

BAB V

PENUTUP

Penelitian ini dilatarbelakangi dengan target Agen Perisai yang tidak tercapai sehingga menunjukkan kinerja yang menurun. Hal yang menjadi fokus penelitian ini adalah bagaimana lingkungan internal BPJS Ketenagakerjaan berperan dalam menyikapi fenomena yang terjadi. Sebagaimana telah disinggung dalam latar belakang bahwa kinerja seseorang dalam bekerja salah satunya dipengaruhi oleh motivasi kerja. Motivasi kerja menjadi bagian dari internal organisasi di mana organisasi berperan dalam mengelola sisi psikologis ini agar tidak mempengaruhi kinerja individu yang bekerja di dalamnya. Penelitian ini mencoba mengerucutkan arah penelitian pada bagaimana keperluan organisasi untuk memperhatikan persepsi baik dari anggotanya melalui penilaian terhadap peran pimpinan dan dukungan yang diberikan organisasi. Arah penelitian ini juga sejalan dengan relevansi kedudukan teori yang menjelaskan bahwa motivasi manusia dalam bekerja membentuk perilaku organisasi melalui pemenuhan terhadap kebutuhan dasar dari manusia itu sendiri.

Oleh karena itu, bab ini mencakup simpulan dan saran yang dirangkum berdasarkan temuan penelitian yang dilakukan dalam mengkaji 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.

5.1 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 kompeten 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 ($X_1 - Y$). Begitupun tingkat kebutuhan atas *perceived organizational support (POS)* juga berpengaruh terhadap tingkat motivasi Agen Perisai dalam mencapai kinerja akuisisi peserta BPU ($X_2 - Y$). Hasil perhitungan statistik menunjukkan bahwa untuk melihat di antara kedua variabel X_1 dan X_2 dalam memberikan pengaruh lebih besar terhadap variabel Y adalah variabel X_2 . Didapat dari perhitungan sumbangan efektif dan sumbangan relatif berdasarkan analisis regresi linear berganda yang diperoleh menunjukkan bahwa besar sumbangan relatif dari X_2 lebih besar yaitu sebesar 58,9%, sedangkan besaran pengaruh oleh X_1 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* (X_2).

5.2 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 Perisai, motivasi kerja Agen Perisai perlu didukung oleh faktor-faktor lain di luar aspek psikologi agen, seperti sistem kerja, struktur insentif, atau hambatan operasional agar motivasi kerja Agen Perisai dapat bertahan dengan baik.
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.