



# Efikasi Diri, Motivasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan BPJS Kesehatan Cabang Yogyakarta

Susyana Candra Santi Dewi<sup>a,1\*</sup>

<sup>a</sup> Dosen Program studi Kesehatan Masyarakat Stikes Surya Global Yogyakarta

<sup>1</sup> [ssgsusyana@gmail.com](mailto:ssgsusyana@gmail.com)

\* corresponding author

## ARTICLE INFO

### Article History

Received: 28 June 2022

Revised: 4 Juli 2022

Accepted: 9 Juli 2022

### Keyword

Self-Efficacy,  
Motivation,  
Satisfaction,  
Performance

## ABSTRACT

**Background:** Resources as assets must be managed according to business needs, because this will make the organization competitive. The contribution of employees to the organization will be important, if done with effective actions and behave properly. BPJS Health employee performance is something that is important to study in order to improve employee behavior in accordance with organizational values, goals and strategies and increase employee productivity both individually and in groups. The pandemic period, which has not been completed until now, has had an influence on changes in the pattern of activity processes at the BPJS Kesehatan Yogyakarta Branch office, such as lower employee self-efficacy / decreased when dealing with consumer complaints, the throwing of responsibilities that resulted in the work of certain people being concentrated, decreased motivation and job satisfaction due to uncertain conditions and ease of work, as well as internal management policies. This has resulted in a decrease in the optimization of services to the community. **Objectives:** To determine Self-Efficacy, Motivation and Job Satisfaction on Employee Performance BPJS Kesehatan Yogyakarta Branch in 2022. **Methods:** This type of research is a quantitative method using a certain population and sample, with desain research of cross sectional and this research was carried out at the BPJS Kesehatan Yogyakarta Branch Office. Sampling technique using Total Sampling and a population of 62 employees, correlation analysis used the independent variable and the dependent variable. **Conclusion:** There is a significant effect between self-efficacy on performance, and there is a significant effect between job satisfaction and performance on employees of BPJS Kesehatan Yogyakarta Branch. Meanwhile, there is no significant influence on the performance of employees of BPJS Kesehatan Yogyakarta Branch.

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.



## 1. Pendahuluan

Manusia merupakan aset yang sangat berharga dalam sebuah organisasi dan memiliki peran sangat penting dalam mencapai tujuan, baik jangka pendek, menengah maupun jangka panjang. Dalam dunia bisnis, organisasi harus memiliki *competitive advance* atau keunggulan bersaing dibandingkan dengan organisasi lain [1]. Sumber daya manusia sebagai asset harus dikelola sesuai



Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran dari organisasi, melalui strategi organisasional sehingga dapat memberikan hasil kerja yang efektif. Pengelolaan sumber daya manusia menjadi sumber *competitive advance* salah satunya dengan meningkatkan modal *human capital* agar bisa beradaptasi dengan perubahan lingkungan baik internal maupun eksternal. Revolusi Industri 5.0 menuntut organisasi benar-benar mengelola sumber daya manusia dengan serius, karena sumber daya manusia merupakan faktor penentu dalam memenangkan persaingan bisnis [2]. Dalam menghadapi Revolusi Industri tersebut, pelaku bisnis harus mampu menghasilkan SDM yang berkualitas agar sesuai dengan kebutuhan pasar kerja yang berbasis teknologi digital, juga menghasilkan jumlah SDM yang berkualitas, kompeten dan sesuai kebutuhan industri [3]. Literasi data, literasi teknologi yang sangat canggih, jika tidak didukung oleh literasi manusia, keberhasilan organisasi akan sulit dicapai. Kontribusi karyawan akan ikut mempengaruhi laju perkembangan organisasi dan menjadi sangat penting dengan pengelolaan yang benar dan efektif [4]. Berbagai karakter dalam diri karyawan, semangat kerja, kreatifitas, kepribadian dalam diri masing-masing karyawan, motivasi kerja, serta berbagai hal yang merupakan dukungan dari organisasi sangat berpengaruh terhadap keberhasilan kinerja karyawan [5]. Karyawan yang memahami *job analysis*-nya, akan mampu mempertanggungjawabkan kebijaksanaannya, pekerjaan dan hasil kerjanya, sarana prasarana yang digunakan dan juga perilaku kerjanya, bahkan dapat mengukur indikator keberhasilan pekerjaannya.

