

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku:

Aestetika, N. M. (2021). *Buku Ajar Komunikasi Interpersonal*. Sidoarjo: Umsida Press.

Afrilia, A. M., & Arifina, A. S. (2020). *Buku Ajar Komunikasi Interpersonal*. Magelang: Penerbit Pustaka Rumah C1nta.

Anam, K., Thalib, L. H., Aprilia, H., Wulan, D. R., Purwanti, S., Daiyah, I., Kartika, D., Wulandari, & Daud, I. (2022). *Komunikasi Antarpribadi Meningkatkan Efektivitas Kecakapan Interpersonal dalam Bidang Kesehatan*. Banjarmasin: CV. Ahbab Pustaka.

Andrew, E., Sikula. (2017). *Komunikasi Bisnis*. Surakarta: Erlangga.

Bungin, Burhan. (2015). *Komunikasi Pariwisata: Pemasaran dan Brand Destinasi*. Jakarta: Kencana.

Cangara, Hafied. (2019). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Yogyakarta: PT. RajaGrafindo Persada.

Effendy, O. U. (2003). *Ilmu, teori dan filsafat komunikasi*. Bandung: Citra Aditya Bakti.

Effendy, O. U. (2016). *Hubungan Masyarakat: Suatu Studi Komunikologis*. Bandung: Remaja Rosdakarya

Hardjana, Agus. M. (2016). *Komunikasi Organisasi, Strategi dan Kompetensi*. Jakarta: Buku Kompas.

Hardjana, Agus. M. (2016). *Ilmu Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Hutapea, Parulian, & Thoha, N. (2017). *Kompetensi Komunikasi Plus: Teori, Desain, Kasus dan Penerapan untuk HR dan Organisasi yang Dinamis*. Jakarta: Penerbit: Gramedia Pustaka Utama.

Liliweri, Alo. (1997). *Komunikasi Antar Pribadi*. Bandung: PT. Citra Aditya.



M...r, M. (2019). *Buku Ajar Komunikasi Pelayanan*. Jakarta: Indomedia pustaka.

, E. (2021). *Teori Komunikasi Umum dan Aplikasinya*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

- Rahmi, Siti. (2021). *Komunikasi Interpersonal dan Hubungannya Dalam Konseling*. Aceh: Syiah Kuala University Press.
- Roem, E. R., & Sarmiati. (2019). *Komunikasi Interpersonal*. Malang: CV. IRDH.
- Sitorus, R. M. T. (2020). *Pengaruh Komunikasi Antarpribadi Pimpinan Terhadap Motivasi Kerja*. Surabaya: Scopindo Media Pustaka.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif Untuk Penelitian Yang bersifat: eksploratif, Enterpretif, Interaktif dan Konstruktif Cocok digunakan Untuk Mahasiswa S1,S2, S3, Dosen dan Peneliti* (edisi keti). Bandung : Alfabeta.
- Suharno. (2016). *Komunikasi Bisnis Peran Komunikasi Interpersonal Dalam Aktivitas Bisnis*. Yogyakarta: PT.Buku Seru.
- Thoha, M. (2016). *Perilaku organisasi: konsep dasar dan aplikasinya*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Thoha, M. (2017). *Kepemimpinan dalam Manajemen*. Depok: PT. RajaGrafindo Persada.
- Winarso Puji Heru. (2016). *Sosiologi Komunikasi Massa*. Jakarta : Prestasi Pustaka.

### Jurnal:

- Fauziah, M. L. (2022). Analisis Strategi Komunikasi Persuasif , Personal Selling, Marketing Communication, Dan Komunikasi Interpersonal Agen Asuransi Syari'ah Dalam Meningkatkan Penjualan Polis Produk Asuransi Syari'ah (Studi Kasus Pada PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Un. *Thesis, UIN Raden Intan Lampung*.
- Komariah, S. (2015). Perencanaan Komunikasi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kota Balikpapan Dalam Mensosialisasikan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Kepada Masyarakat Kota Balikpapan. *EJournal Ilmu Komunikasi, 3 (2) 2015: 107-121 ISSN 0000-0000, Ejournal.Ilkom.Fisip-Unmul.Ac.Id © Copyright 2015*.



- Fransiska, M., Daniar, & Agus. (2022). Pengaruh Komunikasi terpersonal Terhadap Ketegangan Dialektis dalam Rangka peningkatan Penjualan Bancassurance di BCA Alam Sutera. *Journal of Communication. P-ISSN 2503-1880. E-ISSN 2599-3240*.

