

**Pengaruh Tingkat Kebutuhan Kompetensi Komunikasi Interpersonal Pimpinan BPJS
Ketenagakerjaan dan Tingkat Kebutuhan Atas *Perceived Organizational Support (POS)*
Terhadap Tingkat Motivasi Agen Perisai dalam Mencapai Kinerja Akuisisi Peserta BPU di
Kota Semarang**

Gina Nurfitrihani, Wiwid Noor Rakhmad
email: ginanurfitrihani27@gmail.com

**Program Studi S1 Ilmu Komunikasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro**
Jl. Dr. Antonius Suryo, Tembalang, Semarang Kode Pos 50275 Telepon (024) 74605407
Faksimile (024) 74605407 Laman: <https://www.fisip.undip.ac.id> Email: fisip@undip.ac.id

ABSTRACT

The “Penggerak Jaminan Sosial Indonesia” Program (Perisai) by BPJS Ketenagakerjaan aims to expand the membership of “Bukan Penerima Upah” (BPU) to cover informal workers through an agency system. However, the performance of Perisai agents at the Semarang Pemuda branch has shown a decline. This study examines the influence of leaders’ interpersonal communication competence, perceived organizational support, and work motivation in achieving performance. A total of 52 active Perisai agents participated in this research. The research employed a quantitative explanatory approach with multiple linear regression analysis using SPSS. The results show a significant positive influence of leaders’ interpersonal communication competence and perceived organizational support on the motivation of Perisai Agents. These results support the hierarchy of needs theory, suggesting that motivation increases when needs are met in stages. Therefore, attention to internal organizational factors must be maintained to prevent external structural or administrative disruptions.

Keyword: Interpersonal communication competence, Perceived organizational support, Work motivation, Perisai Agents, BPJS Ketenagakerjaan, Hierarchy of Needs Theory

ABSTRAK

Program Penggerak Jaminan Sosial Indonesia (Perisai) dari BPJS Ketenagakerjaan bertujuan memperluas kepesertaan Bukan Penerima Upah (BPU) kepada pekerja informal melalui sistem keagenan. Namun, kinerja Agen Perisai di kantor cabang Semarang Pemuda mengalami penurunan. Penelitian ini menyoroti pengaruh kompetensi komunikasi interpersonal pimpinan, persepsi dukungan organisasi, dan motivasi kerja Agen Perisai dalam mencapai kinerjanya. Sebanyak 52 Agen Perisai aktif menjadi responden dalam penelitian ini. Pendekatan yang digunakan adalah kuantitatif eksplanatori dengan analisis regresi linear berganda melalui SPSS. Hasilnya menunjukkan terdapat pengaruh positif signifikan dari kompetensi komunikasi pimpinan dan dukungan organisasi terhadap motivasi Agen Perisai. Temuan ini mendukung teori *hierarchy of needs* bahwa motivasi meningkat seiring terpenuhinya tingkat kebutuhan. Karena itu, perhatian terhadap faktor internal organisasi perlu dijaga untuk menghindari gangguan eksternal.

Kata kunci : Kompetensi komunikasi interpersonal, *Perceived organizational support*, Motivasi kerja, Agen Perisai, BPJS Ketenagakerjaan, *Hierarchy of Needs Theory*

PENDAHULUAN

Indonesia sebagai negara berkembang, memiliki upaya untuk mempertahankan ketahanan nasional yang salah satunya berfokus pada ketahanan ketenagakerjaan (Pristanti dkk., 2022). Ketahanan ketenagakerjaan menghadirkan perlindungan hukum atas resiko bekerja bagi setiap pekerja beserta keluarganya melalui Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan (Suwandi & Wardana, 2022).

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan merupakan badan hukum publik yang bertanggung jawab memberikan perlindungan bagi setiap pekerja atas resiko sosial dan ekonomi yang mungkin dihadapi. BPJS Ketenagakerjaan menjalankan lima program inti di antaranya, Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kematian (JKM), Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Pensiun (JP), dan Jaminan Kehilangan Pekerjaan (JKP). Kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan dibagi menjadi empat kategori yaitu, peserta kategori Penerima Upah (PU) untuk pekerja dalam sektor formal, Bukan Penerima Upah (BPU) untuk pekerja dalam sektor informal, Pekerja Jasa Konstruksi, dan Pekerja Migran Indonesia (PMI) (bpjsketenagakerjaan.go.id, 2025).

Peningkatan jumlah pekerja informal di Indonesia saat ini yang mencapai angka 59,17 persen atau sebanyak 84,13 juta orang (Goodstats, 2024), akhirnya menuntun BPJS Ketenagakerjaan untuk memberi perhatian khusus terhadap pekerja informal. Hal yang mendasari salah satunya adalah karena kesadaran mereka untuk berkontribusi dalam program jaminan sosial cenderung masih rendah (Vistika, 2024).

Peningkatan jumlah pekerja informal yang terus bertambah, mendorong kerja sama dari masing-masing kantor cabang untuk meningkatkan jumlah peserta BPU di setiap daerah. Salah satu kantor cabang BPJS Ketenagakerjaan yang menjadi perhatian dalam penelitian ini adalah BPJS Ketenagakerjaan kantor cabang Semarang Pemuda. BPJS Ketenagakerjaan kantor cabang Semarang Pemuda secara langsung menjalankan tugas dan fungsinya untuk melayani dan meningkatkan perlindungan jaminan sosial ketenagakerjaan di wilayah Kota Semarang dan sekitarnya.

Secara khusus, kondisi tenaga kerja informal di Kota Semarang berdasarkan data Badan Pusat Statistik Kota Semarang per tahun 2022 dan 2023 jumlahnya mencapai angka 320.000 (36,5%) dan 313.510 (35,9%), jumlah dalam setahun yang hanya turun 0,6 persen (semarangkota.bps.go.id, 2023). Angka ini

menjadi perhatian BPJS Ketenagakerjaan kantor cabang Semarang Pemuda karena dalam menjangkau pekerja informal memiliki tantangannya tersendiri. Hal ini dibuktikan dalam dua tahun terakhir realisasi jangkauan pekerja informal yang masih belum maksimal.

Target dan Realisasi			
Kepesertaan Bukan Penerima Upah (BPU)			
BPJS Ketenagakerjaan Semarang Pemuda			
Tahun 2022 - 2024			
Tahun	Target	Realisasi	Capaian (%)
2022	82.207	87.207	106,08%
2023	121.360	75.183	61,97%
2024	125.521	71.816	57,21%

Sumber : BPJS Ketenagakerjaan kantor cabang Semarang Pemuda

Tantangan akan luasnya sebaran jumlah pekerja informal di setiap daerah, mendorong BPJS Ketenagakerjaan memaksimalkan jangkauan peserta BPU di setiap daerah. Sehingga per tahun 2022, program Perisai (Penggerak Jaminan Sosial Indonesia) yang sudah menjadi inovasi BPJS Ketenagakerjaan sejak tahun 2018 dalam membantu peningkatan kepesertaan, mulai difokuskan untuk mengakuisisi pekerja informal dan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) saja sebagai peserta Bukan Penerima Upah (BPU) yang tujuannya meningkatkan perluasan kepesertaan dalam memberikan perlindungan jaminan sosial

ketenagakerjaan melalui sistem keagenan (perisai.sdsi.co.id, 2025)