Peningkatan kinerja karyawan BPJS Kesehatan merupakan hal yang diharapkan oleh BPJS, baik untuk kepentingan peningkatan hasil kerja maupun keuntungan BPJS [5]. Kinerja bertujuan untuk meningkatkan produktifitas sesuai dengan visi, misi, nilai – nilai dan strategi perusahaan BPJS. Kinerja merupakan *dependent variable* yang dipengaruhi banyak faktor, yang artinya kekeliruan dalam pengelolaan pada *independent variable* akan berakibat pada kinerja baik secara negatif maupun positif. Terdapat 3 (tiga) kelompok variabel yang berpengaruh terhadap kinerja organisasi dan personal yaitu variabel individu, psikologis dan organisasi (Gibson, 1987), dimana ketiga kelompok variabel tersebut mempengaruhi perilaku kerja yang selanjutnya berefek kepada kinerja personal [6].

BPJS Kesehatan adalah badan hukum public yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan yang diatur dalam UU No 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Kehadiran BPJS Kesehatan juga menjalankan fungsi pemerintahan (*government function*) di bidang pelayanan umum (*public services*). Di dalam UU No 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional bahwa jaminan kesehatan diselenggarakan secara nasional berdasarkan prinsip asuransi sosial dan prinsip ekuitas dengan tujuan menjamin peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan. BPJS Kesehatan wajib melaksanakan apa yang menjadi dasar atau pilar dari Sistem Asuransi Sosial yaitu *Risk Pooling* (Rekrutmen Peserta), *Revenue Collection* (Pengumpulan Iuran) dan *Purchasing* (Pembelian/ Pembayaran kepada Pemberi Pelayanan Kesehatan seperti RS, Klinik, Puskesmas, Apotik dan lain-lain).

Efikasi diri adalah kepercayaan diri seseorang terhadap kemampuannya untuk melakukan semua yang menjadi tugasnya, mencapai tujuan dan merencanakan tindakan untuk mencapai target tertentu. Seseorang meyakini jika berhasil melakukan suatu pekerjaan maka akan ada respon positif yang didapat, sehingga rasa percaya diri orang tersebut akan meningkat [7]. Efikasi diri menjadi bagian dari sistem diri yang meliputi sikap, kemampuan dan keterampilan kognitif seseorang. Berkaitan dengan hal tersebut, dapat disimpulkan bahwa efikasi diri mempengaruhi produktifitas karyawan dimana dia bekerja [8].

Kepuasan kerja karyawan harus diciptakan sebaik baiknya agar moral kerja, dedikasi, kedisiplinan dan prestasi kerja karyawan meningkat [9]. Kepuasan kerja akan berpengaruh terhadap produktifitas kerja. Ketidakpuasan yang dirasakan karyawan akan mengakibatkan penurunan kualitas kerja. Beberapa cara yang dilakukan antara lain dengan penataan kembali (*job redesign*) dan pengkayaan tugas (*job enrichment*) yang memberikan arti lebih bagi individu dan kepuasan kerja yang lebih baik bagi karyawan. Hal ini memberikan dampak positif bagi perusahaan dan meningkatkan motivasi kerja [10]. Motivasi kerja harus dibangun melalui proses motivasi dengan menetapkan tujuan perusahaan, mengetahui kepentingan karyawan, melalui media komunikasi efektif, integrasi tujuan, pemberian fasilitas dan *teamwork*. Asas motivasi harus dapat meningkatkan produktifitas kerja dan kepuasan karyawan [11].

Kinerja (*performance*) adalah hasil pekerjaan yang dicapai seseorang berdasarkan persyaratan persyaratan pekerjaan (*job requirement*) [12]. Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang dicapai seseorang berdasarkan persyaratan pekerjaan, dimana kinerja baik atau buruk tergantung pada hasil perbandingannya dengan standar pekerjaan. Standar pekerjaan merupakan tingkat / ukuran yang diharapkan suatu pekerjaan tertentu dapat diselesaikan dan merupakan pembandingan atas tujuan / target yang ingin dicapai. Faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan menurut Kasmir (2016) adalah kemampuan dan keahlian, pengetahuan, rancangan kerja, kepribadian, motivasi kerja, kepemimpinan, gaya kepemimpinan, budaya organisasi, kepuasan kerja, lingkungan kerja, loyalitas / keterikatan karyawan, komitmen dan disiplin kerja [13].

