

**ANALISIS PENGARUH INSENTIF DAN MOTIVASI TERHADAP
KINERJA DAN LOYALITAS AGEN PERISAI MENGGUNAKAN PLS**

(Studi Kasus : BPJS Ketenagakerjaan Cabang Utama Surabaya)

SKRIPSI



Diajukan Oleh :

ALIFYA PUTRI SAMUDERA
NPM.19032010085

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"

JAWA TIMUR

SURABAYA

2023

**ANALISIS PENGARUH INSENTIF DAN MOTIVASI TERHADAP
KINERJA DAN LOYALITAS AGEN PERISAI MENGGUNAKAN PLS
(Studi Kasus : BPJS Ketenagakerjaan Cabang Utama Surabaya)**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Teknik
Program Studi Teknik Industri



Diajukan Oleh:

ALIFYA PUTRI SAMUDERA
NPM. 19032010085

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK**

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"

**JAWA TIMUR
SURABAYA**

2023

SKRIPSI

ANALISIS PENGARUH INSENTIF DAN MOTIVASI TERHADAP
KINERJA DAN LOYALITAS AGEN PERISAI MENGGUNAKAN PLS
(Studi Kasus : BPJS Ketenagakerjaan Cabang Utama Surabaya)

Disusun Oleh:

ALIFYA PUTRI SAMUDERA

NPM. 19032010085

Telah Dipertahankan Dihadapan dan Diterima Tim Penguji Skripsi
Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur Surabaya
Pada Tanggal : 15 Desember 2023

Tim Penguji :

1.

Dr. Ir. Minto Wajuyo, M.M.
NIP. 19611130 199003 1 001

2.

Ir. Sumiati, M.T.
NIP. 19601213 199103 2 001

3.

Ir. Endang Pudji W., M.M.T.
NIP. 19591228 198803 2 001

Pembimbing

1.

Dr. Ir. Minto Wajuyo, M.M.
NIP. 19611130 199003 1 001

Mengetahui,
Dekan Fakultas Teknik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Surabaya



Prof. Dr. Dra. Jariyah, MP
NIP. 19650403 199103 2 001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
FAKULTAS TEKNIK
PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI



Jl. Raya Bangkat Madya Gunung Anyar Telp. (031) 8700309 (Haring) Fax. (031) 8700772 Surabaya 60294

KETERANGAN REVISI

Mahasiswa di bawah ini:

Nama : Abiyya Putri Somudera
NPM : 19032010085
Program Studi : Teknik Kimia / Teknik Industri / Teknologi Pangan /
Teknik Lingkungan / Teknik Sipil

Telah telah mengerjakan revisi / tidak ada revisi *) PRA-RENCANA (DESAIN) /
SKRIPSI / TUGAS AKHIR Ujian Lisan Periode II Desember, TA 2023/2024.

Dengan judul : ANALISIS PENGARUH INSENTIF DAN MOTIVASI
TERHADAP KINERJA DAN LOYALITAS AGEN
PERISAI MENGGUNAKAN PLS (Studi Kasus : BPJS
Ketenagakerjaan Cabang Utama Surabaya)

Dosen yang memerintahkan revisi

1. Dr. Ir. Minto Waluyo, MM.
2. Ir. Sumiati, MT.
3. Ir. Endang Pudi W., MMT.

Handwritten signature and date: 19/12/23

Surabaya, 19 Desember 2023

Menyetujui,

Dosen Pembimbing

Dr. Ir. Minto Waluyo, MM.
NIP. 19611130 198003 1 001

Catatan: *) coret yang tidak perlu.



SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Alifya Putri Samudera
NPM : 19032010085
Program Studi : Teknik Industri
Alamat : Randa Barat 4/4 Surabaya
No. HP : 089518440000
Alamat e-mail : alifyaa.samudera@gmail.com

Dengan ini menyatakan bahwa isi sebagian maupun keseluruhan skripsi saya dengan judul:

**ANALISIS PENGARUH INSENTIF DAN MOTIVASI TERHADAP
KINERJA DAN LOYALITAS AGEN PERISAI MENGGUNAKAN PLS**

(Studi Kasus : BPJS Ketenagakerjaan Cabang Utama Surabaya)

