

## **PENGARUH KARAKTERISTIK INDIVIDUAL DAN FAKTOR PSIKOLOGIS TERHADAP KUALITAS KERJA PEGAWAI (Suatu Studi Pada Kantor BPJS Cabang Kota Banjar)**

Laelati Nisful Fajriah<sup>1</sup> Nana darna<sup>2</sup> Ali Muhidin<sup>3</sup>  
Fakultas Ekonomi, Universitas Galuh Ciamis , Indonesia  
[nanadarna7@gmail.com](mailto:nanadarna7@gmail.com)

### **Abstrak**

*Penelitian ini difokuskan pada “Pengaruh Karakteristik Individual dan Faktor Psikologis Terhadap Kualitas Kerja Pegawai (Suatu Studi Pada Kantor BPJS Cabang Kota Banjar)”. Permasalahan yang dihadapi pada penelitian ini, antara lain:1) Bagaimana pengaruh karakteristik individual terhadap kualitas kerja pegawai di Kantor BPJS Kota Banjar. 2) Bagaimana pengaruh faktor psikologis terhadap kualitas kerja pegawai di Kantor BPJS Kota Banjar. Bagaimana pengaruh karakteristik individual dan faktor psikologis terhadap kualitas kerja pegawai di Kantor BPJS Kota Banjar. Adapun tujuan penelitian ini adalah: 1) Untuk mengetahui pengaruh karakteristik individual terhadap kualitas kerja pegawai di Kantor BPJS Kota Banjar. 2) Untuk mengetahui pengaruh faktor psikologis terhadap kualitas kerja pegawai di Kantor BPJS Kota Banjar. 3) Untuk mengetahui pengaruh karakteristik individual dan faktor psikologis terhadap kualitas kerja pegawai di Kantor BPJS Kota Banjar. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei dengan pendekatan deskriptif kuantitatif. Untuk menganalisis data yang diperoleh digunakan analisis korelasi, analisis regresi, analisis determinasi, dan uji t. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) Karakteristik Individual berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas kerja pegawai. 2) Faktor Psikologis berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas kerja pegawai. 3) Karakteristik Individual dan Faktor Psikologis terhadap Kualitas Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Kerja.*

**Kata Kunci : Karakteristik Individual, Faktor Psikologis dan Kualitas Kerja**

### **Pendahuluan**

Sumber daya manusia merupakan bagian yang penting dalam pencapaian tujuan organisasi baik itu diperusahaan besar maupun kecil. Sumber daya manusia merupakan satu-satunya sumber daya yang memiliki akal perasaan, keinginan, keterampilan, pengetahuan, dorongan, daya dan karya. Manusia berperan aktif dan dominan dalam setiap kegiatan organisasi, karena manusia menjadi perencana, pelaku dan penentu terwujudnya tujuan organisasi. Kualitas kerja pegawai pada sebuah organisasi turut mempengaruhi kualitas organisasi itu sendiri. Di dalam perusahaan jasa kualitas pelayanan yang diberikan juga sangat dipengaruhi oleh kualitas kerja pegawai yang memberikan pelayanan tersebut. Karena itu, perusahaan perlu memperhatikan dan terus meningkatkan kualitas kerja

pegawainya. Balasundaram (2016:3) menyatakan bahwa: kinerja seorang pegawai berperan penting bagi suatu organisasi, karena kinerja setiap pegawai merupakan sumbangan bagi terciptanya kinerja setiap fungsi organisasi dan pada gilirannya kinerja fungsi-fungsi organisasi memberi sumbangan terhadap pencapaian kinerja organisasi.

Rendahnya kinerja pegawai dalam suatu organisasi dapat menyebabkan terhambatnya suatu organisasi dalam mencapai tujuannya (Yunxia *et al*, 2016:3). Untuk dapat meningkatkan kinerja pegawai, maka pihak manajemen perlu memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhinya (Chandrasekar, 2011:3). Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas kerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yaitu faktor individual dan faktor psikologis sehingga ketiga faktor tersebut merupakan faktor penting yang mempengaruhi kinerja pegawai dalam bekerja yang akhirnya berdampak pada pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Kantor BPJS Cabang Kota Banjar merupakan salah satu cabang yang ada di Kota Banjar yang berusaha memberikan perlindungan kesehatan kepada peserta untuk memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan. Oleh karena itu, untuk Kantor BPJS Cabang Kota Banjar harus selalu memperbaiki kinerja agar dapat menambah kepercayaan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kantor BPJS Cabang Kota Banjar. Kepercayaan ini sangat penting, mengingat masyarakat merupakan penggunanya. Dengan adanya peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap Kantor BPJS Cabang Kota Banjar diharapkan akan mempunyai dampak pada pendapatan Kantor BPJS.