Berdasarkan observasi awal, BPJS Kesehatan sudah melaksanakan manajemen kinerja untuk mengidentifikasi, mengukur, dan mengevaluasi kinerja karyawan melalui SMKPBK (Sistem Manajemen Kinerja pegawai Berbasis Kompetensi). Manajemen kinerja itu dilakukan dalam rangka meningkatkan produktivitas SDM, dengan hasil capaian SDM yang kompeten terealisasi sebesar 78,6 % ( dari capaian 99,50%), serta *Employee Engagement Index* sebesar 80, 24% ( dari capaian 102,87%) [14]. Hal ini menunjukkan bahwa belum tercapai target capaian yang telah ditetapkan. Masa pandemi mempengaruhi perubahan pola proses aktifitas di kantor BPJS Kesehatan Cabang Yogyakarta, seperti efikasi diri karyawan menjadi lebih rendah / mengalami penurunan ketika menghadapi *complain* konsumen, adanya lempar tanggungjawab yang mengakibatkan pada bertumpunya pekerjaan orang tertentu, penurunan motivasi dan kepuasan kerja karena kondisi dan kemudahan dalam pekerjaan yang tidak menentu, juga kebijakan internal manajemen mengenai WFH (*Work Form Home*) [15]. Hal hal tersebut mengakibatkan menurunnya optimalisasi pelayanan kepada masyarakat

Mengacu pada permasalahan tersebut diatas, maka peneliti mengangkat penelitian dengan judul Efikasi Diri, Motivasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai BPJS Kesehatan Cabang Yogyakarta Tahun 2022

## 2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif dengan desain *cross sectional*, dengan mempelajari dinamika korelasi antara faktor faktor risiko dengan efek melalui cara pendekatan, observasi atau pengumpulan data sekaligus pada suatu saat. Menurut Sugiyono (2018), penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan [16].

Populasi penelitian ini adalah karyawan BPJS Kesehatan Cabang Yogyakarta berjumlah 62 karyawan ,dengan pengambilan sampel *total sampling* yang berjumlah 62 karyawan. Data hasil penelitian dianalisis dengan uji bivariat yakni analisis yang dilakukan terhadap dua variable yang diduga berpengaruh, dengan menggunakan uji pengaruh atau uji beda

## 3. Hasil Dan Pembahasan

### 4. Hasil Penelitian

#### Distribusi frekuensi karakteristik karyawan di BPJS Kesehatan Cabang Yogyakarta

Berdasarkan hasil membuktikan bahwasanya mayoritas karyawan yang menjadi responden adalah berjenis kelamin perempuan dengan jumlah 51,7%, dan laki laki berjumlah 48,3%. Berdasarkan usia menunjukkan bahwa responden yang usianya 20 – 29 sebesar 22,5%, usia 30 – 39 sebesar 70,9% dan usia 40 – 49 sebesar 6,6%. Untuk karakteristik responden berdasar jabatan, untuk Kepala Bidang sebanyak 11,3%, untuk Staff sebanyak 88,7%. Adapaun untuk karakteristik responden berdasar lama bekerja, menunjukkan lama kerja 5 – 9 tahun sebanyak 48,3%, untuk 10 – 15 tahun sebanyak 45,2%, dan untuk 16-20 tahun sebanyak 3,2%.

Tabel 1. Distribusi Efikasi Diri Karyawan BPJS Kesehatan Cabang Yogyakarta Tahun 2022

Efikasi Diri	F	%
Baik	34	54,8
Cukup	28	45,2
Kurang	0	0,0
Total	62	100,0

Berdasarkan tabel diatas didapatkan hasil efikasi diri pada karyawan untuk kriteria Baik sebanyak 54,8%, kriteria Cukup sebanyak 45,2% dan kriteria kurang Kurang sebanyak 0%..

Tabel 2. Distribusi Motivasi Kerja Karyawan BPJS Kesehatan Cabang Yogyakarta Tahun 2022

Motivasi Kerja	F	%
Baik	45	72,6
Cukup	17	27,4
Kurang	0	0,0
Total	62	100,0

Berdasarkan table diatas, didapatkan hasil distribusi motivasi kerja pada karyawan BPJS dengan kategori Baik sebanyak 54,8% dan Cukup sebanyak 45,2%, sedangkan untuk kategori Kurang sebanyak 0%.

