

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Orang akan selalu ingin berbicara, bertukar ide, mengirim dan menerima informasi, berbagi pengalaman, berkolaborasi dengan orang lain untuk memenuhi kebutuhan, dan sebagainya. Berbagai keinginan tersebut hanya dapat diwujudkan melalui interaksi dengan orang lain dalam sistem sosial tertentu. Kegiatan dalam kehidupan sosial menunjukkan bahwa manusia mempunyai naluri hidup untuk berkomunikasi dan berteman dengan orang lain.

Interaksi manusia-manusia menunjukkan bahwa untuk berkomunikasi, setiap orang membutuhkan bantuan orang lain di sekitarnya. Banyak orang menemukan komunikasi semudah itu dengan orang yang makan dan minum. Bukankah berkomunikasi, makan dan minum adalah aktivitas yang sama yang dilakukan setiap hari? Perlu diingatkan di sini seberapa sering perselisihan dan perdebatan terjadi di masyarakat. Salah satu penyebabnya adalah miss komunikasi yaitu munculnya kesalahpahaman saat berkomunikasi di masyarakat (suranto, 2011)

Menurut Hoveland, komunikasi adalah proses di mana seseorang menginduksi (biasanya dalam bentuk kata-kata) untuk mengubah tingkah laku orang lain / orang lain. Oleh karena itu, proses penyampaian informasi ini harus dipahami bermakna agar dapat berkomunikasi secara efektif. Ada beberapa koneksi, salah satunya adalah komunikasi antarpribadi. Komunikasi ini dapat diartikan sebagai komunikasi dua orang atau lebih dalam pelaksanaannya.

Komunikasi antarpribadi dapat membangun hubungan interpersonal yang efektif dan meningkatkan kolaborasi, jadi kita perlu bersikap terbuka, percaya diri, mendukung, dan

terbuka, mendorong pendekatan yang paling memahami, menghormati, dan memupuk kualitas timbal balik. Hubungan interpersonal perlu dibina dan diperkuat dengan meningkatkan hubungan dan kerjasama antar negara yang berbeda.

Komunikasi Interpersonal adalah transfer informasi, pemikiran, dan sikap tertentu antara dua orang atau lebih, di mana pesan dipertukarkan baik sebagai komunikator maupun sebagai komunikan untuk saling memahami masalah yang dipertaruhkan, yang pada akhirnya harus mengubah perilaku efektif. Hubungan seperti hubungan rumah tangga, konflik yang muncul membuat komunikasi interpersonal menjadi tidak efektif. Dalam rangka membina dan meningkatkan hubungan interpersonal, perlu dilakukan peningkatan kualitas komunikasi dengan meningkatkan hubungan dan kerjasama antar pihak yang berbeda. (Ngalimun, 2018)

Komunikasi Interpersonal adalah bentuk komunikasi yang paling dasar dalam sebuah komunikasi. Komunikasi interpersonal yang terjalin baik antara petugas BPJS Ketenagakerjaan dan masyarakat merupakan salah satu kompetensi yang harus dimiliki oleh petugas BPJS Ketenagakerjaan. Kompetensi komunikasi menentukan keberhasilan dalam membantu memecahkan masalah. Hal ini juga akan memberikan dampak yang positif terhadap institusi mewujudkan pelayanan publik yang optimal. Komunikasi interpersonal yang efektif akan berhasil jika menimbulkan efek yang baik, seperti pengertian, kesenangan, dan perubahan sikap yang semakin baik dan dapat memberikan motivasi kerja yang positif dan nyata. Sebagaimana yang telah dicantumkan dalam Undang-undang no 25 tahun 2009 yang menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk, atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Untuk itu, Komunikasi dalam pelayanan publik memiliki peran yang sangat penting,

hal ini sebagaimana yang diungkapkan oleh Hardiansyah bahwa dalam pelayanan publik, komunikasi menduduki peran yang sangat penting dan strategis, karena semua bentuk pelayanan dalam bentuk barang maupun pelayanan jasa (Hardiansyah, 2018)

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, petugas BPJS Ketenagakerjaan yang berkerja dalam mendaftarkan calon anggota merupakan komunikator yang bertugas melayani setiap masyarakat yang mendaftar sebagai anggota kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan. Petugas pelayanan dituntut harus memiliki kemampuan komunikasi interpersonal yang baik. Karena dalam komunikasi interpersonal terjadi pertukaran informasi, pendapat, gagasan, dan pengalaman antara petugas pelayanan dengan masyarakat yang akan mendaftar sebagai calon anggota kepesertaan.

Salah satu aspek terpenting dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah kemampuan seorang petugas layanan dalam berinteraksi dan berkomunikasi dengan publik yang dilayaninya. Komunikasi merupakan hal yang paling lumrah yang dilakukan dalam memberikan layanan. Komunikasi yang baik dan efektif antara badan publik selaku penyedia layanan dengan publiknya akan menciptakan suasana yang kondusif, yang pada akhirnya akan menimbulkan citra yang baik terhadap badan penyelenggara pelayanan publik tersebut.