Panduan Perisai dalam menjalankan tugasnya tertulis dalam Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Nomor 1 Tahun 2023 tentang Kerja Sama Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Dengan Wadah, disebutkan bahwa “agen penggerak jaminan sosial indonesia (Perisai) adalah orang/perorangan/individu yang merupakan anggota wadah”. Wadah di sini diartikan sebagai “organisasi atau asosiasi yang dibentuk oleh dari dan untuk peserta yang melakukan pekerjaan di luar hubungan kerja”. Masih dalam undang-undang yang sama, pada pasal 8, dijelaskan tugas Perisai adalah “melakukan sosialisasi program jaminan sosial ketenagakerjaan, pendaftaran, memastikan keberlanjutan kepesertaan pada Peserta Bukan Penerima Upah, menyerahkan tanda bukti kepesertaan, serta melaporkan hasil pelaksanaan tugas kepada Wadah”. Berdasarkan landasan hukum yang berlaku, Perisai menjadi bagian dari sistem organisasi yang mendorong ketercapaian tujuan BPJS Ketenagakerjaan khususnya dalam menjangkau pekerja informal.

Sebagai organisasi, BPJS Ketenagakerjaan ikut bertanggung jawab mengakomodasi kinerja Perisai. Bidang Kepesertaan, dalam hal ini menjadi bidang yang membawahi Agen Perisai, memiliki program

pembinaan sebagai upaya organisasi dalam mengelola individu yang berada di dalamnya, memastikan pertukaran pesan terjadi melalui komunikasi yang efektif dan meningkatkan kompetensi yang diperlukan Agen dalam menghadapi tantangan yang dihadapi.

BPJS Ketenagakerjaan memiliki peran penting dalam menjaga kualitas dan kinerja Perisai. Melihat tugas dari Agen Perisai dalam melakukan pelayanan kepesertaan, kedudukannya sebagai perpanjangan tangan dari BPJS Ketenagakerjaan kepada pekerja informal memegang peran penting untuk mencapai keberhasilan BPJS Ketenagakerjaan dalam meningkatkan kepesertaan BPU. Namun, pada kantor cabang BPJS Ketenagakerjaan Semarang Pemuda sendiri kondisi kinerja Agen Perisai dalam mengakuisisi pekerja informal untuk mendaftar sebagai peserta BPU cenderung belum sampai pada kondisi yang diharapkan.

KINERJA AGEN PERISAI				
BPJS Ketenagakerjaan Semarang Pemuda				
Tahun 2022 - 2024				
Tahun	Jumlah Agen Perisai	Target by sistem	Capaian	(%)
2022	107	32.100	12.549	39%
2023	214	64.200	28.471	44%
2024	116	34.800	9.321	27%

Sumber : BPJS Ketenagakerjaan kantor cabang Semarang Pemuda

Tabel di atas menunjukkan bahwa hal tersebut tidak lepas dari bagaimana Agen Perisai menghadapi lingkungan internal organisasi sebagai bagian dari sistem BPJS Ketenagakerjaan yang ikut serta dalam mencapai tujuan organisasi. Hasil wawancara dengan tim *Account Representative Khusus* (ARK), Bidang Kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan kantor cabang Semarang Pemuda, BPJS Ketenagakerjaan kantor cabang Semarang Pemuda sendiri memiliki program khusus kepada Agen Perisainya untuk mengakomodasi arah kerja Agen Perisai yang dikenal dengan program pembinaan perisai. Program pembinaan perisai BPJS Ketenagakerjaan kantor cabang Semarang Pemuda dijalankan setiap bulannya sebagai bentuk sinergitas antara BPJS Ketenagakerjaan sebagai organisasi dengan Agen Perisai. Pertemuan ini digunakan sebagai wadah interaksi, diskusi, dan apresiasi terhadap kebutuhan yang menyangkut tugas dan tanggung jawab Perisai.

Agen Perisai sebagai mitra BPJS Ketenagakerjaan, perhatian bersama antar pihak dalam menjaga hubungan dan iklim kerja yang harmonis sangat diperlukan. Sebagaimana (Gerung dkk., 2022) menyebutkan bahwa tercapainya tujuan organisasi, sangat berkaitan dengan bagaimana kinerja individu dan tim yang ada dalam organisasi tersebut.

Kasmir (2016) dalam Renaldi dkk., (2022) menemukan bahwa kinerja seseorang dalam bekerja salah satunya dipengaruhi oleh motivasi kerja. Motivasi dalam bekerja berperan penting pada tinggi rendahnya produktivitas organisasi dan sudah menjadi tugas manajer untuk selalu memperhatikan motivasi kerja yang tinggi agar tugas yang diemban dapat dioptimalkan dengan baik (Gitosudarmo, (2001) dalam (Romli, 2011 : 74). Kenyataan ini menyadarkan para pimpinan organisasi bahwa pengembangan strategi dan teknik-teknik motivasi, serta pemberdayaan pekerja menjadi kompetensi kepemimpinan yang mendesak (Hardjana, 2019).

Tyaningsih & Nurachadijat (2023) menyebutkan bahwa kualitas kepemimpinan menjadi salah satu faktor internal organisasi yang dapat mempengaruhi motivasi orang-orang yang bekerja di dalamnya. Anggota organisasi berada dalam hubungan mitra kerja yang kerap ditemukan dalam situasi interpersonal sehingga memungkinkan komunikasi terjadi (Hardjana, 2019 : 29). Lebih dalam, dalam studi organisasi, bentuk komunikasi organisasinya ada pada bagaimana komunikasi interpersonal (komunikasi diadik) terbentuk. Maier dkk., 1963, Jablin, 1997 (dalam Hardjana, 2019 : 37) menemukan bahwa sebagaimana terdapat jenjang hierarki dalam sebuah organisasi, komunikasi interpersonal dapat membawa kepuasan atau kecemasan di kalangan anggota organisasi yang berdampak besar pada tingkat

produktivitas, kepuasan, dan kinerja organisasi. Efektivitas komunikasi interpersonal, dalam penelitian Goldhaber (1993) berkaitan dengan bagaimana komunikasi atasan diimplementasikan dan lebih dinilai positif oleh bawahan. Sehingga manakala jajaran manajemen memperhatikan kompetensi komunikasinya, maka akan lebih efektif mengingat posisi mereka sebagai pemrakarsa dalam komunikasi interpersonal dan dampaknya yang lebih luas pada jenjang yang ada dalam struktur organisasi (dalam Hardjana, 2019 : 38).

Merujuk pada penelitian Li dkk., (2022) dengan mengambil konsep pemikiran *self determination theory (SDT)*, bahwa pada dasarnya motivasi bekerja terdiri dari motivasi eksternal dan internal. Keduanya berperan penting sebagai apa yang disebut *perceived organizational support (POS)*, artinya sejauh mana karyawan merasa bahwa Perusahaan menghargai kerja mereka dan peduli terhadap kesejahteraannya. Hasil penelitian oleh Li dkk., (2022) ini menunjukkan bahwa semakin tinggi *perceived organizational support (POS)*, maka semakin kuat motivasi karyawan. Selain itu, melalui *POS*, dinilai dapat membantu menciptakan lingkungan kerja yang mendukung sehingga tiga kebutuhan psikologis manusia seperti otonomi, kompetensi, dan keterhubungan) dapat terpenuhi oleh karyawan.