Tabel 3. Distribusi Kepuasan Kerja Karyawan BPJS Kesehatan Cabang Yogyakarta Tahun 2022

Kepuasan Kerja	F	%
Baik	23	37,1
Cukup	39	62,9
Kurang	0	0,0
Total	62	100,0

Berdasarkan table diatas, didapatkan hasil bahwa untuk distribusi kepuasan kerja dengan kategori Baik sebanyak 37,1%, kategori Cukup sebanyak 62,9% dan kategori Kurang sebanyak 0%.

Tabel 4. Distribusi Kinerja Karyawan BPJS Kesehatan Cabang Yogyakarta Tahun 2022

Kinerja	F	%
Baik	36	58,1
Cukup	26	41,9
Kurang	0	0,0
Total	62	100,0

Berdasarkan table diatas terdapat hasil bahwa untuk distribusi kinerja karyawan dengan kategori Baik sebanyak 58,1%, Cukup sebanyak 41,9% dan Kurang sebanyak 0%.

Tabel 5. Cross Tabulation Efikasi Diri terhadap Kinerja Karyawan BPJS Tahun 2022

Efikasi Diri	Kinerja					
	Baik		Cukup		Total	
	F	%	F	%	F	%
Baik	26	41,9	8	12,9	34	54,8
Cukup	10	12,9	18	29,0	28	45,2
Total	36	58,1	26	41,9	62	100,0

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan hasil bahwa efikasi diri Baik terhadap kinerja Baik sebanyak 41,9%, untuk efikasi diri Baik terhadap kinerja Cukup sebanyak 8%. Hasil efikasi diri Cukup terhadap kinerja baik sebanyak 12,9%, dan efikasi diri Cukup terhadap kinerja cukup sebanyak 29,0%. Tidak ada karyawan BPJS yang memiliki efikasi diri dan kinerja yang kurang.

Tabel 6. Cross Tabulation Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan BPJS Tahun 2022

Motivasi Kerja	Kinerja					
	Baik		Cukup		Total	
	F	%	F	%	F	%
Baik	19	30,6	26	41,9	45	72,6
Cukup	3	4,8	14	22,6	17	27,4
Total	22	35,5	48	64,5	62	100,0

Berdasarkan table diatas, didapatkan hasil bahwa motivasi kerja Baik dengan kinerja Baik sebanyak 30,6%, sedangkan motivasi kerja Baik dengan kinerja Cukup sebanyak 41,9%. Adapun hasil untuk motivasi kerja Cukup dengan kinerja Baik sebanyak 4,8%, dan untuk motivasi kerja cukup Ccukup sebanyak 22,6%.

Tabel 7. Cross Tabulation Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan BPJS Tahun 2022

Kepuasan Kerja	Kinerja					
	Baik		Cukup		Total	
	F	%	F	%	F	%
Baik	19	30,6	3	4,8	22	35,5
Cukup	4	6,5	36	58,1	40	64,5
Total	23	37,1	39	62,9	62	100,0

Dari table diatas menunjukkan hasil bahwa kepuasan kerja Baik terhadap kinerja Baik sebanyak 30,6%, dan kepuasan kerja Baik terhadap kinerja Cukup sebanyak 4,8%. Adapun untuk kepuasan kerja Cukup terhadap kinerja Baik sebanyak 6,5% dan untuk kepuasan kerja Cukup Cukup sebanyak 58,1%.

## 5. Pembahasan

### Pengaruh Efikasi Diri Terhadap Kinerja Karyawan

Pada analisis Bivariat dengan menggunakan analisis Uji Kendall Tau dengan menggunakan SPSS diperoleh hasil bahwa nilai  $p < 0,05$  yakni 0,000 yang artinya ada pengaruh yang signifikan antara efikasi diri dengan kinerja karyawan BPJS dan didapatkan nilai koefisiensi korelasi sebesar 0,411 yang artinya ada pengaruh kuat antar efikasi diri dengan kinerja karyawan BPJS.

Penelitian sejenis dilakukan oleh Bandura (2016) memberikan hasil bahwa efikasi diri (*self efikasi*) akan berpengaruh terhadap usaha yang diperlukan dan pada akhirnya terlihat dari kinerja . Penelitian RD Ningsih Tjarah (2020) yang berjudul pengaruh kompetensi, self efikasi dan Disiplin kerja terhadap kinerja pegawai BPJS kesehatan Cabang Medan, memberikan hasil bahwa pengaruh self efikasi terhadap kinerja karyawan BPJS sebesar 0,000 yang artinya efikasi diri berpengaruh terhadap kinerja karyawan [8].

