

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Komunikasi interpersonal di lingkungan kerja memberikan peran penting dalam meningkatkan hubungan antar individu, baik antara atasan dan bawahan maupun sesama rekan kerja. Komunikasi interpersonal yang efektif dapat mempengaruhi kinerja dan kesejahteraan karyawan dalam suatu organisasi (Devito, 2016). Motivasi kerja karyawan sangat berpengaruh pada hubungan sosial yang terbentuk melalui komunikasi interpersonal yang baik (Robinson & Judge, 2013). Motivasi kerja yang tinggi diharapkan dapat meningkatkan kinerja, kualitas pelayanan dan pencapaian tujuan dalam suatu perusahaan/intansi terkait.

BPJS Kesehatan mulai resmi beroperasi pada 1 Januari 2014. Dasar pendirian BPJS Kesehatan adalah pada tahun 2004 pemerintah mengeluarkan UU Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) dan kemudian pada Tahun 2011 pemerintah menetapkan UU Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS). Di BPJS Kesehatan Cabang Padang, sebagai lembaga yang menyediakan layanan kesehatan kepada masyarakat, Sebagai instansi pelayanan publik. Di tingkat provinsi, Sumatera Barat juga mencatat pertumbuhan signifikan. Pada tahun 2022, cakupan kepesertaan JKN baru mencapai 86,03% atau sekitar 4,82 juta jiwa. Angka ini meningkat menjadi 87,96% pada 2023 dengan jumlah peserta 4,94 juta jiwa. Perkembangan pesat terjadi pada tahun 2024, di mana cakupan kepesertaan naik menjadi 95,63% atau sekitar 5,53 juta jiwa dari total 5,78 juta penduduk. Hingga April 2025, cakupan peserta JKN di Sumatera Barat mencapai 95,81% dengan 5,57 juta jiwa, meskipun tercatat hanya sekitar 74,27% peserta yang masih aktif (BPJS Kesehatan Sumbar, 2025). Peningkatan jumlah peserta ini tentu berdampak langsung pada semakin besarnya tanggung jawab pelayanan di kantor cabang, termasuk BPJS Kesehatan Cabang Padang.

Kondisi tersebut menuntut karyawan untuk tetap memiliki motivasi kerja yang tinggi. Motivasi kerja yang baik menjadi faktor penting dalam menunjang kualitas pelayanan publik. Karyawan yang termotivasi akan lebih disiplin, produktif, dan mampu memberikan pelayanan optimal kepada masyarakat. Namun, meningkatnya jumlah peserta JKN berpotensi menimbulkan tekanan kerja, yang jika tidak diimbangi dengan lingkungan kerja yang kondusif, dapat menurunkan semangat kerja karyawan.

Salah satu faktor penting yang dapat memengaruhi motivasi kerja adalah komunikasi interpersonal. Komunikasi interpersonal yang baik antara sesama karyawan maupun antara atasan dan bawahan dapat menciptakan suasana kerja harmonis, mengurangi kesalahpahaman, serta meningkatkan rasa saling menghargai. Dengan terjalannya komunikasi interpersonal yang efektif, karyawan akan merasa didukung dan dihargai, sehingga berdampak positif pada motivasi kerja mereka.

Komunikasi interpersonal antara karyawan memiliki peran penting untuk mendukung kelancaran operasional dan kualitas pelayanan yang diberikan sumber daya manusia menjadi salah satu faktor penting dalam mencapai keberhasilan suatu perusahaan. Sumber daya manusia dalam perusahaan adalah karyawan. Karyawan merupakan penggerak utama dalam setiap kegiatan yang ada di perusahaan seperti kegiatan administrasi dan pelayanan. Karyawan adalah orang yang bekerja dengan menawarkan jasa (fisik dan pikiran) kepada suatu perusahaan dan memperoleh imbalan sesuai dengan perjanjian kerja (Hasibuan, 2007).

Sementara itu, William and Keits Davis, (1996: 500) pengertian yang mereka kemukakan adalah sebagai berikut: motivasi adalah suatu permasalahan yang kompleks. Karena di dalamnya menyangkut beberapa hal yang meliputi perasaan, pemikiran dan pengalaman dari setiap masing-masing individu, yang terjadi didalam maupun diluar organisasi (Poppy Ruliana, 2016).