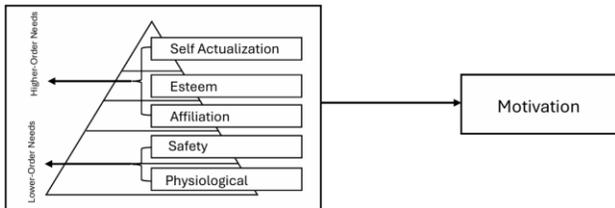
Berdasarkan kasus yang dialami BPJS Ketenagakerjaan kantor cabang Semarang Pemuda dalam mengakomodasi para Agen Perisainya, faktor-faktor ini diakumulasi melalui program pembinaan. Program pembinaan yang dirancang khusus bagi Agen Perisai sebagai sarana transformasi pesan yang dilakukan melalui interaksi dan umpan balik antara BPJS Ketenagakerjaan sebagai organisasi kepada Agen Perisai sebagai sub-sistem organisasi, menjadi upaya BPJS Ketenagakerjaan kantor cabang Semarang Pemuda untuk mendampingi Agen Perisai dalam mencapai tujuan bersama. Dengan demikian hal ini melatarbelakangi peneliti untuk menganalisis bagaimana faktor-faktor yang ada di dalamnya dapat mempengaruhi motivasi bekerja pada Agen Perisai.

KERANGKA TEORITIS

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori hirarki kebutuhan (*Hierarchy of Needs Theory*) yang dikenalkan oleh Abraham Maslow pada tahun 1943. Pengembangan teori ini banyak diterapkan dalam konteks kepentingan manusia salah satunya pada lingkup perilaku dan komunikasi organisasi. Miller (2012) dalam bukunya "*Organizational Communication: Approaches and Processes*" mengkategorikan teori ini dalam pendekatan hubungan manusia (*human relations*) khususnya dalam pengorganisasian dan manajemen.

Kurtz (2009 : 303) dalam bukunya *Contemporary Business*, membahas konsep tentang motivasi kerja dan memposisikan teori *hierarchy of needs* sebagai panduan penting bagi organisasi dalam memahami bagaimana memotivasi anggota organisasi secara efektif. Beberapa asumsinya yaitu : *pertama*, kebutuhan orang tergantung pada apa yang sudah mereka miliki. Dalam hal ini Maslow percaya motivasi seseorang disesuaikan dengan kondisi kebutuhan individu yang bersangkutan. *Kedua*, kebutuhan yang terpenuhi bukan lah motivator, hanya kebutuhan yang tidak terpenuhi yang dapat mempengaruhi perilaku. Dalam hal ini Maslow mengartikan bahwa untuk mengantarkan motivasi sampai pada perilaku, seseorang akan selalu mencari kebutuhannya yang belum terpenuhi, artinya upaya motivasi yang dilakukan hari ini mungkin tidak berlaku lagi untuk hari esok. *Ketiga*, kebutuhan orang-orang diatur dalam hierarki kepentingan, begitu mereka memenuhi satu kebutuhan (setidaknya sebagian) yang lain muncul dan menuntut kepuasan. Dalam hal ini Maslow mengusulkan bahwa kebutuhan manusia muncul dalam urutan prioritas, namun di sisi lain, tidak semua setiap kebutuhan secara kaku harus terpenuhi secara maksimal, artinya secara dinamis dan kontekstual motivasi kerja tetap dijaga oleh organisasi sehingga dapat menghindari pendekatan yang beragam.

Inti teori *hierarchy of needs* adalah bahwa manusia dimotivasi atas kebutuhan dasar yang berusaha dipenuhi. Maslow membagi jenis kebutuhan tersebut dalam lima tingkatan (dalam Miller, 2012) :



Maslow's Hierarchy Of Needs in the Organizational Context

(Miller, 2012)

Miller (2012 : 41) melalui bukunya merangkumkan penjelasan dari setiap kebutuhan dasar (*basic needs*) yang termuat dalam teori hirarki kebutuhan Maslow sebagai berikut :

1. Kebutuhan fisiologis (*Physiological needs*)
Kebutuhan ini berkaitan dengan kebutuhan tubuh manusia paling dasar, seperti kebutuhan akan makanan, air, tidur dan kepuasan terhadap indra yang dimiliki. Dalam lingkungan organisasi, kebutuhan ini dapat terpenuhi dengan pemberian kompensasi yang cukup untuk memenuhi kebutuhan tubuh tadi serta penyediaan atas tempat kerja yang secara fisik mendukung kesehatan karyawan.
2. Kebutuhan keamanan (*Safety needs*)
Kebutuhan ini berkaitan dengan perasaan aman dari ancaman atau bahaya, baik secara fisik maupun lingkungan. Dalam

lingkungan organisasi, kebutuhan ini dapat terpenuhi dengan kepastian atas kompensasi yang diberikan mampu digunakan untuk menjaga diri dari ancaman atau bahaya baik secara psikologis maupun lingkungannya.

3. Kebutuhan (*Affiliation needs*)
Kebutuhan ini sering kali dikenal dengan “*love-belongingness*” atau “*social needs*”, berkaitan dengan perasaan diterima dan memiliki ikatan sosial, mencakup keinginan untuk menjalin hubungan baik serta mendapat kasih sayang dari organ lain. Dalam lingkungan organisasi, kebutuhan ini dapat terpenuhi ketika berhasil membangun hubungan yang harmonis antara rekan kerja maupun atasan.
4. Kebutuhan (*Esteem needs*)
Kebutuhan ini berkaitan dengan perasaan individu untuk dihargai dan memiliki pencapaian. Terbagi menjadi dua :
(1) *external esteem*, yaitu penghargaan dari orang lain, termasuk pujian dan pengakuan.
(2) *internal esteem*, yaitu penghargaan dari diri sendiri, termasuk kepercayaan diri dan kepuasan pribadi. Dalam lingkungan organisasi, kebutuhan ini dapat didorong melalui sistem penghargaan melalui dukungan organisasi atau dengan tugas-tugas yang menantang dan bermakna.
5. Kebutuhan aktualisasi diri (*Self-actualization needs*)

Kebutuhan ini berkaitan dengan dorongan individu untuk mewujudkan potensi diri secara penuh. Dalam lingkungan organisasi, kebutuhan ini dapat terpenuhi ketika karyawan memenuhi tekadnya untuk mengembangkan dan memenuhi potensi diri secara bebas.

Teori Maslow merujuk pada hasil temuan pada peneliti Hawthorne (*Hawthorne studies*), yang menemukan bahwa pentingnya interaksi sosial dan perhatian manajerial di tempat kerja. Konsep ini menjadi landasan peneliti dalam menggunakan teori hirarki kebutuhan Maslow untuk melihat fenomena yang ditemukan. Miller (2012) dalam bukunya juga menghubungkan teori Maslow terutama pada tingkatan tertingginya (*higher-order needs*), yang akhirnya menjadi pertimbangan peneliti untuk mengakomodasi tahap ini ke dalam variabel penelitian.