### Pengaruh Motivasi Kerja terhadap kinerja karyawan

Analisis Bivariat berdasarkan hasil uji Kendall Tau dari motivasi kerja bahwa nilai  $p > 0,05$  yakni 0,074 yang artinya tidak ada pengaruh signifikan antara motivasi kerja dengan kinerja

karyawan BPJS. Nilai koefisien 0,229 menunjukkan adanya hubungan yang rendah antara motivasi kerja dengan kinerja karyawan BPJS Kesehatan

Hasil penelitian yang dilakukan Ismawati dkk (2017) didapatkan nilai signifikan pada variable motivasi sebesar 0,060 dimana nilai tersebut lebih besar dari dari 0,05, sehingga kesimpulannya motivasi tidak berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan [17]. Penelitian yang dilakukan terhadap karyawan BPJS Cabang Yogyakarta pada tahun 2022, didapat hasil bahwa motivasi tidak berpengaruh secara langsung terhadap kinerja karyawan BPJS, tetapi hanya sebagai faktor pendorong saja. Motivasi yang diterapkan pimpinan akan membuat karyawan merasa diperhatikan, dihargai, sehingga dapat meningkatkan produktifitas kerja dan memberikan kepuasan kepada karyawan.

### **Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan BPJS**

Analisis Bivariat dengan menggunakan analisis Uji Kendall Tau didapatkan hasil bahwa kepuasan kerja didapat hasil nilai  $p < 0,05$  yakni 0,000 yang berarti terdapat pengaruh signifikan antara kepuasan kerja dengan kinerja karyawan BPJS Kesehatan. Selain itu didapat hasil nilai koefisien korelasi sebesar 0,756 yang artinya terdapat hubungan yang kuat antara kepuasan kerja dengan kinerja karyawan BPJS. Penelitian sejenis dilakukan oleh Bagus (2017) yang menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dan merupakan variable yang berpengaruh dominan terhadap produktifitas kerja. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  [14].

Karyawan adalah makhluk sosial yang menjadi aset utama dari perusahaan, yang menjadi perencana, pelaksana dan pengendali yang berperan aktif dalam mewujudkan tujuan perusahaan. Karyawan memiliki perasaan, pikiran dan keinginan yang mempengaruhi sikapnya terhadap pekerjaannya. Semakin banyak aspek pekerjaan yang sesuai dengan keinginannya individu karyawan, akan semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan. Kepuasan kerja dapat diperoleh oleh banyak hal dan mempunyai dampak juga terhadap kinerja. Sebagaimana kepuasan pasien di suatu rumah sakit juga dipengaruhi oleh banyak hal [18].

Tolok ukur tingkat kepuasan karyawan secara mutlak tidak ada karena setiap karyawan berbeda standar kepuasannya. Kepuasan kerja karyawan merupakan kunci pendorong moral, kedisiplinan dan prestasi kerja karyawan dalam mendukung tercapainya tujuan perusahaan. Kepuasan kerja dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan, dan prestasi kerja yang bisa dinikmati dalam pekerjaan, luar pekerjaan dan kombinasi keduanya [8].

## **6. Kesimpulan**

Efikasi Diri dan kinerja memiliki hubungan yang searah dan signifikan dengan nilai  $p$  value  $0,001 < 0,05$  yang artinya ada pengaruh signifikan antara efikasi diri dengan kinerja karyawan BPJS Kesehatan Cabang Yogyakarta. Variabel motivasi didapat hasil bahwa nilai  $p > 0,05$  yaitu 0,074 yang berarti tidak ada pengaruh signifikan antara motivasi dengan kinerja karyawan BPJS Cabang Yogyakarta. Variabel kepuasan kerja didapatkan hasil bahwa nilai  $p < 0,05$  yaitu 0,000 yang berarti ada pengaruh signifikan antara kepuasan kerja dengan kinerja karyawan BPJS Cabang Yogyakarta

### **Keterbatasan Penelitian**

Pada pelaksanaan penelitian ini peneliti tidak banyak mengalami kesulitan. Secara umum, tidak terdapat kesulitan berarti selama proses pengumpulan data, karena pasien dan keluarga bersikap kooperatif sehingga dapat membantu kelancaran penelitian dengan memperkenalkan peneliti kepada responden sehingga proses membina hubungan saling percaya dapat berlangsung dengan mudah antara pasien dengan peneliti.

