa dapat di Perisai
	Penugasan Secara Khusus	Adanya penugasan khusus bagi agen kinerja baik menjadi penghargaan terbaik yang saya bisa dapat di Perisai
	Peningkatan Karir	Adanya peningkatan karir bagi agen kinerja baik menjadi penghargaan terbaik yang saya bisa dapat di Perisai
	Peningkatan Kewenangan	Adanya kewenangan yang lebih banyak bagi agen kinerja baik menjadi penghargaan terbaik yang saya bisa dapat di Perisai
	Traning Atau Pendidikan	Agen kinerja baik mendapatkan training pengembangan diri menjadi penghargaan terbaik yang saya bisa dapat di Perisai
	Reward/Hadiah	Bagi agen kinerja baik menjadi penghargaan terbaik yang saya bisa dapat di Perisai Adanya hadiah menarik bagi agen kinerja baik menjadi penghargaan terbaik yang saya bisa dapat di Perisai
	Motivasi Claude S. George	Pengakuan Sebagai Individu
Keamanan Kerja		Adanya rasa aman ketika bekerja sebagai agen dan keamanan masa tua ketika sudah tidak bekerja lagi
Penerimaan Oleh Kelompok		Diakui oleh orang-orang disekitar sebagai mahluk sosial
Perlakuan Yang Wajar		Mendapatkan perlakuan khusus ketika menjadi seorang agen

Kinerja Agus Dharma (2004)	Pengakuan Atas Prestasi	Adanya reward ataupun kenaikan jabatan untuk agen
	Kuantitas	Terjadi peningkatan hasil kerja (produktivitas) yang saya capai setiap bulan
		Jika ada penurunan hasil kerja berasal dari faktor eksternal diri saya
	Kualitas	Saya selalu bisa melakukan pekerjaan dengan waktu yang lebih cepat
Saya melakukan pekerjaan tidak hanya cepat tapi tetap memprioritaskan ketepatan hasil		
Melakukan pekerjaan dengan kondisi sumber daya yang minim bukan masalah bagi saya		
Ketetapan Waktu	Perisai memberikan kebebasan saya untuk berinovasi dalam bekerja	
	Selalu ada hal baru yang saya ciptakan untuk meningkatkan hasil kerja saya	
Loyalitas Pambudi (2010)	Berkontribusi	Saya puas dengan hasil kerja saya di Perisai
	Bertahan Dalam Organisasi	Saya belum menemukan pekerjaan yang lebih menarik dibandingkan dengan yang di Perisai
	Komitmen	Saya memiliki niat bekerja dalam waktu yang lama di Perisai
	Fokus	Perisai memberikan kebebasan saya untuk berinovasi dalam bekerja
	Mengajak Orang Lain Untuk Bergabung	Mengajak orang lain untuk bergabung sebagai agen Perisai

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh agen Perisai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Batulicin yang berjumlah 47 Agen Perisai yang semuanya sebagai sampel. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel *nonprobability* sampling dengan sampling jenuh (Riduwan, 2012:64).

Teknik analisis data menggunakan analisis jalur atau *path analysis*. Analisis jalur merupakan perluasan dari analisis regresi linear berganda atau analisis jalur adalah penggunaan analisis regresi untuk menaksir hubungan kausalitas antar variabel yang telah ditetapkan sebelumnya berdasarkan teori (Ghozali, 2018:245).

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Semua pernyataan menunjukkan hasil validitas melebihi r tabel dengan taraf

signifikasi sebesar 5% dan jumlah sampel sebanyak 47 ialah 0,288. Dengan demikian semua indikator dinyatakan valid.

Berdasarkan hasil uji reliabilitas semua variable dinyatakan reliabel karena semua hasilnya memberikan nilai Cronbach's Alpha > 0,60.

