

## ABSTRAK

### PENGARUH PROGRAM INSENTIF, MOTIVASI DAN TEKNIK PENJUALAN PERSONAL TERHADAP KINERJA DAN LOYALITAS AGEN PERISAI BPJS KETENAGAKERJAAN

Adiningtyas Nurul Wardani

16/407142/PEK/22377

Penelitian berangkat dari pemikiran adanya cara-cara suatu perusahaan dalam menimbulkan motivasi anggota (agen Perisai) salah satunya adalah dengan merancang program insentif yang sesuai. Dengan adanya insentif yang baik, agen Perisai mempunyai motivasi yang tinggi dalam bekerja yang dilengkapi kemampuan *personal selling* yang baik pula, sehingga mempunyai kinerja yang baik dan diharapkan memiliki loyalitas yang tinggi pada Perisai BPJS Ketenagakerjaan.

Menggunakan metode kuantitatif sebagai pendekatan penelitian, dimana peneliti ingin mencari pengaruh antara variabel insentif, motivasi (intrinsik dan ekstrinsik), teknik personal selling, kinerja dan loyalitas. Pengumpulan data dengan metode survei terhadap responden yang agen terbaik sebanyak 97 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*, dimana responden adalah agen yang datang pada pelatihan agen berprestasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan terdapat pengaruh positif dan signifikan pada keseluruhan variabel yang diuji. Semakin baik program insentif yang dilakukan pada Perisai BPJS Ketenagakerjaan akan semakin tinggi motivasi agen dalam bekerja. Tingginya motivasi dan baiknya kemampuan *personal selling* agen Perisai tersebut berpengaruh pada semakin baiknya kinerja agen yang juga menentukan loyalitas mereka terhadap BPJS Ketenagakerjaan.

**Kata Kunci:** Program Insentif, Motivasi Intrinsik, Motivasi Ekstrinsik, *Personal Selling*, Kinerja, Loyalitas.

## **ABSTRACT**

### THE EFFECT OF INCENTIVE PROGRAMS, MOTIVATION AND PERSONAL SALES TECHNIQUES ON PERFORMANCE AND LOYALTY OF PERISAI BPJS KETENAGAKERJAAN

*This research is inspired from the thought of the companies' ways in attracting members' motivation (Perisai); one of the ways is to support the appropriate incentive program. With good incentives, agen Perisai has high motivation in work that is equipped with good personal selling abilities, so that they need good performance and must have high loyalty to Perisai BPJS Ketenagakerjaan.*

*This study uses quantitative method as a research approach, where the researcher is willing to look for the effects among variables of incentive, motivation (intrinsic and extrinsic), personal selling technique, performance, and loyalty. The collection of data is done by a survey method of the best agent respondents of 97 people. The sampling technique used is accidental sampling in which the respondents are the agents who attend to the best agent training.*

*This present study results indicate that there is a positive and significant effect on all variables examined. The better the incentive program carried out in Perisai BPJS Ketenagakerjaan, the higher the agents' motivation to work. High motivation and good personal selling ability of Perisai affect the better performance of agents who also determine their loyalty to BPJS Ketenagakerjaan.*

**Keywords:** *Incentive Program, Intrinsic Motivation, Extrinsic Motivation, Personal Selling, Performance, Loyalty.*