Oleh karena itu memberikan pendekatan motivasi secara

individual dalam hal pekerjaan tidaklah realistis, untuk menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, motivasi kerja akan sangat mempengaruhi semangat kerja yang dimiliki oleh karyawan yang berpotensi untuk mencapai hasil yang memuaskan, sehingga diperlukan adanya pendorong agar karyawan mau mengeluarkan seluruh potensi yang dimiliki. Motivasi kerja dapat dikatakan sebagai suatu kekuatan potensial yang ada dalam diri manusia, yang dapat dikembangkan sendiri dari dorongan seseorang untuk melakukan suatu aktivitas tertentu melalui sistem kerja yang efektif dan efisien, Oleh sebab itu motivasi kerja kerap kali diartikan sebagai faktor pendorong perilaku seseorang. Menurut (Poppy Ruliana, 2016) Kata motivasi berasal dari kata Latin yakni "*Motive*" yang berarti dorongan, penggerak dan tindakan. Selanjutnya, dalam bahasa Inggris *motivation*, yang berarti keinginan yang timbul dalam diri seseorang untuk melakukan suatu tindakan untuk mewujudkan misi dan tujuan yang telah ditetapkan. Motivasi kerja yang tinggi dalam suatu organisasi dapat tercapai melalui komunikasi yang baik, yang dapat mengatasi hambatan komunikasi yang ada di dalam organisasi tersebut (Sutrisno, 2011).

Berdasarkan hasil observasi awal yang peneliti temukan, bahwa terdapat beberapa indikasi bahwa komunikasi antar karyawan masih mengalami kendala yang sedang dihadapi oleh BPJS Kesehatan Cabang Padang dalam hal memotivasi karyawan dalam bekerja, seperti kerap kali terjadi kesalahpahaman atau *misscommunication* antar sesama rekan kerja mengenai penyampaian informasi yang kurang akurat akibat dari kurangnya keterbukaan (transparan) dan kurang mendapat arahan yang jelas dari atasan. Hal ini akan berdampak langsung pada semangat dan produktivitas kerja karyawan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dalam hal ini, komunikasi interpersonal sangat cocok untuk membangun hubungan komunikasi yang efektif antara atasan dengan bawahan maupun antar sesama karyawan memiliki peran penting dalam

proses memotivasi karyawan. Melalui komunikasi antar pribadi perorangan dalam menumbuhkan rasa solidaritas yang tinggi antar sesama karyawan dan menciptakan kenyamanan dalam ruang lingkup perusahaan agar karyawan betah bekerja selama di BPJS Kesehatan Cabang Padang.

Namun, hingga saat ini, penelitian yang spesifik mengkaji tentang hubungan antara komunikasi interpersonal dan motivasi kerja karyawan masih sangat terbatas, terutama dalam konteks BPJS Kesehatan. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengkaji sejauh mana hubungan antara komunikasi interpersonal dengan motivasi kerja karyawan di BPJS Kesehatan Cabang Padang.

Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai pentingnya komunikasi interpersonal dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan serta pengelolaan sumber daya manusia (SDM) yang lebih efektif. Maka dari itu, peneliti tertarik untuk menulis skripsi dengan judul “Hubungan Komunikasi Interpersonal Dengan Motivasi Kerja Karyawan di BPJS Kesehatan Cabang Padang”.

1.2. Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang telah diuraikan, maka masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut: Apakah terdapat hubungan komunikasi interpersonal dengan motivasi kerja karyawan di BPJS Kesehatan Cabang Padang?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan merupakan arahan dari suatu kegiatan, maka tujuan yang ingin dicapai dalam melakukan penelitian ini adalah: Untuk mengukur hubungan komunikasi interpersonal dengan motivasi kerja karyawan di BPJS Kesehatan Cabang Padang.

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diperoleh oleh hasil penelitian ini baik untuk penulis dan pembaca terhadap perkembangan ilmu pengetahuan

dalam segi teoritis dan praktis sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan dapat berguna serta dapat memberikan pengembangan serta pengetahuan bagi peneliti tentang hubungan komunikasi interpersonal dengan motivasi kerja karyawan di BPJS Kesehatan Cabang Padang.

2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis ini Bagi Mahasiswa, hasil dari penelitian ini nantinya dapat menjadi wadah dalam mengaplikasikan ilmu yang didapatkan selama di bangku perkuliahan serta diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti lain untuk melakukan penelitian dimasa yang akan datang.

1.5 Batasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa batasan agar fokus penelitian lebih terarah dan tidak melebar dari tujuan utama. Batasan-batasan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Variabel yang Dikaji

Penelitian ini hanya berfokus pada dua variabel, yaitu komunikasi interpersonal sebagai variabel bebas (independen) dan motivasi kerja sebagai variabel terikat (dependen). Faktor-faktor lain yang dapat memengaruhi motivasi kerja seperti gaya kepemimpinan, stres kerja, atau kinerja karyawan tidak dibahas secara mendalam dalam penelitian ini.

2. Waktu Penelitian

Pengumpulan data dilakukan dalam waktu terbatas, yaitu selama proses penyebaran dan menunggu pengisian kuesioner oleh karyawan BPJS Kesehatan Cabang Padang membutuhkan waktu yang agak lama.