Berdasarkan hasil observasi yang penulis lakukan pada Kantor BPJS Cabang Kota Banjar diketahui bahwa masih terdapat permasalahan-permasalahan mengenai kualitas kerja pegawai, seperti masih adanya kesalahan-kesalahan pegawai dalam melakukan suatu pekerjaan. Selain itu, masih ada pihak pegawai Kantor BPJS Cabang Kota Banjar yang kurang teliti dalam melakukan suatu pekerjaan, sehingga target kerja belum optimal. Masalah lain yang terjadi yaitu kurangnya kesigapan pegawai dalam melayani peserta, sehingga keluhan terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak BPJS yang sering mengalami keterlambatan. Hal tersebut mencerminkan bahwa belum optimalnya kualitas kerja pegawai sehingga kinerja pegawai masih kurang. Hal tersebut diperkuat oleh penilaian DP3 pegawai jabatan fungsional tentang kualitas kerja pegawai di Kantor BPJS Cabang Kota Banjar sebagai berikut:

**Tabel 1.1**  
**Data Pendukung Kualitas Kerja Pegawai**  
**Pada Kantor BPJS Cabang Kota Banjar Tahun 2019**

No	Indikator Penilaian	Target	Realisasi	Keterangan
----	---------------------	--------	-----------	------------

		(%)	(%)	
1.	Komunikasi	100	73	Cukup baik
2.	Kerja Sama	100	76	Baik
3.	Tanggung Jawab	100	72	Cukup baik
4.	Motivasi diri	100	70	Cukup baik
5.	Kejujuran	100	77	Baik
6.	Ketelitian	100	70	Cukup baik
7.	Disiplin	100	78	Baik
8.	Ketepatan waktu	100	74	Cukup baik

Sumber: Hasil DP3 Pegawai Jabatan Fungsional BPJS Banjar, 2019

Berdasarkan tabel 1.1 di atas, maka dapat diketahui bahwa masih banyak indikator penilaian kualitas kerja pegawai yang hanya memiliki predikat cukup baik, seperti tingkat komunikasi pegawai, tanggung jawab, motivasi diri, tingkat ketelitian pegawai dalam bekerja serta ketepatan waktu dalam melakukan pekerjaan sehingga masih perlu untuk ditingkatkan kembali.

Berdasarkan permasalahan tersebut di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dalam bentuk skripsi dengan judul “Pengaruh Karakteristik Individual dan Faktor Psikologis terhadap Kualitas Kerja Pegawai (Suatu Studi pada Kantor BPJS Cabang Kota Banjar)”. Berdasarkan identifikasi masalah di atas maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut: 1) Bagaimana pengaruh karakteristik individual terhadap kualitas kerja pegawai di Kantor BPJS Cabang Kota Banjar; 2) Bagaimana pengaruh faktor psikologis terhadap kualitas kerja pegawai di Kantor BPJS Cabang Kota Banjar; 3) Bagaimana pengaruh karakteristik individual dan faktor psikologis terhadap kualitas kerja pegawai di Kantor BPJS Cabang Kota Banjar?

### **Metode Penelitian**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei dengan pendekatan deskriptif kuantitatif. Menurut Yusuf (2014:62) penelitian deskriptif kuantitatif merupakan pakan usaha sadar dan sistematis untuk memberikan

jawaban terhadap suatu masalah dan atau mendapatkan informasi lebih mendalam dan luas terhadap suatu fenomena dengan menggunakan tahap-tahap penelitian dengan pendekatan kuantitatif. Sedangkan menurut Siyoto dan Ali (2015:20) metode survei adalah metode penelitian yang menggunakan kuesioner sebagai instrumen utama untuk mengumpulkan data.