### Daftar Pustaka

- [1] N. N. Halisa, "Peran Manajemen Sumber Daya Manusia 'Sistem Rekrutmen, Seleksi, Kompetensi dan Pelatihan' Terhadap Keunggulan Kompetitif: Literature Review," *ADI Bisnis Digital Interdisiplin Jurnal*, vol. 1, no. 2, pp. 14–22, 2020, doi: 10.34306/abdi.v1i2.168.
- [2] J. O. Ong and M. Mahazan, "Strategi Pengelolaan SDM dalam Peningkatan Kinerja Perusahaan Berkelanjutan di Era Industri 4.0," *Business Economic, Communication, and Social Sciences (BECOSS) Journal*, vol. 2, no. 1, pp. 159–168, 2020, doi: 10.21512/becossjournal.v2i1.6252.
- [3] Y. R. Widjaja, D. P. Alamsyah, H. Rohaeni, and B. Sukajie, "Peranan Kompetensi SDM UMKM Dalam Meningkatkan Kinerja UMKM Desa Cilayung Kecamatan Jatinangor, Sumedang," *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, vol. 1, no. 3, pp. 465–476, 2018.
- [4] A. Setiadi, "STRATEGI PENINGKATAN KEUNGGULAN KOMPETITIF SDM BIDANG TIK DI ERA MEA," *Cakrawala - Jurnal Humaniora*, vol. 1999, no. December, pp. 1–6, 2006.
- [5] G. A. Salamate, A. J. M. Rattu, and J. N. Pangemanan, "Planning Analysis of Health Human Resource in Health Office Southeast Minahasa District," *JIKMU*, vol. 4, no. 4, pp. 625–633, 2014.
- [6] V. Rivai and Sagala, *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan dari Teori ke Praktik*. Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2010.
- [7] N. D. Apriliani, M. M. Rohman, and Suharyanto, "Pengaruh Lingkungan Kerja, Self Efficacy Dan Employee Engagement Terhadap Kinerja Karyawan Koperasi PT. HM Sampoerna Surabaya," *Journal of Sustainability Business Research*, vol. 2, no. 2, pp. 2746–8607, 2021, [Online]. Available: <http://jurnal.unipasby.ac.id/index.php/jsbr/article/download/4106/3064>.
- [8] R. D. Ningsih, "Pengaruh Kompetensi, Self Efficacy Dan Disiplin Terhadap Kinerja Pegawai Bpjs Kesehatan Cabang Medan," *Tijarah: Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, vol. 2, no. 20, pp. 63–72, 2020.
- [9] A. Latief, S. Syardiansah, and M. Safwan, "Pengaruh Komitmen Organisasi dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan," *Jurnal Administrasi Publik : Public Administration Journal*, vol. 9, no. 1, p. 41, 2019, doi: 10.31289/jap.v9i1.2256.
- [10] J. J. Kristiari, "Model Hubungan antara Kepemimpinan Kepala Desa, Modal Sosial, Motivasi dengan Keberdayaan Kader Keluarga Berencana," *Jurnal Indonesia Sehat*, vol. 1, no. 1, pp. 33–45, 2022.
- [11] R. J. Sugiharjo and F. Aldata, "Pengaruh Beban Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Salemba," *n dan Bisnis*, vol. 4, no. 1, pp. 128–137, 2018.
- [12] W. Bangun, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangga, 2012.
- [13] Kasmir, *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2016.
- [14] M. Rifky, B. Pratama, M. Al Musadieg, G. E. Nurtjahjono, F. I. Administrasi, and U. Brawijaya, "KINERJA KARYAWAN ( Studi pada Karyawan Giant Hypermarket Mall Olympic Garden Malang )," vol. 47, no. 1, 2017.
- [15] A. Latief, S. Syardiansah, and M. Safwan, "Pengaruh Komitmen Organisasi dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan BPJS Kesehatan Cabang Langsa," *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, vol. 4, no. 1, pp. 52–65, 2019, doi: 10.32505/v4i1.1250.
- [16] Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*. Bandung: Alfa Beta, 2018.
- [17] P. K. D. Lubis, "Pengaruh Kompensasi, Motivasi Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Medan Belawan," *Niaga*, vol. 8, no. 3, p. 176, 2019, doi: 10.24114/niaga.v8i3.15576.
- [18] F. Suwito and W. Priyantari, "Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat pada Pelaksanaan Orientasi Pasien Baru dengan Kepuasan Pasien di RS TK . II," *Jurnal Indonesia Sehat: Healthy Indonesian Journal*, vol. 1, no. 1, pp. 21–28, 2022.