Bercermin dengan upaya yang telah BPJS Ketenagakerjaan dalam mengakomodasi Agen Perisai melalui program pembinaan, di mana dalam kegiatannya terjadi komunikasi interaktif, maka dengan mengadopsi teori hierarki kebutuhan Maslow melalui tingkat kebutuhan pada tahap sosial (*affiliation needs*) akan diturunkan menjadi variabel X1 (tingkat kebutuhan kompetensi komunikasi Pimpinan BPJS Ketenagakerjaan) dan tingkat kebutuhan pada tahap penghargaan (*esteem needs*) yang

akan diturunkan menjadi variabel X2 (tingkat kebutuhan atas *perceived organizational support*) serta merujuk pada tujuan utama teori yang berorientasi pada motivasi manusia, yang kemudian dijadikan sebagai variabel terikat atau variabel Y (tingkat motivasi Agen Perisai dalam mencapai kinerja akuisisi peserta BPU di Kota Semarang).

Kompetensi Komunikasi Interpersonal

Merujuk pada teoritis Brian Spitzberg dan William Cupach (dalam Littlejohn dkk., 2017 : 74) pemikirannya berkontribusi pada penjelasan tentang kompetensi komunikasi dalam konteks interpersonal. Mereka mendefinisikan bahwa kompetensi komunikasi interpersonal adalah hasil dari kemampuan individu untuk beradaptasi dan berkomunikasi secara efektif dalam berbagai situasi sosial yang didukung oleh aspek keterampilan, pengetahuan, dan motivasi yang dimiliki dalam diri. Dalam memperluas konsep kompetensi komunikasi interpersonal, Spitzberg & Cupach menekankan pada penjelasannya terhadap konsep dasar *skill*, *knowledge*, dan *motivation*.

Konsep *Skill* (keterampilan) diartikan sebagai kemampuan individu yang didapat dari proses interaksi dengan orang lain secara berulang dan disengaja dengan tujuan mencapai komunikasi efektif. Kategori *skill* yang dapat membentuk kompetensi di antaranya kemampuan dalam manajemen interaksi (terampil dalam mengelola percakapan),

relaksasi sosial (terampil melihat suasana dan kondisi sosial), ekspresi vitas (terampil dalam mengelola emosi), dan altercentrism (terampil dalam memprioritaskan orang lain). Konsep *knowledge* (pengetahuan) diartikan sebagai pemahaman terhadap informasi atau pesan yang akan disebarkan kepada orang lain menyangkut aspek “apa” (pengetahuan konten) dan “bagaimana” (pengetahuan prosedural). Konsep *motivation* (motivasi) diartikan sebagai keinginan atau dorongan dalam diri untuk berperilaku melalui cara-cara tertentu.

Perceived Organizational Support (POS)

Rhoades & Eisenberger (2002) mengenalkan konsep *perceived organizational support (POS)* sebagai keseluruhan perasaan yang ada pada diri karyawan atau anggota organisasi bahwa organisasi menghargai dan mendukung kontribusi dan kesejahteraan mereka sebagai bagian dari sebuah organisasi. Latar belakang terbentuknya *perceived organizational support (POS)* disebabkan karena pandangan karyawan dalam mempersonifikasi organisasi, yaitu adanya anggapan bahwa ketika organisasi berkomitmen dengan karyawan, rasa dihargai oleh organisasi akan muncul sehingga pada akhirnya akan menuntun ke pengerjaan tugas yang lebih baik (Mathieu & Zajac, 1990).

Choi & Chiu (2017) dalam Rati & Zona (2024) menguraikan bahwa POS dinilai sebagai

keseriusan karyawan terhadap organisasi yang diikuti karena menyangkut seberapa besar organisasi mempedulikan peran karyawan dalam organisasi. Bentuk dari konsekuensi POS akan menunjukkan ketika karyawan merasa tingkat POS yang maksimal, kebutuhan otonomi dan kapabilitas mereka dapat terpenuhi, terciptanya lingkungan yang mendukung serta mampu menjaga dan meningkatkan sikap semangat bekerja.

Lebih lanjut Rhoades & Eisenberger (2002) mengakomodasi ide dari ahli teori pertukaran sosial (*social exchange teori*) untuk lebih mendalami konsep POS, yaitu sejalan dengan konsep pekerjaan yang diartikan sebagai pertukaran dari usaha dan kesetiaan untuk mendapatkan manfaat nyata dan penghargaan sosial. Menurut Gouldner (1960), POS yang terbentuk baik dalam lingkungan organisasi akan mencapai norma resiprositas di antara karyawan dan pemberi kerja, artinya perlakuan baik yang diterima oleh salah satu pihak akan dibalas baik pula dan hasilnya akan menguntungkan keduanya. Demikian yang disebut sebagai tingkat kebutuhan atas *perceived organizational support (POS)* adalah ukuran dari keseluruhan perasaan yang ada pada diri karyawan atau anggota organisasi bahwa organisasi menghargai dan mendukung kontribusi dan kesejahteraan mereka sebagai bagian dari sebuah organisasi terpenuhi.

Motivasi

Robbins & Judge (2023) secara khusus membahas konsep motivasi pada tujuan organisasi, bahwa tingkat motivasi dapat bervariasi dari waktu ke waktu, berbeda di antara satu individu dan yang lainnya, dan bisa jadi motivasi dapat terbentuk sebagai sifat kepribadian maupun keadaan yang sifatnya sementara dan dinamis. Dalam hal ini, Robbins & Judge (2023) mendefinisikan motivasi sebagai proses yang memperhitungkan faktor-faktor seperti intensitas, arah, dan ketekunan dalam diri individu sebagai dorongan untuk mencapai tujuan. Faktor intensitas menggambarkan seberapa keras seseorang berusaha. Faktor arah berperan dalam menentukan bagaimana usaha disalurkan, dalam hal ini mengarahkan pada usaha yang konsisten dan sesuai dengan tujuan organisasi. Faktor ketekunan akan mengukur seberapa lama seseorang dapat mempertahankan usahanya. Berdasarkan penggabungan ketiga faktor tersebut, individu yang termotivasi dalam bekerja, akan mengantarkan pada upaya intensitas tinggi hingga mencapai tujuannya cenderung akan bertahan lama.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan tipe eksplanatori. Sari dkk., (2022) mendefinisikan penelitian eksplanatori

sebagai penelitian yang bertujuan untuk menguji pengaruh antara variabel yang akan diteliti, dalam hal ini variabel independen (X) dan variabel dependen (Y). Populasi dalam penelitian ini adalah Agen Perisai pada kantor cabang BPJS Ketenagakerjaan Semarang Pemuda terbaru berjumlah 52 Agen Perisai aktif. Sampel Penelitian menggunakan keseluruhan jumlah populasi, yaitu sebanyak 52 orang. Dalam penelitian korelasional, ukuran sampel minimum yang dapat diterima dan dianggap bagi sebagian besar peneliti adalah tidak kurang dari 30 (Fraenkel & Wallen, 2009 : 335). Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini yaitu menggunakan sampel jenuh. Sampel jenuh merupakan teknik penentuan sampel ketika seluruh anggota populasi akan digunakan sebagai sampel (Sugiyono, 2015).

Penelitian ini menggunakan sumber dan jenis data primer yang dikumpulkan melalui metode survey dengan kuesioner. Kuesioner secara efisien dapat digunakan untuk mengumpulkan data berdasarkan instrumen survei yang dipilih dalam bentuk daftar pertanyaan tertulis yang disebarkan kepada responden. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan teknik analisis regresi linear berganda melalui bantuan *software* SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*). Teknik analisis regresi linear berganda digunakan untuk mendapatkan nilai pengaruh

dua atau lebih variabel bebas terhadap variabel terikat (Sugiyono, 2010 : 66).

HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL

Tingkat Kebutuhan Kompetensi Komunikasi Interpersonal Pimpinan BPJS Ketenagakerjaan

Temuan penelitian pada variabel tingkat kebutuhan kompetensi komunikasi interpersonal Pimpinan BPJS Ketenagakerjaan menunjukkan bahwa mayoritas responden menilai komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh Pimpinan BPJS Ketenagakerjaan yang tergolong sangat kompeten. Sebagaimana dilihat dari data yang diperoleh yaitu sebanyak 60% dari total responden. Artinya lebih dari separuh responden merasa bahwa Pimpinan yang sangat kompeten untuk melakukan komunikasi interpersonal, kemudian dapat dirasakan oleh responden, maka akan sesuai dengan yang responden butuhkan dalam melihat seorang pimpinan.

Tingkat Kebutuhan atas *Perceived Organizational Support (POS)*

Pada variabel tingkat kebutuhan atas *perceived organizational support (POS)*, temuan penelitian menunjukkan bahwa secara umum menunjukkan penilaian responden atas

persepsi dukungan organisasi cenderung ke arah baik. Artinya bahwa organisasi telah memperhatikan aspek – aspek seperti keadilan, dukungan Atasan, sistem penghargaan, dan kondisi bekerja, sebagaimana seharusnya diberikan kepada responden. Demikian terlihat penilaiannya oleh sebanyak 34 responden (65%). Kondisi ini juga menunjukkan bahwa dengan dukungan organisasi yang dipersepsikan baik, mengartikan bahwa mayoritas responden memperhatikan kebutuhan ini dalam melihat sebuah organisasi.

Tingkat Motivasi Agen Perisai dalam Mencapai Kinerja Akuisisi Peserta BPU

Temuan dari variabel tingkat motivasi Agen Perisai dalam mencapai kinerja akuisisi peserta BPU adalah bahwa hampir seluruh responden yaitu sebesar 69% menilai dirinya memiliki dorongan diri untuk mencapai kinerja mereka. Hal-hal mengenai bagaimana responden memiliki dorongan untuk mencapai tujuan, memiliki semangat, inisiatif, kreativitas, dan bertanggung jawab terhadap tugasnya, ditunjukkan bahwa mereka selalu berusaha memiliki motivasi yang tinggi untuk mencapai kinerjanya.

UJI HIPOTESIS

Hasil pengujian hipotesis dan pembahasan disajikan berdasarkan data dari 52

responden yang terlibat dalam penelitian ini. Analisis hipotesis dilakukan melalui bantuan *software* SPSS menggunakan analisis regresi linear berganda.

a. Tabel Anova

Tabel Anova

Model	F-Values	Sig.
X1	27.561	0.000
X2		

Dependent Variable : Y

Tabel Anova digunakan untuk menguji pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan. interpretasi yang terbentuk adalah bahwa diketahui nilai signifikansi sebesar $0.000 < 0.01$ dan F hitung sebesar $27.561 > 3.186$, dengan begitu pengaruh antara tingkat kebutuhan kompetensi komunikasi interpersonal Pimpinan BPJS Ketenagakerjaan (X1) dan tingkat kebutuhan atas *perceived organizational support* (POS) (X2), secara simultan berpengaruh sangat signifikan secara positif terhadap tingkat motivasi Agen Perisai dalam mencapai kinerja akuisisi peserta BPU di Kota Semarang (Y). Demikian kesimpulannya adalah hipotesis tiga (H3) dapat diterima, karena terdapat pengaruh yang sangat signifikan antara variabel X1 dan X2 terhadap variabel Y..

b. Tabel Summary

Tabel Summary

Model	R Square	Adjusted R Square
1	0.529	0.510

Predictors : (Constant), X2, X1

Tabel Model Summary digunakan untuk melihat kekuatan pengaruh dari model regresi linear berganda antara variabel-variabel independen terhadap variabel dependen. Tabel di atas menunjukkan kekuatan pengaruh (*R Square*) antara variabel-variabel independen terhadap variabel dependen sebesar 0.529. Merujuk pada kategorisasi oleh Ghozali, (2006), angka ini berada dalam rentang 0.51 – 1 yang mana menunjukkan pengaruh yang kuat. Interpretasi yang terbentuk berdasarkan tabel tersebut adalah bahwa besarnya pengaruh antara tingkat kebutuhan kompetensi komunikasi interpersonal Pimpinan BPJS Ketenagakerjaan dan tingkat kebutuhan atas *perceived organizational support* (POS) terhadap tingkat motivasi Agen Perisai dalam mencapai kinerja akuisisi peserta BPU di Kota Semarang yaitu sebesar 52,9% sehingga tergolong kuat. Maka, selebihnya, sisa dari nilai 52,9% diterangkan oleh variabel lain diluar penelitian ini.

c. Koefisien Determinasi

Tabel Koefisien determinasi dari model regresi linear berganda

Model	Unstandard- Coeff	Standard- Coeff	t	Sig.
	B	B		
Const	5.046		2.885	0.006
X1	0.145	0.352	2.296	0.026
X2	0.174	0.422	2.755	0.008

Dependent Variable : Y

Tabel koefisien determinasi digunakan untuk melihat keseluruhan model perhitungan dari hasil uji regresi linear berganda dalam penelitian ini. Setelah melihat hasil tabel ANOVA di mana menunjukkan **H3 diterima**, berdasarkan tabel koefisien determinasi maka akan diketahui pula nilai signifikansi dari masing-masing variabel independen. Hasilnya adalah bahwa terlihat nilai sig. X1 yaitu $0.02 < 0.05$ dan nilai T hitung yaitu $2.296 > 2.009$, menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara X1 terhadap Y sehingga **hipotesis 1 (H1) diterima**. Selanjutnya nilai sig. X2 terlihat $0.008 < 0.01$ dan nilai T hitung yaitu $2.755 > 2.009$, menunjukkan adanya pengaruh yang sangat signifikan antara X2 terhadap Y sehingga **hipotesis (H2) juga diterima**.

Sebagaimana persamaan regresi yang digunakan, bahwa :

$$Y = a + BX1 + BX2$$

Maka model regresi yang diperoleh yaitu :

$$Y = 5.046 + 0.145 + 0.174$$

Interpretasi yang terbentuk berdasarkan tabel koefisien determinasi di atas adalah sebagai berikut :

- Nilai konstanta (B) dari hasil uji regresi linear berganda dalam penelitian ini adalah sebesar 5.046. Artinya tanpa memperhatikan variabel X1 dan X2 besar nilai variabel Y adalah 5.046.
- Nilai koefisien regresi variabel X1 yang diketahui adalah 0.145 dan berarah positif. Artinya setiap satu kali peningkatan X1 akan juga menaikkan Y sebesar 0.145.
- Nilai koefisien regresi variabel X2 yang diketahui adalah 0.174 dan berarah positif. Artinya setiap satu kali peningkatan X2 akan juga menaikkan Y sebesar 0.174.

d. Sumbangan Efektif dan Sumbangan Relatif

Model sumbangan efektif didapat berdasarkan rumus berikut :

$$SEi = (\beta_i)^2$$

Maka sumbangan efektif dari model regresi linear berganda yang diperoleh :