**Tabel 3.1**  
**Operasionalisasi Variabel**

Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Skala
Karakteristik Individual (X1)	Suatu proses psikologi yang mempengaruhi individu dalam memperoleh, mengkonsumsi serta menerima barang dan jasa serta pengalaman dan karakteristik individu merupakan faktor internal ( <i>interpersonal</i> ) yang menggerakkan dan mempengaruhi perilaku individu.  (Hurriyati, 2010: 79)	1. Pengetahuan 2. Keterampilan 3. Sikap  (Mangkunegara, 2012: 14)	Ordinal
Faktor Psikologis (X2)	Ilmu yang mempelajari tentang jiwa, baik mengenai macam-macam gejalanya, prosesnya maupun latar belakangnya.  (Ahmadi, Supriyono, :2013: 1)	1. Persepsi 2. Attitude 3. Personality 4. Pembelajaran 5. Motivasi  (Mangkunegara, 2012, 43)	Ordinal

Kualitas Kerja (Y)	Wujud perilaku atau kegiatan yang dilaksanakan sesuai dengan harapan dan kebutuhan atau tujuan yang dicapai secara efektif dan efisien.  (Marcana dalam Rao,2013: 11)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kuantitas kerja</li> <li>2. Kualitas kerja</li> <li>3. Ketepatan waktu</li> <li>4. Efektivitas</li> <li>5. Kemandirian</li> </ol> (Robbins,2013:260)	Ordinal
--------------------	---	---	---------

Jumlah populasi yang akan dijadikan objek penelitian adalah pegawai Kantor BPJS Cabang Kota Banjar dengan jumlah populasi 60 orang. Dengan demikian karena jumlah populasi telah diketahui, maka untuk menentukan besarnya ukuran sampel dalam penelitian ini peneliti mengambil 100% jumlah populasi yang ada pada Kantor BPJS Cabang Kota Banjar yaitu sebanyak 60 orang responden. Dengan demikian metode penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode sampel jenuh karena menggunakan seluruh populasi tanpa harus menarik sampel penelitian sebagai unit observasi.

### **Hasil Penelitian dan Pembahasan**

#### **Pengaruh Karakteristik Individual terhadap Kualitas Kerja Pegawai pada Kantor BPJS Cabang Kota Banjar**

Karakteristik individu merupakan orang yang memandang berbagai hal secara berbeda-beda akan berperilaku secara berbeda-beda, orang yang memiliki sikap yang berbeda-beda akan memberikan respon yang berbeda terhadap perintah, orang yang memiliki kepribadian yang berbeda berinteraksi dengan cara yang berbeda dengan atasan, rekan kerja dan bawahan. Setiap individu memiliki ciri dan sifat atau karakteristik bawaan (*heredity*) dan karakteristik yang memperoleh dari pengaruh lingkungan. Karakteristik bawaan merupakan

karakteristik keturunan yang dimiliki sejak lahir, baik yang menyangkut faktor biologis maupun faktor sosial psikologis.

Hal tersebut sejalan dengan pendapat Selanjutnya menurut Arief Subyantoro (2014:11-19) menyebutkan bahwa karakteristik individu merupakan setiap orang mempunyai pandangan, tujuan, kebutuhan dan kemampuan yang berbeda satu sama lain. Perbedaan ini akan terbawa dalam dunia kerja, yang akan menyebabkan kepuasan satu orang dengan yang lain berbeda pula. Karakteristik individu yang baik akan meningkatkan kualitas pegawai dalam bekerja.

Dengan demikian bahwa kualitas kerja seseorang dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya faktor individu, dimana individu yang normal merupakan individu yang memiliki integritas yang tinggi antara fungsi psikis dan fisiknya. Dengan adanya integritas yang tinggi antara psikis dan fisik, maka individu tersebut memiliki konsentrasi diri yang baik.

Adapun indikator yang digunakan dalam variabel karakteristik individual yaitu: 1) Pengetahuan; 2) Keterampilan dan 3) Sikap. Hasil penelitian menunjukkan bahwa karakteristik individual pada Kantor BPJS Cabang Kota Banjar adalah 2443. Adapun skor indikator yang tertinggi adalah pada indikator keterampilan dari pernyataan pegawai memiliki keterampilan dasar dalam melaksanakan tugas dengan total skor 252. Sementara skor yang paling rendah yaitu pada indikator sikap yaitu dari pernyataan pegawai selalu memiliki sikap kerja sama yang baik dengan pegawai lainnya.