Adalah benar penelitian saya sendiri atau bukan plagiat hasil penelitian orang lain, diselesaikan tanpa menggunakan bahan-bahan yang tidak diijinkan dan saya ajukan sebagai persyaratan kelulusan program sarjana Teknik Industri Fakultas Teknik UPN "Veteran" Jawa Timur. Apabila ternyata pernyataan ini tidak benar, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 15 Desember 2023

Mengetahui,
Koorprodi Teknik Industri

Ir. Rusindiyanto, MT
NIP. 19650225 199203 1 001

Yang Membuat Pernyataan

Alifya Putri Samudera
NPM. 19032010085

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puja dan puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat, taufik dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi berjudul “Analisis Pengaruh Insentif dan Motivasi terhadap Kinerja dan Loyalitas Agen Perisai BPJS Ketenagakerjaan (Cabang Utama Surabaya) Metode PLS”, sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program Sarjana (S1) Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa bimbingan, pengarahan, petunjuk, dukungan, bantuan, dan nasehat dari berbagai pihak selama menyusun skripsi ini. Pada kesempatan ini peneliti menyampaikan terima kasih setulus-tulusnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, M.MT, IPU selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Ibu Prof. Dr. Dra. Jariyah, M.P. selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Bapak Ir. Rusdiyanto, M.T. selaku Koordinator Program Studi S-1 Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Bapak Dr. Ir. Minto Waluyo, MM. selaku Dosen Pembimbing dari Program Studi S-1 Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang telah membimbing dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir

5. Bapak dan Ibu Penguji yang membantu dalam pembenahan Laporan Tugas Akhir.
6. Seluruh staff BPJS Ketenagakerjaan Cabang Utama Surabaya yang setelah membantu dan memberikan izin pelaksanaan penelitian tugas akhir dan Agen Perisai BPJS Ketenagakerjaan yang telah bersedia menjadi objek penelitian.
7. Yang Teristimewa saya Ucapkan Terimakasih sebesar - besarnya kepada kedua orang tua saya yang saya cintai yaitu Ayahanda Alm Budi Santoso dan Ibunda Frida Kusuma Dewi, Laki - laki dan Perempuan hebat yang selalu menjadi penyemangat dan membuat saya bangkit dari kata menyerah dengan memberikan motivasi, mendoakan, dan memberikan dukungan penuh sehingga saya dapat menyelesaikan Skripsi ini. Rasa Terima kasih juga saya ucapkan kepada adik tercinta saya ananda Abimanyu Putra Santosa yang menjadi salah satu alasan semangat tinggi saya bisa di tahap ini agar menjadi contoh teladan yang baik dan menjadi kebanggaan bagi adik saya.
8. Teman sedari saya berusia 4 tahun , Sintiya Hoki dan Irna Adistriana. Terima kasih telah kebersamaan saya selama 17 tahun lamanya. Selalu memberi dukungan selama saya menulis skripsi ini. Semoga kuat dalam menyelesaikan apa yang seharusnya terselesaikan.
9. Para Anggota Grup Paten , Riskanandini Azri, Januar Hilmy, Ayu tri, dan Sarah Thoharhatunnisa. Terima kasih sudah selalu membantu, menemani,

mendukung penuh, dan memberi semangat untuk tetap melanjutkan skripsi ini. Semoga keberuntungan berpihak kepada kalian.

10. Teman - teman saya selama dibangku perkuliahan, Nashrotul Ummah, Adinda Laksmi, Shaffa Arindra, Adelia Hernalis, Dan Ais Nur yang telah kebersamai penulis dari awal hingga saat ini, semoga hal baik dan kebahagiaan menyertai kalian.
11. Raka Dhanubrata, yang selalu kebersamai penulis serta memberikan semangat dan bantuan tiada henti. Terima kasih, semoga selalu diberikan kemudahan dalam segala urusan.
12. Teman - teman Teknik Industri angkatan 2019 yang telah memberi bantaun secara langsung maupun tidak langsung selama pembuatan skripsi ini.
13. Terakhir, Terima kasih untuk diri sendiri, karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tak pernah memutuskan menyerah sesulit apapun kondisi yang terjadi.