Hasil Uji Asumsi Klasik

Sub Struktur I

a. Uji Normalitas

Tabel 3 Hasil Uji Normalitas Sub Struktur I

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
		Unstandardized Residual	Unstandardized Residual
N		47	47
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000	.0000000
	Std. Deviation	3.18467675	1.64336662
Most Extreme Differences	Absolute	.071	.085
	Positive	.071	.085
	Negative	-.064	-.076
Test Statistic		.071	.085
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}	.200 ^{c,d}

Sumber: Hasil Output SPSS,

2021

Berdasarkan uji normalitas dengan Kolmogorov Smirnov Test pada Tabel 3 diatas diperoleh nilai Test Statistic Kolmogorov-Smirnov diatas adalah 0,200 artinya > 0,05 maka populasi berdistribusi normal. Maka dapat disimpulkan bahwa keseluruhan variabel data berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinieritas

Tabel 4 Hasil Uji Multikolinieritas Sub Struktur I

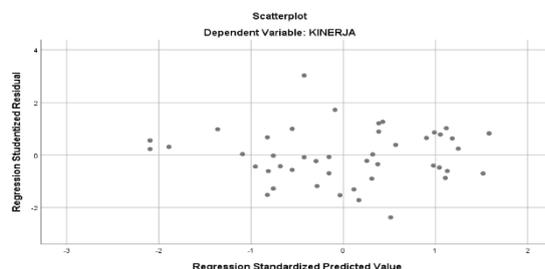
Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	1.459	3.474		.420	.676		
PROGRAM INSENTIF (X1)	.231	.162	.308	1.426	.161	.215	4.644
MOTIVASI (X2)	.731	.345	.459	2.121	.040	.215	4.644

Sumber: Hasil Output SPSS, 2021

Berdasarkan hasil pada Tabel 4 di atas, dapat diketahui variabel Program Insentif (X1) dan Motivasi (X2) menghasilkan Statistics VIF yang lebih kecil dari 10 dan Collinearity Tolerance lebih besar dari 0.1. Dengan demikian Analisis pada penelitian ini dinyatakan tidak mengandung gejala multikolinier.

c. Uji Heterokedastisitas

Gambar 1 Hasil Uji Heterokedastisitas Sub Struktur I



Sumber: Hasil Output SPSS,

2021

Berdasarkan Gambar 1 dapat dilihat bahwa titik-titik menyebar dan tidak membentuk pola tertentu yang jelas. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

Sub Struktur II

a. Uji Normalitas

Tabel 5 Hasil Uji Normalitas Sub Struktur II

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		47
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.64336662
Most Extreme Differences	Absolute	.085
	Positive	.085
	Negative	-.076
Test Statistic		.085
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

Sumber: Hasil *Output* SPSS,

2021

Berdasarkan uji normalitas dengan Kolmogorov Smirnov Test pada Tabel 5 di atas diperoleh nilai Test Statistic Kolmogorov-Smirnov di atas adalah 0,200 artinya $> 0,05$ maka populasi berdistribusi normal. Maka dapat disimpulkan bahwa keseluruhan variabel data berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinieritas

Tabel 6 Hasil Uji Multikolinieritas Sub Struktur II

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error				Beta	Tolerance
1 (Constant)	-2.878	1.817		-1.584	.121		
PROGRAM INSENTIF (X1)	.096	.086	.174	1.114	.272	.206	4.859
MOTIVASI (X2)	.334	.189	.283	1.769	.084	.195	5.119
KINERJA (Z)	.373	.079	.504	4.742	.000	.444	2.255

Sumber: Hasil *Output* SPSS,

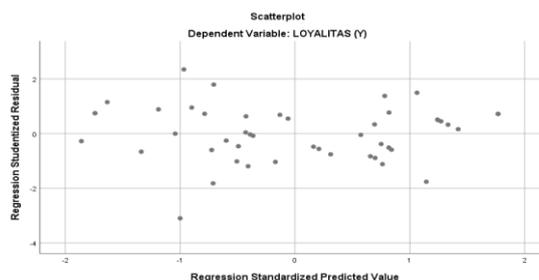
2021

Berdasarkan hasil pada tabel 6 di atas, dapat diketahui variabel Program Insentif (X1), Motivasi (X2), dan Kinerja (Z) menghasilkan Statistics VIF yang lebih kecil dari 10 dan Collinearity

Tolerance lebih besar dari 0.1. Dengan demikian Analisis pada penelitian ini dinyatakan tidak mengandung gejala multikolinier.

c. Uji Heterokedastisitas

Gambar 2 Hasil Uji Heterokedastisitas Sub Struktur II



Sumber: Hasil *Output* SPSS, 2021

Berdasarkan gambar 5.3 di atas dilihat bahwa titik-titik menyebar dan tidak membentuk pola tertentu yang jelas. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

Hasil Uji Hipotesis

a. Sub Struktur I

Uji *t* adalah pengujian koefisien regresi parsial individual yang digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen (X) secara individual mempengaruhi variabel dependen (Y). Hipotesis yang digunakan adalah:

H01: X1 tidak berpengaruh signifikan terhadap Z

Ha1: X1 berpengaruh signifikan terhadap Z

H02: X2 tidak berpengaruh signifikan terhadap Z

Ha2: X2 berpengaruh signifikan terhadap Z

Jika nilai signifikansi kurang dari 0,05 maka terdapat pengaruh yang signifikan.