Hasil penelitian diketahui bahwa karakteristik individual berpengaruh terhadap kualitas kerja pegawai dengan hasil uji korelasi sebesar 0,982 yang memiliki tingkat hubungan yang sangat kuat dengan tingkat pengaruh sebesar 96,4% yang artinya bahwa karakteristik individual berpengaruh terhadap kualitas kerja pegawai sebesar 96,4%. Hal tersebut sejalan dengan hasil uji hipotesis diketahui bahwa korelasi dapat dikatakan signifikan apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  hasil

perhitungan diatas dengan  $\alpha$  (alpa) untuk diuji dua pihak dan  $dk = n-2$  (58) diperoleh bobot  $t_{hitung} = 39,590$  sedangkan bobot  $t_{tabel} = 1,672$ . Jadi dari hasil perhitungan ternyata karakteristik individual berpengaruh positif terhadap kualitas kerja pegawai. Berdasarkan hal tersebut maka jelaslah bahwa apabila karakteristik individual yang ada pada Kantor BPJS Cabang Kota Banjar sudah baik maka akan mempengaruhi tingkat kualitas kerja pegawai.

### **Pengaruh Faktor Psikologis terhadap Kualitas Kerja Pegawai pada Kantor BPJS Cabang Kota Banjar**

Psikologis merupakan bagian dari komponen yang meliputi persepsi, sikap, kepribadian, pembelajaran, stress dan motivasi. Persepsi adalah proses kognitif yang digunakan oleh seseorang untuk menafsirkan dan memahami lingkungannya. Faktor psikologis membatasi pada manifestasi dan ekspresi dari jiwa/mental tersebut yakni berupa tingkah laku dan proses atau kegiatannya, sehingga psikologis dapat didefinisikan sebagai ilmu pengetahuan yang mempelajari tingkah laku dan proses atau kegiatannya, sehingga psikologi dapat didefinisikan sebagai ilmu pengetahuan yang mempelajari tingkah laku dan proses mental. Karakteristik psikologis merujuk ke sifat-sifat diri atau hakiki pegawai perorangan, psikologi dapat diartikan sebagai ilmu pengetahuan yang berusaha mengukur, menjelaskan, dan terkadang mengubah perilaku manusia.

Hal tersebut sejalan dengan pendapat Gibson dalam Ilyas (2012:14) mengatakan bahwa: “salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas pekerja dalam berperilaku dan bekinerja diantaranya adalah faktor psikologis. Faktor psikologis terdiri dari persepsi, sikap, kepribadian, belajar, dan motivasi”.

Adapun indikator yang digunakan dalam variabel faktor psikologis yaitu: 1) Persepsi; 2) Attitude; 3) Peronality; 4) Pembelajaran; 5) Motivasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor psikologis pada Kantor BPJS Cabang Kota Banjar adalah sudah baik dengan total skor 2552. Adapun skor indikator yang

tertinggi adalah pada indikator *attitude* atau dari pernyataan *Attitude* menjadi peran penting bagi kemajuan perusahaan. Sehingga pegawai harus melakukan pekerjaannya dengan giat seperti melayani masyarakat dengan menggunakan bahasa yang baik dan benar agar diterima oleh masyarakat dengan total skor 265. Sementara skor yang paling rendah yaitu pada indikator persepsi dan *attitude* yaitu dari pernyataan pegawai memiliki persepsi positif terhadap organisasi dan dari pernyataan pegawai mampu berkomunikasi dengan baik terhadap sesama rekan kerja dengan total skor yang sama yaitu 242.

Hasil penelitian diketahui bahwa faktor psikologis berpengaruh terhadap kualitas kerja pegawai dengan hasil uji korelasi sebesar 0,667 yang memiliki tingkat hubungan kuat, dengan tingkat pengaruh sebesar 44,5% yang artinya bahwa faktor psikologis berpengaruh terhadap kualitas kerja pegawai sebesar 44,5%. Hal tersebut sejalan dengan hasil uji hipotesis diketahui bahwa korelasi dapat dikatakan signifikan apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  hasil perhitungan diatas dengan  $\alpha$  (alpa) untuk uji dua pihak dan  $dk = n-2$  (58) diperoleh bobot  $t_{hitung} = 6,817$  sedangkan bobot  $t_{tabel} = 1,672$ . Jadi dari hasil perhitungan ternyata faktor psikologis berpengaruh positif terhadap kualitas kerja pegawai. Berdasarkan hal tersebut maka jelaslah bahwa apabila faktor psikologis pegawai yang ada di Kantor BPJS Cabang Kota Banjar sudah baik maka akan mempengaruhi tingkat kualitas kerja pegawai.