Surabaya, Desember 2023

Penulis

DAFTAR ISI

COVER

LEMBAR PENGESAHAN

KATA PENGANTAR..... ii

DAFTAR ISI..... iv

DAFTAR GAMBAR..... vi

DAFTAR TABEL..... vii

ABSTRAK viii

BAB I PENDAHULUAN..... 1

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Perumusan Masalah..... 6

1.3 Tujuan Penelitian..... 6

1.4 Asumsi – asumsi 7

1.5 Batasan Penelitian 7

1.6 Manfaat Penelitian..... 8

1.7 Sistematika Penulisan..... 8

BAB II KAJIAN PUSTAKA 11

2.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia 11

2.2 Motivasi Kerja..... 12

2.3 Insentif 14

2.4 Loyalitas Kerja..... 16

2.5 Kinerja..... 17

2.6 BPJS Ketenagakerjaan 20

2.6.1 Perisai BPJS Ketenagakerjaan 20

2.7 Hubungan Antara Variabel..... 21

2.7.1 Pengaruh Insentif terhadap Kinerja Karyawan 21

2.7.2 Pengaruh Motivasi terhadap Kinerja Karyawan 22

2.7.3 Pengaruh Kinerja Karyawan terhadap Loyalitas Karyawan 24

2.8 Pengukuran Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja dan Loyalitas Kinerja Karyawan..... 25

2.8.1 Kuisisioner 25

2.8.2 Skala Data 27

2.8.3 Populasi 28

2.9	<i>Partial Least Square (PLS)</i>	33
2.9.1	Gambar Model <i>Partial Least Square</i>	35
2.9.2	Komponen Model dalam <i>Partial Least Square</i>	36
2.9.4	Langkah – langkah <i>Partial Least Square</i>	39
2.9.5	Pengukuran data dalam <i>Partial Least Square</i>	44
2.9.6	Asumsi dalam PLS	46
2.10	Kerangka Konseptual	48
2.11	Hipotesis	48
2.12	Penelitian Terdahulu	48
BAB III METODE PENELITIAN		52
3.1	Tempat dan Waktu Penelitian.....	52
3.2	Identifikasi dan Definisi Variabel Operasional.....	52
3.3	Pengukuran Variabel	56
3.4	Teknik Pengambilan Sampel	57
3.5	Prosedur Pengumpulan Data	58
3.5.1	Jenis Data	58
3.5.2	Sumber Data.....	58
3.5.3	Metode Pengumpulan Data	58
3.6	Teknik Analisis	59
3.6.1	Teknik Analisis	59
3.6.2	Uji Hipotesis.....	60
3.7	Langkah – Langkah Pemecahan Masalah.....	61
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		69
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	69
4.2	Penentuan Jumlah Populasi	69
4.3	Penyusunan Kuisisioner	70
4.4	Penyebaran Kuisisioner.....	70
4.5	Pengumpulan Data Hasil Kuisisioner.....	71
4.5.1	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	71
4.5.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	72
4.5.3	Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	72
4.5.4	Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan	73
4.5.5	Deskripsi Responden Berdasarkan Pendapatan Rata-Rata Perbulan.....	73
4.6	Pengolahan Data.....	74

4.6.1	Kontruksi Diagram Jalur	74
4.6.2	Evaluasi <i>Outer Model</i>	76
4.6.3	Uji Validasi Konvergen	77
4.6.4	Uji Validasi Diskriminan.....	79
4.6.5	Uji Reliabilitas.....	81
4.6.6	Evaluasi <i>Inner Model</i>	82
4.6.7	Uji Hipotesis.....	84
4.7	Pembahasan.....	87
4.7.1	Eliminasi Indikator Pada <i>Output Model</i>	87
4.7.2	Pengaruh Variabel Program Insentif (X1) terhadap Kinerja Agen Perisai (Y1)	89
4.7.3	Pengaruh Variabel Motivasi (X2) terhadap Kinerja Agen Perisai (Y1)	89
4.7.4	Pengaruh Kinerja Agen Perisai (Y1) terhadap Loyalitas Agen Perisai (Y2)	90
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		91
5.1	Kesimpulan	91
5.2	Saran	92
DAFTAR PUSTAKA		viii
LAMPIRAN.....		xi

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Konseptual	5
Gambar 2. 1 Bentuk Variabel Terukur.....	35
Gambar 2. 2 Bentuk Variabel Laten.....	35
Gambar 2. 3 Bentuk Koefisien Jalur	36
Gambar 2. 4 Contoh Model structural dalam PLS.....	37
Gambar 2. 5 Contoh Model Pengukuran dalam PLS.....	37
Gambar 2. 6 Kerangka Konseptual	48
Gambar 3.1 Diagram Alir Penelitian	62
Gambar 4. 1 Model Struktural (Inner Model).....	75
Gambar 4. 2 Model Pengukuran (Outer Model)	75
Gambar 4. 3 Output Nilai Outer Loading	77
Gambar 4. 4 Model Hasil Uji Resampling Bootstrapping	87