- X1
 $SE_{X1} = (0.352)^2 = 0.1239$ (12,4%)

- **X2**

$$SE_{X2} = (0.422)^2 = 0.1780 \text{ (17.8\%)}$$

Model sumbangan relatif didapat berdasarkan rumus berikut :

$$SR_i = \frac{SE_i}{\sum SE} \times 100\%$$

- **X1**

$$SR_{X1} = \frac{12.4}{30.2} \times 100\% = 41.1\%$$

- **X2**

$$SR_{X2} = \frac{17.8}{30.2} \times 100\% = 58.9\%$$

Interpretasi yang diperoleh berdasarkan perhitungan di atas, didapati bahwa :

- Variabel tingkat kebutuhan *atas perceived organizational support (X2)* memberikan kontribusi yang lebih besar **secara efektif** yaitu sebesar **17.8%** terhadap motivasi Agen Perisai dibanding variabel tingkat kebutuhan kompetensi komunikasi interpersonal Pimpinan BPJS Ketenagakerjaan yang menyumbang sebesar **12.4%**.
- **Secara relatif**, tingkat kebutuhan *atas perceived organizational support (X2)* juga mengumbang lebih besar yaitu **58.9%** dari total kontribusi dua variabel

independen, sedangkan X1 menyumbang **41.1%**.

- Dengan demikian, **tingkat kebutuhan atas *perceived organizational support*** memiliki peran yang lebih dominan dalam mempengaruhi motivasi Agen Perisai.

PEMBAHASAN

a. Tingkat kebutuhan kompetensi komunikasi interpersonal Pimpinan BPJS Ketenagakerjaan dan *perceived organizational support (POS)* terhadap tingkat motivasi Agen Perisai

Setelah dilakukan pengujian hipotesis mengenai pengaruh tingkat kebutuhan kompetensi komunikasi interpersonal Pimpinan BPJS Ketenagakerjaan dan tingkat kebutuhan *atas perceived organizational support (POS)* terhadap tingkat motivasi Agen Perisai dalam mencapai kinerja akuisisi peserta BPU di Kota Semarang, hasil analisis melalui uji regresi linear berganda dengan SPSS pada tabel ANOVA menunjukkan nilai sig. $0.000 < 0.01$ dan nilai F hitung $27.561 > 3.186$ dengan arah positif. Interpretasinya adalah bahwa secara simultan terdapat pengaruh positif yang sangat signifikan antara tingkat kebutuhan kompetensi komunikasi interpersonal Pimpinan BPJS Ketenagakerjaan dan tingkat kebutuhan *atas perceived organizational support (POS)*

terhadap tingkat motivasi Agen Perisai dalam mencapai kinerja akuisisi peserta BPU di Kota Semarang. Demikian hasil uji hipotesis 3 (H3) diterima. Artinya, semakin kompeten komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh Pimpinan BPJS Ketenagakerjaan dan semakin baik *perceived organizational support (POS)* itu terpenuhi, maka semakin tinggi tingkat motivasi Agen Perisai dalam mencapai kinerja akuisisi peserta BPU.

Berdasarkan hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa penelitian ini mendukung teori yang digunakan. Artinya semakin organisasi berusaha memenuhi tingkat kebutuhan dalam hal ini pada tingkat *social needs* dan *esteem needs*, maka organisasi tidak hanya menciptakan *basic needs* manusia tetapi juga ada upaya untuk menumbuhkan *self-worth* dari Agen Perisai sehingga pada akhirnya akan menjadi pendorong kuat dalam motivasinya.

Secara garis besar, temuan penelitian juga menunjukkan bahwa teori *hierarchy of needs* Maslow masih relevan digunakan di konteks organisasi saat ini, pun dalam hal ini pada sektor pelayanan publik. Hasil penelitian juga dapat dikatakan mendukung asumsi dasar dari teori ini, bahwa manusia memiliki tingkatan atas kebutuhan yang harus dipenuhi sehingga dapat mempengaruhi motivasinya. Dalam konteks penelitian ini, kebutuhan sosial (*affiliation/social needs*) dan penghargaan

(*esteem*) yang terpenuhi melalui praktik komunikasi pimpinan dan dukungan organisasi terbukti memberi kontribusi signifikan terhadap tingkat motivasi kerja Agen Perisai. Hal ini juga menunjukkan bahwa keperluan organisasi untuk memperhatikan aspek psikologis dan sosial dari tenaga kerja lapangan, tidak hanya secara fungsional, namun komunikasi yang berkualitas dan dukungan organisasi bukan hanya menjadi alat manajerial, namun juga sebagai sarana pemenuhan kebutuhan manusia memiliki esensi dalam membangun motivasi dan keterlibatan kerja.

b. Tingkat kebutuhan kompetensi komunikasi interpersonal Pimpinan BPJS Ketenagakerjaan terhadap tingkat motivasi Agen Perisai

Secara parsial dari hasil regresi linear berganda juga menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan secara positif antara X1 terhadap Y. Hasilnya ditunjukkan pada tabel coefficients pada nilai sig. dan T hitungnya, di mana nilai sig. X1 terlihat $0.026 < 0.05$ dan T hitung $2.296 > 2.009$. Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa semakin kompeten komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh Pimpinan BPJS Ketenagakerjaan itu terpenuhi, maka semakin tinggi tingkat motivasi kerja Agen Perisai dalam mencapai kinerja akuisisi peserta BPU. Demikian hipotesis 1 (H1) diterima. Hasil penelitian ini

mendukung temuan penelitian sebelumnya, seperti yang dilakukan oleh Septiani (2019) menunjukkan bahwa kompetensi komunikasi interpersonal seorang pimpinan berpengaruh signifikan terhadap motivasi bawahannya dalam bekerja. Artinya, meskipun terdapat perbedaan objek penelitian, dalam hal ini jenis organisasi yang diteliti, hasil yang diperoleh masih konsisten bahwa komunikasi interpersonal menjadi faktor penting dalam lingkup hubungan berorganisasi.

Berkaca pada teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *theory hierarchy of needs* yang dikemukakan oleh Abraham Maslow (1943), bahwa dalam pembentukan motivasi setelah seseorang telah memenuhi kebutuhan fisiologis dan rasa aman, maka tahap selanjutnya adalah kebutuhan seseorang pada tahap affiliation atau kerap disebut juga sebagai tahap social needs. Penelitian ini menggunakan konsep social needs menjadi salah satu faktor yang diteliti sebagai stimulus yang berperan dalam membentuk motivasi seseorang dalam bekerja khususnya di lingkup organisasi, di mana variabel yang dimaksud adalah tingkat kebutuhan kompetensi komunikasi interpersonal Pimpinan BPJS Ketenagakerjaan (X1).