### **Pengaruh Karakteristik Individual dan Faktor Psikologis terhadap Kualitas Kerja Pegawai pada Kantor BPJS Cabang Kota Banjar**

Kualitas kerja pegawai pada sebuah organisasi turut mempengaruhi kualitas organisasi itu sendiri. Dalam perusahaan jasa, kualitas pelayanan yang diberikan sangat dipengaruhi oleh kualitas kerja pegawai yang memberikan pelayanan tersebut. Karena itu, perusahaan perlu memperhatikan dan terus meningkatkan kualitas kerja pegawainya.

Dalam suatu organisasi, sumber daya manusia merupakan aset yang sangat penting dan berpengaruh terhadap berjalannya roda organisasi. Dunia bisnis sekarang dituntut untuk menciptakan kinerja pegawai yang tinggi dalam rangka pengembangan perusahaan. Perusahaan harus mampu membangun dan meningkatkan kinerja didalam lingkungannya. Keberhasilan organisasi tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satu faktor penting adalah sumber daya manusia, karena sumber daya manusia merupakan pelaku dari keseluruhan tingkat perencanaan sampai dengan evaluasi yang mampu memanfaatkan sumber daya lainnya yang dimiliki oleh organisasi atau perusahaan.

Hal tersebut sejalan dengan pendapat Mangkunegara, (2012:14) yang menyatakan bahwa beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas kerja pegawai yaitu sebagai berikut:

1. Faktor individual:
  - a. Kemampuan dan keahlian
  - b. Latar belakang
  - c. Demografi
2. Faktor psikologis:
  - a. Persepsi
  - b. *Attitude*
  - c. *Personality*
  - d. Pembelajaran
  - e. Motivasi
3. Faktor organisasi:
  - a. Sumber daya
  - b. Kepemimpinan
  - c. Penghargaan
  - d. Struktur

*e. Job Design*

Berdasarkan tiga faktor diatas memang sangat mempengaruhi kinerja pegawai, karena apabila salah satu faktor tidak sejalan maka faktor yang lain pun bisa terpengaruhi tidak baik. Kinerja individu merupakan hasil kerja dari pegawai dari segi kualitas maupun kuantitas yang berdasarkan standar kerja yang telah ditentukan.

Adapun indikator yang digunakan dalam variabel kualitas kerja pegawai yaitu: 1) Kuantitas kerja; 2) Kualitas kerja; 3) Ketepatan waktu; 4) Efektivitas dan 5) Kemandirian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas kerja pegawai pada Kantor BPJS Cabang Kota Banjar adalah sudah baik dengan total skor 2963. Adapun skor indikator yang tertinggi adalah pada indikator kemandirian atau dari pernyataan pegawai mampu membuat keputusan dalam menyelesaikan permasalahannya dengan total skor 259. Sementara skor yang paling rendah yaitu pada indikator efektivitas yaitu dari pernyataan pegawai menyelesaikan pekerjaannya ditunjang dengan peralatan dan perlengkapan serta teknologi yang memadai dengan total skor 230.

Hasil penelitian diketahui bahwa karakteristik individual dan faktor psikologis memberikan pengaruh terhadap kualitas kerja pegawai dengan hasil uji korelasi sebesar 0,99 yang memiliki tingkat hubungan sangat kuat dengan tingkat pengaruh sebesar 98,01% yang artinya bahwa karakteristik individual dan faktor psikologis memberikan pengaruh terhadap kualitas kerja pegawai sebesar 98,01%. Hal tersebut sejalan dengan hasil uji hipotesis diketahui bahwa korelasi dapat dikatakan signifikan apabila  $F_{hitung} > F_{tabel}$  hasil perhitungan di atas dengan  $\alpha$  (alpa) untuk uji dua pihak dan  $dk = n-k-1$  (57) diperoleh bobot  $F_{hitung} = 1403,7$  sedangkan bobot  $F_{tabel} = 0,117$ . Jadi dari hasil perhitungan ternyata karakteristik

individual dan faktor psikologis berpengaruh positif terhadap kualitas kerja pegawai.