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Perubahan Kebijakan Perisai BPJS Ketenagakerjaan.....	3
Tabel 2. 1 Ringkasan <i>Rule of Thumb</i> Model Pengukuran.....	43
Tabel 2. 2 Ringkasan <i>Rule Of Thumb</i> Model Struktural.....	43
Tabel 3. 1 Identifikasi Variabel dan Indikator	55
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Agen Perisai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Utama Surabaya	71
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Agen Perisai Berdasarkan Umur	72
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Agen Perisai Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	72
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Agen Perisai berdasarkan Pekerjaan	73
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Agen Perisai berdasarkan pendapatan perbulan.....	74
Tabel 4. 6 Nilai <i>Outer Loading</i>	78
Tabel 4. 7 Nilai <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	79
Tabel 4. 8 Output <i>Nilai Cross Loading</i>	80
Tabel 4. 9 Output Nilai <i>Composite Reability</i>	81
Tabel 4. 10 Nilai <i>R-Square</i>	82
Tabel 4. 11 Nilai <i>Q-Square</i>	83
Tabel 4. 12 Tabel Hasil Uji Hipotesis	85

ABSTRAK

BPJS Ketenagakerjaan merupakan badan hukum publik yang bertanggung jawab memberikan perlindungan bagi tenaga kerja untuk mengatasi risiko sosial ekonomi tertentu akibat hubungan kerja. Pada Februari 2018 diluncurkan sistem keagenan, Penggerak Jaminan Sosial Nasional atau dinamai Perisai. Melalui sistem keagenan Perisai, BPJS Ketenagakerjaan berupaya untuk memperluas cakupan kepesertaan. Akan tetapi terjadi perubahan kebijakan pada Mei 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 BPJS Ketenagakerjaan Cabang utama Surabaya dan diolah menggunakan metode *Partial Least Square* menggunakan *Smart PLS*. Penelitian ini memberikan hasil bahwa program insentif berpengaruh signifikan terhadap kinerja atau mempengaruhi kinerja agen perisai dikarenakan nilai t-statistik menunjukkan 4.118, sedangkan variabel motivasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja atau tidak mempengaruhi kinerja dengan nilai t-statistik 0.386, dan kinerja berpengaruh signifikan terhadap loyalitas agen perisai atau mempengaruhi loyalitas kinerja agen perisai dengan nilai t-statistik 35.702. Hasil pengujian penelitian menunjukkan nilai T-Statistik > dari 1,69 menunjukkan hasil penelitian variabel yang positif atau signifikan atau mempengaruhi. Kemudian nilai R^2 pada Kinerja = 0,724 dan Loyalitas kinerja = 0,867. Hal ini dijelaskan bahwa variabel kinerja agen perisai sebesar 72,4% sedangkan sebesar 27,6% dipengaruhi variabel lain, Loyalitas sebesar 86,7% sedangkan 13,3% dipengaruhi variabel lain.

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

ABSTRACT

BPJS Employment is a public legal entity responsible for providing protection for workers to overcome certain socio-economic risks resulting from employment relationships. In February 2018, an agency system, the National Social Security Drive or named Perisai, was launched. Through the Perisai agency system, BPJS Employment seeks to expand the scope of membership. However, there was a policy change in May 2022, so research was conducted 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 BPJS Employment shield agents, Surabaya main branch and processed using the Partial Least Square method using Smart PLS. This research shows that the incentive program has a significant effect on performance or influences the performance of shield agents because the t-statistic value shows 4.118, while the motivation variable does not have a significant effect on performance or does not affect performance with a t-statistic value of 0.386, and performance has a significant effect on agent loyalty. shield or influence the loyalty of the shield agent's performance with a t-statistic value of 35,702. The results of research testing show a T-Statistics value > 1.69, indicating positive or significant or influencing variable research results. Then the R2 value for Performance = 0.724 and Performance Loyalty = 0.867. This is explained by the fact that the Shield Agent Performance variable is 72.4% while 27.6% is influenced by other variables, Loyalty is 86.7% while 13.3% is influenced by other variables.

Keywords: *BPJS Employment, Employee Performance, Employee Performance*

Loyalty, Partial Least Square, Smart PLS