Hasil pengujian parsial atau uji t dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 7 Hasil Uji t Sub Struktur I

Variabel Independen	T	Sig.	Keterangan
X1-Z	1,426	0,161	Tidak Ada Pengaruh
X2-Z	2,121	0,040	Ada Pengaruh

Sumber: Hasil *Output* SPSS, 2021

b. Sub Struktur II

- Uji t adalah pengujian koefisien regresi parsial individual yang digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen (X) secara individual mempengaruhi variabel dependen (Y). Hipotesis yang digunakan adalah:
 H03: X1 tidak berpengaruh signifikan terhadap Y
 Ha3: X1 berpengaruh signifikan terhadap Y
 H04: X2 tidak berpengaruh signifikan terhadap Y
 Ha4: X2 berpengaruh signifikan terhadap Y
 H05: Z Tidak berpengaruh signifikan terhadap Y
 Ha5: Z berpengaruh signifikan terhadap Y
 Jika nilai signifikansi kurang dari 0,05 maka terdapat pengaruh yang signifikan. Hasil pengujian parsial atau uji t dapat dilihat pada table berikut.

Tabel 8 Hasil Uji t Sub Struktur II

Variabel Independen	T	Sig.	Keterangan
X1-Y	1,114	0,272	Tidak Ada Pengaruh
X2-Y	1,769	0,084	Tidak Ada Pengaruh
Z-Y	4,742	0,001	Ada Pengaruh

Sumber: Hasil *Output* SPSS, 2021

Hasil Analisis Jalur (Path Analysis)

Pada penelitian ini, analisis jalur dijelaskan sebagai berikut:

- Persamaan Sub Struktur I Analisis Pengaruh Program Insentif Dan Motivasi Terhadap Kinerja

Hasil analisis regresi pengaruh program insentif dan motivasi terhadap kinerja dapat dilihat pada tabel 4.24 diketahui nilai R square adalah sebesar 0,556, dimana nilai tersebut digunakan untuk menghitung nilai konstanta (e_1) dengan rumus sebagai berikut

$$e_1 = \sqrt{1-R^2}$$

$$e_1 = \sqrt{1-0,556}$$

$$e_1 = 0,666$$

Berdasarkan tabel 4.23 dan diketahui persamaan regresi sebagai berikut:

$$Z = \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e_1$$

$$Z = 0,308X_1 + 0,459X_2 + 0,666 \dots \dots \dots (1)$$

Persamaan diatas menunjukkan:

- Setiap terjadi kenaikan variabel program insentif sebesar 1 satuan akan diikuti oleh kenaikan kinerja sebesar 0,308 satuan apabila variabel lainnya diasumsikan tetap.
- Setiap terjadi kenaikan variabel motivasi sebesar 1 satuan akan diikuti oleh kenaikan kinerja sebesar 0,459 satuan apabila variabel lainnya diasumsikan tetap.

- Persamaan Sub Struktur II Analisis Pengaruh Program Insentif, Motivasi dan Kinerja Terhadap Loyalitas

Hasil analisis regresi Pengaruh Program Insentif, Motivasi dan Kinerja Terhadap Loyalitas berikut ini

Berdasarkan tabel 5.27 diatas diketahui nilai R square adalah sebesar 0,785, dimana nilai tersebut digunakan untuk menghitung nilai konstanta (e2) dengan rumus sebagai berikut

$$e2 = \sqrt{1-R2}$$

$$e2 = \sqrt{1-0,785}$$

$$e2 = 0,404$$

Berdasarkan tabel 4.17 dan tabel 4.18 diatas, maka dapat diketahui persamaan regresi sebagai berikut:

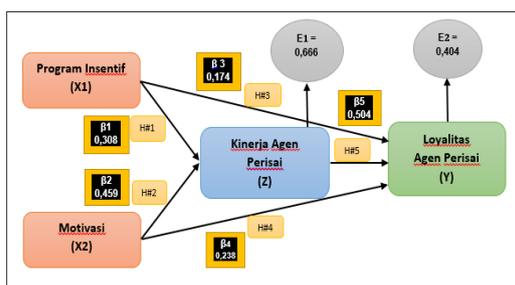
$$Y = \beta3 X1 + \beta4 X2 + \beta5 Z + e2$$

$$Y = 0,174X1 + 0,283X2 + 0,504Z + 0,404.....$$

..... (2)

Persamaan diatas menunjukkan bahwa:

- Setiap terjadi kenaikan variabel program insentif sebesar 1 satuan akan diikuti oleh kenaikan loyalitas sebesar 0,174 satuan apabila variabel lainnya diasumsikan tetap.
- Setiap terjadi kenaikan variabel motivasi sebesar 1 satuan akan diikuti oleh kenaikan motivasi sebesar 0,283 satuan apabila variabel lainnya diasumsikan tetap.
- Setiap terjadi kenaikan variabel kinerja sebesar 1 satuan akan diikuti oleh kenaikan loyalitas sebesar 0,504 satuan apabila variabel lainnya diasumsikan tetap.



Gambar 3 Hasil Analisis Jalur

Analisis jalur digunakan untuk mengetahui hubungan sebab akibat langsung dan akibat tidak langsung seperangkat variabel, sebagai variabel penyebab terhadap variabel lain yang merupakan variabel akibat dengan menggunakan cara mengkalikan koefisien regresi.

Tabel 9 Pengaruh Langsung, Pengaruh Tidak Langsung, dan Total Pengaruh

Variabel	Kontribusi		Total
	Langsung	Tidak Langsung	
X1 Terhadap Z	0,308	-	0,308
X2 Terhadap Z	0,459	-	0,459
X1 Terhadap Y	0,174	-	0,174
X2 Terhadap Y	0,283	-	0,283
Z Terhadap Y	0,504	-	0,504
X1 terhadap Y Melalui Z	-	(0,308 x 0,504) = 0,155232	0,174 + 0,155232 = 0,329232
X2 terhadap Y Melalui Z	-	(0,459 x 0,504) = 0,231336	0,283 + 0,231336 = 0,514336

Sumber: Data Primer Diolah, 2021

Keterangan:

- Pengaruh Antara program insentif Terhadap loyalitas Melalui kinerja sebagai Variabel Intervening. Dengan Membandingkan Nilai Koefisien Regresi:
 - Koefisien regresi program insentif terhadap loyalitas 0,174
 - Koefisien regresi program insentif terhadap kinerja sebesar 0,308
 - Koefisien regresi kinerja terhadap loyalitas sebesar 0,502
 - Hasil perkalian pengaruh tidak langsung variabel X1 terhadap Y melalui Z (0,308 x 0,504) = 0,155232.

Berdasarkan hasil perhitungan, dimana program insentif lebih baik menggunakan pengaruh tidak langsung sebesar 0,155232 melalui perantara faktor kinerja, sedangkan pengaruh langsung sebesar 0,174 terhadap loyalitas. Artinya program insentif dapat meningkatkan loyalitas menggunakan pengaruh langsung.

- Pengaruh Antara Motivasi Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening. Dengan Membandingkan Nilai Koefisien

Regresi.

- Koefisien regresi motivasi dengan loyalitas sebesar 0,283
- Koefisien regresi motivasi terhadap kinerja sebesar 0,459
- Koefisien regresi kinerja terhadap loyalitas sebesar 0,504
- Hasil perkalian pengaruh tidak langsung variabel X2 terhadap Y melalui Z ($0,459 \times 0,504$) = 0,231336

Berdasarkan hasil perhitungan, dimana motivasi lebih baik menggunakan pengaruh langsung sebesar 0,283, sedangkan pengaruh tidak langsung sebesar 0,231336 terhadap loyalitas melalui perantara faktor kinerja. Artinya motivasi dapat meningkatkan loyalitas tanpa ada perantara faktor kinerja atau tanpa menggunakan pengaruh tidak langsung.