Temuan penelitian ini sejalan dengan teori hirarki kebutuhan Maslow yang menjelaskan bahwa hubungan sosial menjadi faktor penting yang menjadi kebutuhan setiap

manusia. Kaitannya dengan konteks organisasi, kebutuhan untuk berinteraksi, diterima, dan memiliki rasa kepemilikan dalam kelompok menjadi pondasi penting dalam membentuk motivasi (Maslow, 1943). Fakta bahwa organisasi membutuhkan kerja sama di setiap elemen yang ada di dalamnya untuk memenuhi tujuan organisasi, social needs dalam konteks organisasi dapat dipenuhi melalui interaksi interpersonal yang positif antara pimpinan dan anggota tim. Artinya ketika pimpinan memiliki kompetensi komunikasi interpersonal yang baik, seperti mampu untuk terbuka dan mendengarkan secara aktif, memberi umpan balik, memberi empati, dukungan positif, serta memperhatikan kesetaraan, hal ini akan memunculkan rasa keterhubungan dan kepercayaan (Devito, 2013). Sehingga dalam organisasi, pertimbangan untuk bagaimana jajaran pimpinan menguasai komunikasi interpersonal dalam mendukung salah satu kebutuhan manusia dalam hal *social needs* menjadi sangat diperlukan. Demikian menunjukkan bahwa konteks organisasi sangat erat dalam mengadopsi teori hierarki kebutuhan Maslow.

c. Tingkat kebutuhan atas *perceived organizational support (POS)* terhadap tingkat motivasi Agen Perisai

Secara parsial dari hasil regresi linear berganda juga menunjukkan adanya pengaruh

yang signifikan secara positif antara X2 terhadap Y yang ditunjukkan pada tabel coefficients pada nilai sig. X2 terlihat $0.008 < 0.01$ dan T hitung $2.755 > 2.009$. Hasil uji hipotesis ini juga menunjukkan bahwa semakin baik *perceived organizational support* (POS) dari Agen Perisai itu terpenuhi, maka semakin baik pula motivasi Agen Perisai dalam mencapai kinerja akuisisi peserta BPU. Demikian hipotesis 2 (H2) diterima. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Annisa (2021) yang menyelidiki pengaruh *perceived organizational support* (POS), *self efficacy*, dan budaya organisasi terhadap motivasi kerja pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) KC Gunung Sahari serta tinjauannya dari sudut pandang islam. Hasil penelitian Annisa menunjukkan bahwa pengaruh antar variabel independen terhadap variabel dependennya memiliki kesesuaian (fit) yang besar dalam mempengaruhi variabel motivasi kerja. Meski pengukuran dalam penelitian Annisa menggunakan metode SEM-PLS, namun hasilnya secara konsisten menunjukkan bahwa *perceived organizational support* juga menjadi faktor dalam mempengaruhi motivasi bekerja karyawan.

Sebagaimana penjelasan yang dimuat dalam teori *hierarchy of needs* Maslow, *esteem needs* menjadi tingkat tertinggi sebelum seseorang mencapai puncak aktualisasi

dirinya. Tahap ini merujuk pada kebutuhan manusia akan penghargaan, status, dan pengakuan yang diterima. Ketika seseorang merasa bahwa mereka dianggap penting, kemudian mereka mendapat dukungan dari organisasi, dorongan mereka untuk menunjukkan performa terbaik juga semakin meningkat. Dalam penelitian ini, *perceived organizational support* (POS) menjadi bentuk nyata terhadap pemenuhan akan *esteem needs* dalam konteks organisasi. Merujuk pada pemikiran Eisenberg dkk., (1986) juga disebutkan bahwa *perceived organizational support* (POS) digunakan sebagai cerminan dari persepsi karyawan bahwa organisasi menghargai kontribusi mereka dan peduli terhadap kesejahteraan karyawannya. Lebih lanjut, penelitian Rhoades & Eisenberger (2002) juga menemukan bahwa terdapat korelasi yang positif antara *perceived organizational support* (POS) dengan berbagai bentuk motivasi intrinsik, termasuk kepuasan kerja, loyalitas, dan semangat kerja. Agen yang merasa diakui oleh organisasi akan lebih termotivasi untuk menjalankan tugas dan tanggung jawab mereka. Dengan demikian pemenuhan *esteem needs* melalui persepsi atas dukungan organisasi terbukti menjadi faktor penting dalam membentuk motivasi kerja Agen Perisai sebagaimana sesuai dengan konsep motivasi Maslow.

SIMPULAN DAN SARAN

SIMPULAN

Berikut merupakan hasil dari penelitian yang dilakukan berdasarkan analisa yang diperoleh :

1. Secara simultan (bersama-sama) terdapat pengaruh yang sangat signifikan secara positif antara tingkat kebutuhan kompetensi komunikasi interpersonal Pimpinan BPJS Ketenagakerjaan dan tingkat kebutuhan atas *perceived organizational support (POS)* terhadap tingkat motivasi Agen Perisai dalam mencapai kinerja akuisisi peserta BPU di Kota Semarang. Artinya semakin baik kompetensi komunikasi interpersonal Pimpinan BPJS Ketenagakerjaan dan semakin baik persepsi dukungan organisasi itu terpenuhi, maka semakin tinggi motivasi Agen Perisai dalam mencapai kinerja akuisisi peserta BPU. Hal ini memperkuat relevansi teori *hierarchy of needs* dari Abraham Maslow dalam konteks organisasi. Dengan menurunkan konsep *social needs* dan *esteem needs* menjadi variabel terukur dalam bentuk komunikasi interpersonal pimpinan dan *perceived organizational support*, hasil penelitian memberikan bukti empiris bahwa kedua faktor ini berperan dalam membentuk motivasi kerja. Di sisi lain, pemahaman bahwa pendekatan kebutuhan manusia ditemukan masih tetap relevan dalam mengelola sumber daya manusia melalui pendekatan *human relations* di lingkungan organisasi.
2. Secara parsial (masing-masing) dari tiap variabel independen juga memiliki pengaruh yang signifikan secara positif terhadap variabel dependen. Dalam hal ini berarti tingkat kebutuhan kompetensi komunikasi interpersonal Pimpinan BPJS Ketenagakerjaan berpengaruh terhadap tingkat motivasi Agen Perisai dalam mencapai kinerja akuisisi peserta BPU ($X1 - Y$). Begitupun tingkat kebutuhan atas *perceived organizational support (POS)* juga berpengaruh terhadap tingkat motivasi Agen Perisai dalam mencapai kinerja akuisisi peserta BPU ($X2 - Y$). Hasil perhitungan statistik menunjukkan bahwa untuk melihat di antara kedua variabel $X1$ dan $X2$ dalam memberikan pengaruh lebih besar terhadap variabel Y adalah variabel $X2$. Didapat dari perhitungan sumbangan efektif dan sumbangan relatif berdasarkan analisis regresi linear berganda yang diperoleh menunjukkan bahwa besar sumbangan relatif dari $X2$ lebih besar yaitu sebesar 58,9%, sedangkan besaran pengaruh oleh $X1$ adalah sebesar 41.1%.

Oleh karena itu, variabel yang sangat berpengaruh besar terhadap tingkat motivasi Agen Perisai dalam mencapai kinerja akuisisi peserta BPU (Y) adalah tingkat kebutuhan atas *perceived organizational support* (X2).