### **Kesimpulan dan Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut :Karakteristik individual pada Kantor BPJS Cabang Kota Banjar termasuk dalam kategori sangat baik. Secara parsial hasil uji korelasinya menunjukkan bahwa karakteristik individual dengan kualitas kerja memiliki tingkat hubungan yang sangat kuat. Begitu pula berdasarkan hasil uji hipotesis diketahui hipotesis diterima, dengan demikian karakteristik individual berpengaruh positif terhadap kualitas kerja pegawai. Artinya maka semakin baik karakteristik individual pegawai maka kualitas kerja semakin meningkat.

Faktor psikologis pada Kantor BPJS Cabang Kota Banjar termasuk dalam kategori baik. Secara parsial hasil uji korelasinya menunjukkan bahwa faktor psikologis dengan kualitas kerja memiliki tingkat hubungan yang kuat. Begitu pula berdasarkan hasil uji hipotesis diketahui hipotesis diterima, dengan demikian faktor psikologis berpengaruh positif terhadap kualitas kerja pegawai. Artinya maka semakin baik faktor psikologis pegawai maka kualitas kerja semakin meningkat.

Kualitas kerja pegawai pada Kantor BPJS Cabang Kota Banjar termasuk dalam kategori sangat baik. Secara simultan karakteristik individual dan faktor psikologis memiliki hubungan yang sangat kuat dengan kualitas kerja pegawai. Begitu pula berdasarkan hasil uji hipotesis diketahui hipotesis diterima, dengan demikian terdapat pengaruh positif karakteristik individual dan faktor psikologis terhadap kualitas kerja pegawai. Artinya, maka semakin baik karakteristik individual dan faktor psikologis pegawai maka kualitas kerja pegawai semakin meningkat.

### **Saran**

Berdasarkan kesimpulan dan hasil penelitian mengenai Pengaruh Karakteristik Individual dan Faktor Psikologis terhadap Kualitas Kerja Pegawai (Suatu Studi pada Kantor BPJS Cabang Kota Banjar), maka saran yang bisa diajukan peneliti sebagai berikut:

Sebaiknya pimpinan Kantor BPJS Cabang Kota Banjar lebih memperhatikan lagi komunikasi dan kerjasama diantara anggota tim dengan seksama dan jangan ragu untuk menengahi bila terjadi konflik serta dengarkan opini dari masing-masing pihak kemudian selesaikan dengan mengajak para pihak untuk mengambil keputusan bersama.

Sebaiknya pimpinan Kantor BPJS Cabang Kota Banjar lebih terbuka kepada pegawainya artinya sebelum pegawai diberikan tugas atau pekerjaan ada baiknya pimpinan menjelaskan terlebih dahulu apa saja yang harus dicapai oleh kantor tersebut, pimpinan Kantor BPJS juga sebaiknya lebih memberikan kebebasan dalam menuangkan kreativitas para pegawai, akan tetapi jangan sampai lepas kendali. Sebaiknya pimpinan Kantor BPJS Cabang Kota Banjar terus meningkatkan fasilitas Kantor BPJS seperti meningkatkan jaringan internet yang lambat, komputer yang pentiumnya sudah jadul. Hal tersebut akan mempengaruhi produktivitas kerja pegawai di Kantor BPJS Cabang Kota Banjar.

### **Daftar Pustaka**

- Aditama, R. A. 2020. *Pengantar Manajemen Teori dan Aplikasi*. Malang: AE.
- Ajabar. 2020. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- As'ad, Mohammad. 2010. *Seri Ilmu Sumber Daya Manusia: Psikologi Industri*, Edisi IV. Yogyakarta: Liberty.
- Elbadiansyah. 2019. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Malang: CV IRDH.
- Henry Simamora. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Satu. Yogyakarta: STIE YKPN Yogyakarta.
- Larasati, S. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Nurdiansyah, H dan Robbi, S. R. 2019. *Pengantar Manajemen*. Yogyakarta: Diandra Kreatif.
- Siswanto, 2012. *Pengantar Manajemen*: PT. Bumi Aksara, Jakarta
- Siyoto, S dan Ali, S. 2015. *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Cetakan Pertama. Literasi Media Publishing.
- Sumanto. 2020. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Sutrisno, E. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.
- Yusuf, M. 2014. *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan*. Jakarta: Edisi Pertama. Kencana.