Pembahasan

1. Pengaruh Program Insentif Terhadap Kinerja Agen Perisai BPJS Ketenagakerjaan Batulicin

Untuk menguji hipotesis yang menyatakan bahwa program insentif (X1) berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja (Z) Agen Perisai BPJS Ketenagakerjaan Batulicin dilakukan dengan uji t. Berdasarkan hasil uji parsial (uji t) diperoleh hasil thitung $1,426 < 2,014$ ttabel dan diperoleh nilai signifikansi $0,161 > 0,05$, sehingga H01 diterima, dan disimpulkan bahwa program insentif tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja. Artinya program insentif tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja Agen Perisai BPJS Ketenagakerjaan Batulicin, dengan kata lain semakin baik program insentif maka tidak akan berpengaruh kinerja Agen Perisai. Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja Agen Perisai BPJS Ketenagakerjaan Batulicin tidak dipengaruhi oleh program insentif.

2. Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Agen Perisai BPJS Ketenagakerjaan Batulicin

Untuk menguji hipotesis yang menyatakan bahwa motivasi (X2) berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja (Z) Agen Perisai BPJS Ketenagakerjaan Batulicin dilakukan dengan uji t sebagaimana terlihat pada Tabel 4.28. Berdasarkan hasil uji parsial (uji t) diperoleh hasil thitung $2,121 > 2,014$ ttabel dan diperoleh nilai signifikansi $0,040 < 0,05$, sehingga H02 ditolak, dan disimpulkan bahwa motivasi berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja. Artinya motivasi berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja Agen Perisai BPJS Ketenagakerjaan Batulicin, dengan kata lain semakin baik motivasi maka akan berpengaruh terhadap kinerja Agen Perisai. Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja Agen Perisai BPJS Ketenagakerjaan Batulicin dipengaruhi oleh motivasi.

3. Pengaruh Program Insentif Terhadap Loyalitas Agen Perisai BPJS Ketenagakerjaan Batulicin

Untuk menguji hipotesis yang menyatakan bahwa program insentif berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas Agen Perisai BPJS Ketenagakerjaan Batulicin dilakukan dengan uji t sebagaimana terlihat pada Tabel 4.28. Berdasarkan hasil uji parsial (uji t) diperoleh hasil thitung $1,114 < 2,014$ ttabel dan diperoleh nilai signifikansi $0,272 > 0,05$, sehingga H03 diterima, dan disimpulkan bahwa program insentif tidak berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas. Artinya program insentif tidak berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas Agen Perisai BPJS Ketenagakerjaan Batulicin, dengan kata lain semakin baik program insentif maka tidak akan berpengaruh terhadap loyalitas Agen Perisai. Hal ini mengindikasikan bahwa loyalitas Agen Perisai BPJS

4. Pengaruh Motivasi Terhadap Loyalitas Agen Perisai BPJS Ketenagakerjaan Batulicin

Untuk menguji hipotesis yang menyatakan bahwa motivasi berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas Agen Perisai BPJS Ketenagakerjaan Batulicin

dilakukan dengan uji t sebagaimana terlihat pada Tabel 5.28. Berdasarkan hasil uji parsial (uji t) diperoleh hasil thitung $1,769 < 2,014$ ttabel dan diperoleh nilai signifikansi $0,084 > 0,05$, sehingga H_0 diterima, dan disimpulkan bahwa motivasi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas. Artinya motivasi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas Agen Perisai BPJS Ketenagakerjaan Batulicin, dengan kata lain semakin baik motivasi maka tidak akan berpengaruh terhadap loyalitas Agen Perisai. Hal ini mengindikasikan bahwa loyalitas Agen Perisai BPJS Ketenagakerjaan Batulicin tidak dipengaruhi oleh motivasi.