Untuk itu, penyampaian pesan oleh komunikator dalam hal ini petugas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Palembang harus bisa memperhatikan bagaimana mengemas bahasa/symbol yang digunakan, hal ini bertujuan untuk menghindari terjadi salah pengertian atau miss komunikasi yang diterima oleh masyarakat (publik) selaku penerima layanan.

Hal ini seperti yang dikemukakan oleh yang telah dikemukakan oleh (Saleh 2010) bahwa salah satu aspek yang terpenting dalam pelaksanaan pelayanan publik adalah kemampuan petugas layanan dalam berinteraksi dan berkomunikasi dengan orang lain, selain itu komunikasi pelayanan publik merupakan praktik komunikasi dalam menunjang pelaksanaan pemberian pelayanan publik yang terbaik bagi para pelanggan suatu organisasi guna

terciptanya hubungan saling pengertian yang harmonis, sehingga dapat mendukung tercapainya tujuan organisasi.

Komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh petugas BPJS Ketenagakerjaan tentu berkorelasi dengan pelayanan publik yang diberikan. Kurang maksimalnya komunikasi interpersonal petugas BPJS Ketenagakerjaan akan berimbas kepada tidak optimalnya pelayanan publik yang diberikan. Jika terjadi demikian, dikhawatirkan akan menimbulkan opini negative masyarakat dalam program pemerintah, salah satunya ialah memenuhi kebutuhan masyarakat. Salah satu kebutuhan masyarakat yaitu memberikan jaminan sosial untuk pekerja. Kesejahteraan pekerja adalah suatu pemenuhan kebutuhan yang bersifat jasmani dan rohani didalam ataupun diluarhubungan kerja yang dapat meningkatkan kinerja dan produktivitas pekerja sehingga menciptakan lingkungan kerja yang sehat dan nyaman.

Untuk mewujudkannya pemerintah mendirikan sebuah badan khusus yang melindungi pekerja. Indonesia memiliki sebuah badan khusus yang bertujuan untuk melindungi pekerja yaitu BPJS Ketenagakerjaan. BPJS Ketenagakerjaan merupakan sebuah badan hukum yang diselenggarakan untuk umum bertujuan untuk melindungiseluruh pekerja di Indonesia. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS Ketenagakerjaan) dibentuk pada 1 januari 2014.

Pendirian BPJS Ketenagakerjaan didasari oleh Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional dan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Kemudian per tanggal 1 Juli 2015 BPJS Ketenagakerjaan resmi menyelenggarakan program jaminan sosial untuk pekerja. Adapun program jaminan BPJS Ketenagakerjaan tersebut seperti Jaminan Pensiun (JP), Jaminan Keselamatan Kerja (JKK), Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Kehilangan Pekerjaan (JKP), dan Jaminan Kematian (JKM).

Namun dengan adanya issue informasi masalah pelayanan yang kurang mengerti serta kurang baik dengan program yang ditawarkan dari pengguna layanan tentang keluhan atau complain seperti saat pendaftaran, proses pelayanan dari penyedia layanan terhadap pengguna layanan dengan hal ini penulis tertarik untuk meneliti hal tersebut dan terjun langsung untuk dapat meneliti kebenaran perihal tersebut melalui pihak BPJS Ketenagakerjaan Cabang Palembang.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan Latar belakang diatas, ada beberapa identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Petugas kurang ramah dalam memberikan informasi terhadap masyarakat.
2. Terdapat *Complain* dari masyarakat terkait informasi yang diberikan kurang detail atau secara rinci.
3. Kurangnya keterbukaan petugas BPJS dalam memberikan informasi.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas maka peneliti menemukan rumusan masalah yang akan diteliti yaitu Bagaimana proses Komunikasi Interpersonal Petugas Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Cabang Palembang dan Masyarakat dalam memberikan Pelayanan Publik.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini ialah:

1. Untuk mengetahui proses Komunikasi Interpersonal petugas Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Cabang Palembang dan Masyarakat dalam memberikan pelayanan publik.
2. Untuk mengetahui terdapat komplain apa dari masyarakat terkait informasi yang

diberikan.

3. Untuk mengetahui mengapa petugas BPJS Ketenagakerjaan Cabang Palembang kurang terbuka dalam memberikan sikap positif dalam melayani masyarakat.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat akademis yang akan didapat adalah memberikan kontribusi terhadap perkembangan ilmu komunikasi khususnya dalam mengetahui hubungan komunikasi interpersonal BPJS Ketenagakerjaan Cabang Palembang dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. karena pada umumnya institusi Negara cenderung kurang berkomunikasi dengan pihak lain yang terkait sehingga kualitas pelayanannya menjadi standar (rata-rata).

1.5.1 Manfaat Teoritis

Dengan adanya penelitian ini diharapkan bisa memberikan kontribusi dalam perkembangan ilmu pengetahuan khususnya mengenai Hubungan Komunikasi Interpersonal Petugas Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Cabang Palembang dan Masyarakat dalam memberikan pelayanan publik.

1.5.2 Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan bagi Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Cabang Palembang untuk dipertimbangkan dalam proses penyampaian informasi serta program yang ditawarkan pada masyarakat sehingga informasi yang disampaikan lebih efektif dan efisien.

1.6 Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian ini berlokasi di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang

Palembang. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis deskriptif melalui pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dengan cara datang langsung ke kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Palembang dan melakukan wawancara.