SARAN

Berdasarkan hasil temuan dalam penelitian ini, berikut beberapa saran yang diperoleh :

1. Penelitian ini memperkaya *Hierarchy of Needs Theory* dalam studi komunikasi organisasi. Berdasarkan temuan penelitian, konsep-konsep teori hirarki kebutuhan, hingga saat ini pemahamannya masih relevan diterapkan dalam konteks *human relations* pada organisasi yang bergerak di sektor pelayanan publik. Dengan mengkaji bagaimana kebutuhan manusia yang berusaha dipenuhi pada tahap *affiliation/social needs* dan *esteem needs* melalui proses komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh Pimpinan BPJS Ketenagakerjaan dan persepsi dukungan organisasi, membuktikan faktor-faktor seperti sosial psikologi berperan dalam membentuk motivasi kerja anggota organisasi.
2. BPJS Ketenagakerjaan sebagai organisasi perlu menjaga kondisi internal sebagaimana dalam temuan penelitian

yang cenderung sudah baik. Perhatian BPJS Ketenagakerjaan terhadap motivasi kerja yang ada pada diri anggota organisasi, perlu dilakukan penguatan terutama pada bagaimana persepsi dukungan organisasi yang terbukti menjadi faktor yang kuat dalam membentuk motivasi kerja Agen Perisai. Selain itu, perlunya kesinambungan perhatian yang diberikan pada faktor-faktor eksternal juga untuk mempertahankan faktor internal yang sudah terbentuk. Artinya, meski dalam hal ini diperoleh bahwa komunikasi interpersonal Pimpinan BPJS Ketenagakerjaan dan persepsi dukungan organisasi yang baik memang dapat membentuk motivasi kerja Agen.

3. Bagi masyarakat, kepentingan untuk memiliki perlindungan jaminan sosial ketenagakerjaan khususnya bagi setiap masyarakat yang bekerja perlu dipahami dengan betul. Keberadaan BPJS Ketenagakerjaan sebagai bentuk negara hadir, yang perluasannya dibantu oleh kehadiran Agen Perisai semata-mata dimaksudkan untuk memperluas pemahaman bahwa jaminan sosial ketenagakerjaan sebagai perlindungan untuk menghadapi resiko bekerja dan ketidakpastian ekonomi di masa depan.

DAFTAR PUSTAKA

- Annisa, F. (2021). Pengaruh Perceived Organizational Support, Self Efficacy, Budaya Organisasi Terhadap Motivasi Kerja Pada Pt. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Serta Tinjauannya Dari Sudut Pandang Islam (Studi Kasus Pada PT. BRI (Persero) KC Gunung Sahari) [Diploma, Universitas YARSI]. <https://doi.org/10.12.%20BAB%20V.pdf>
- Devito, J. A. (2011). *Komunikasi Antarmanusia*. Karisma Publishing Group. <https://openlibrary.telkomuniversity.ac.id/pustaka/16752/komunikasi-antarmanusia-5-e-.html>
- Fraenkel, J. R., & Wallen, N. E. (2009). *How to design and evaluate research in education* (7th ed). McGraw-Hill.
- Gerung, C. J., Dotulong, L. O. H., & Raintung, M. C. (2022). Analisis Perbandingan Kinerja Pns Dan Thl Pada Dinas Pendidikan Kabupaten Minahasa Di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 10(2), Article 2. <https://doi.org/10.35794/emba.v10i2.39416>
- Ghozali, I. (2006). *Aplikasi analisis multivariate dengan program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Goodstats, D. (2024, Oktober 1). Proporsi Pekerja Informal Indonesia Capai 59,17% di 2024—GoodStats Data. <https://data.goodstats.id/statistic/proporsi-pekerja-informal-indonesia-capai-5917-di-2024-F1N9s>
- Hardjana, A. (2019). *Komunikasi Organisasi: Strategi Interaksi dan Kepemimpinan (Depok)*. Rajawali Pers. [//e-library.nobel.ac.id%2Findex.php%3Fp%3Dshow_detail%26id%3D629](https://e-library.nobel.ac.id%2Findex.php%3Fp%3Dshow_detail%26id%3D629)
- Kurtz, D. L. (with Internet Archive). (2009). *Contemporary business*. Mason, OH: South-Western Cengage Learning. <http://archive.org/details/contemporarybusi0000kurt>
- Li, M., Jameel, A., Ma, Z., Sun, H., Hussain, A., & Mubeen, S. (2022). Prism of Employee Performance Through the Means of Internal Support: A Study of Perceived Organizational Support. *Psychology Research and Behavior Management*, 15, 965–976. <https://doi.org/10.2147/PRBM.S346697>
- Littlejohn, S. W., Foss, K. A., & Oetzel, J. G. (2017). *Theories of human communication* (Eleventh edition). Waveland Press, Inc.
- Maslow, A. H. (Abraham H. (with Internet Archive). (1954). *Motivation and personality*. New York, Harper. http://archive.org/details/motivationperson00masl_0
- Miller, K. (2012). *Organizational Communication: Approaches and Processes*. Cengage Learning.
- Pristanti, S. N., Sukidin, S., & Hartanto, W. (2022). Implementasi Program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) Ketenagakerjaan Pada Pekerja Informal (Studi Kasus Di Desa Dukuh Dempok, Kecamatan Wuluhan, Kabupaten Jember). *Jurnal Pendidikan Ekonomi: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi Dan Ilmu Sosial*, 16(2), Article 2. <https://doi.org/10.19184/jpe.v16i2.25240>
- Rati, R., & Zona, M. A. (2024). Perceived Organizational Support (POS) terhadap Work Engagement: Peran Mediasi Psychological Safety pada Karyawan PT. Bank Nagari Kantor Pusat. *Jurnal Manajemen*, 14(1), Article 1. <https://doi.org/10.30656/jm.v14i1.8879>

- Renaldi, Rahayuningsih, N., & Rahayuningsih, N. (2022). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Fasilitas Kerja Terhadap Kinerja Studi Kasus Pegawai DPUPR Kabupaten Indramayu. *Jurnal Investasi*, 8(2), 44–53. <https://doi.org/10.31943/investasi.v8i2.199>
- Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: A review of the literature. *The Journal of Applied Psychology*, 87(4), 698–714. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.87.4.698>
- Robbins, S., & Judge, T. (2023). *Organizational Behavior, Global Edition (19th edition)*. Pearson Education Limited.
- Romli, P. D. K. (2014). *Komunikasi Organisasi Lengkap (edisi REVISI)*.
- Sari, M., Rachman, H., Juli Astuti, N., Win Afgani, M., & Abdullah Siroj, R. (2022). Explanatory Survey dalam Metode Penelitian Deskriptif Kuantitatif. *Jurnal Pendidikan Sains dan Komputer*, 3(01), 10–16. <https://doi.org/10.47709/jpsk.v3i01.1953>
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suwandi, F. R., & Wardana, D. J. (2022). Aspek Hukum Keberlakuan Bpjs Ketenagakerjaan Terhadap Perlindungan Dan Keamanan Kerja. *Sibatik Journal: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, Dan Pendidikan*, 2(1), Article 1. <https://doi.org/10.54443/sibatik.v2i1.539>
- Tyaningsih, S., & Nurachadijat, K. (2023). Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Motivasi dalam Suatu Organisasi. *Journal on Education*, 6(1), 3286–3299. <https://doi.org/10.31004/joe.v6i1.2999>
- Vistika, F. B. (2024, Desember 8). Ini Tantangan dan Strategi Layanan Jaminan Sosial di Masa Depan. www.kontan.co.id. <https://amp.kontan.co.id/news/momsmoney.id.kontan.co.id/news/ini-tantangan-dan-strategi-layanan-jaminan-sosial-di-masa-depan>