5. Pengaruh Kinerja Terhadap Loyalitas Agen Perisai BPJS Ketenagakerjaan Batulicin

Untuk menguji hipotesis yang menyatakan bahwa kinerja berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas Agen Perisai BPJS Ketenagakerjaan Batulicin dilakukan dengan uji t sebagaimana terlihat pada Tabel 4.28. Berdasarkan hasil uji parsial (uji t) diperoleh hasil thitung $4,742 > 2,014$ ttabel dan diperoleh nilai signifikansi $0,00 < 0,05$, sehingga H_0 ditolak, dan disimpulkan bahwa kinerja berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas. Artinya kinerja berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas Agen Perisai BPJS Ketenagakerjaan Batulicin, dengan kata lain semakin baik kinerja maka akan berpengaruh terhadap loyalitas Agen Perisai. Hal ini mengindikasikan bahwa loyalitas Agen Perisai BPJS Ketenagakerjaan Batulicin dipengaruhi oleh kinerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar Azrul dan Prihartono Joedo. 1986. *Metodologi Penelitian*. Salemba 4, Jakarta. BPJS Ketenagakerjaan, 2015. *Tentang Kami – Sejarah*, <https://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/sejarah.html> (diakses pada tanggal 20 Maret 2021).
- BPJS Ketenagakerjaan, 2017. *BPJS Ketenagakerjaan Luncurkan Program Perisai Rekrut Tenaga Kerja Nonformal*, [https://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/berita/18029/BPJS-Ketenagakerjaan-luncurkan-Program-Perisai-Rekrut](https://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/berita/18029/BPJS-Ketenagakerjaan-luncurkan-Program-Perisai-Rekrut-Tenaga-Kerja-Nonformal) (diakses pada tanggal 20 Maret 2021).
- BPJS Ketenagakerjaan, 2017. *Tingkatkan Peserta, BPJS Ketenagakerjaan Bentuk Agen Perisai*, <https://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/berita/13869/Tingkatkan-Peserta-BPJS-Ketenagakerjaan-Bentuk-Agen-Perisai> (diakses pada tanggal 27 Februari 2021).
- Finansialku, 2017. *BPJS Ketenagakerjaan Menggaet Banyak Peserta Melalui Agen Perisai*, <https://www.finansialku.com/bpjs-ketenagakerjaan-meraih-banyakpeserta-melalui-agen-perisai/> (diakses pada tanggal 20 Maret 2021).
- Imam Ghozali. 2007. *Aplikasi Analisis Multivariat dengan SPSS*. Badan Penerbitan Universitas Diponegoro: Semarang.
- Kotler, Philip and Gary Armstrong. 2012. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1. Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran Edisi Kesebelas Jilid 1*. PT. Indeks: Jakarta.
- Kotler, Philip. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12 Jilid 2. Indeks, Jakarta.
- M.B, Alim. 2009. *Teori Herzberg dan Kepuasan Kerja Karyawan*. Disadur pada 11 November 2013.
- Nurul, Adiningtyas Wardani. 2019. *Pengaruh Program Insentif, Motivasi Dan Teknik Penjualan Personal Terhadap Kinerja Dan Loyalitas Agen Perisai BPJS Ketenagakerjaan*. Program Studi Magister Manajemen, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.

Setyaningsih, Sri. 2020. *Penguatan Sumber Daya Manajemen Pendidikan Melalui*

Analisis Jalur (Path Analysis) & Metode SITOREM. Alfabeta Bandung: Bandung.

Simamora, Henry. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia.* STIE YKPN.Sims 1999, Yogyakarta.

Sims, Bill, Jr .1999. *Successfull Safety Incentive Programs.* Professional Safety; Apr 1999; 44, 4; ProQuest.

Suliyanto. 2005. *Analisis Data Dalam Aplikasi Pemasaran.* Ghalia Indonesia: Bogor.

Siregar, Syofian. 2013. *Metode Penelitaian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual dan SPSS.* Kencana: Jakarta.

Suri, Utami Aisyah, 2020. *Pengaruh Kompensasi dan Motivasi Terhadap Loyalitas Serta Implikasinya Pada Kinerja Karyawan Kontrak PT. Jamkrindo di Wilayah Sumatera Bagian Selatan.* Program Studi Magister Manajemen, Universitas Tridinanti, Palembang.

Tim Visi Yustisia, 2014. *Panduan Resmi Memperoleh Jaminan Sosial Ketenagakerjaan dari BPJS Ketenagakerjaan, Jaminan Hari Tua, Jaminan Kecelakaan Kerja, Jaminan Kematian.* Visimedia, Jakarta.

Tulhusnah, Lusiana. 2014. *Pengaruh Kepemimpinan Dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Dan Kinerja Pegawai Pada Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Situbondo.* Program Studi Magister Manajemen, Universitas Jember, Jember.