- Tasrif. (2016). Strategi Komunikasi Bpjs Kesehatan Bima Dalam Menyosialisasikan Program Jaminan Kesehatan Nasional (Jkn).. *Volume III Nomor 1 Januari Juni 2016: 8095. Jurnal Komunikasi Dan Kebudayaan.*
- Wahyudi, N. M., & Mr, M. (2018). Strategi Komunikasi Bpjs Ketenagakerjaan Dalam Meningkatkan Jumlah Pengguna Jasa Program Bpjs Ketenagakerjaan Di Kota Banda Aceh. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FISIP Unsyiah Volume 3, Nomor 3, Agustus 2018* [Www.Jim.Unsyiah.Ac.Id/FISIP](http://www.Jim.Unsyiah.Ac.Id/FISIP).



## LAMPIRAN 1

### DAFTAR PERTANYAAN KEPADA INFORMAN

1. **Upaya BPJS Ketenagakerjaan Cabang Makassar dalam memotivasi agen perisai agar memiliki kemampuan komunikasi interpersonal dalam proses perluasan kepesertaan bukan penerima upah (BPU)**
  - a) Bagaimana BPJS ketenagakerjaan merancang penerapan komunikasi interpersonal agar agen perisai dapat melaksanakan perluasan kepesertaan BPU (internal dan agen).
  - b) Apa yang dibutuhkan oleh agen perisai dalam merancang strategi komunikasi.
  - c) Jenis dukungan apa saja yang diberikan oleh BPJS Ketenagakerjaan kepada agen perisai dalam mengembangkan kemampuan komunikasi interpersonalnya.
  - d) Sejauh ini dukungan apa saja yang diberikan oleh BPJS Ketenagakerjaan kepada agen perisai sehingga dapat meningkatkan jumlah peserta.
  - e) Bagaimana BPJS Ketenagakerjaan dapat melakukan pemantauan terhadap kemampuan komunikasi interpersonal agen perisai selama proses perluasan kepesertaan BPU (internal),
  - f) Apakah terdapat umpan balik dari BPJS Ketenagakerjaan kepada agen perisai terkait dengan kualitas komunikasi interpersonal.
  - g) Sejauh mana responsif BPJS Ketenagakerjaan terhadap kebutuhan dan tantangan yang dihadapi oleh agen perisai terkait dengan komunikasi interpersonal (internal dan agen).
  - h) Bagaimana respon BPJS Ketenagakerjaan terhadap kebutuhan dan tantangan agen perisai terutama dalam hal komunikasi interpersonal



## 2. Komunikasi Interpersonal Agen Perisai dalam Perluasan Kepesertaan Bukan Penerima Upah (BPU) pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Makassar

### a) Analisis keterbukaan dalam efektifitas penerapan komunikasi interpersonal agen perisai pada BPJS ketenagakerjaan Cabang Makassar

1. Sejauh mana agen perisai BPJS ketenagakerjaan terbuka dalam berkomunikasi (internal dan peserta)
2. Bagaimana keterbukaan untuk berkomunikasi dalam memenuhi target
3. Apakah agen perisai sudah sangat terbuka dalam menjalankan tugasnya
4. Bagaimana keterbukaan agen perisai dalam berkomunikasi dalam menyampaikan informasi tentang program dan manfaat BPJS Ketenagakerjaan
5. Bagaimana agen perisai BPJS Ketenagakerjaan terbuka dalam berkomunikasi (internal dan peserta) dengan para calon peserta.
6. Bagaimana menanamkan kepercayaan bagi agen perisai BPJS Ketenagakerjaan untuk penyampaian informasi secara jelas dan terbuka
7. Faktor apa yang diperlukan dalam hal kualitas keterbukaan komunikasi dalam melaksanakan penyelenggaraan komunikasi dengan agen perisai, agar dapat meningkatkan jumlah peserta BPU BPJS Ketenagakerjaan.
8. Bagaimana kualitas keterbukaan dari komunikasi interpersonal yang dilakukan BPJS Ketenagakerjaan dengan agen perisai dalam perluasan kepesertaan BPU.

### b. Analisis Empati Efektifitas Komunikasi Interpersonal Agen Perisai pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Makassar

1. Sejauh mana BPJS ketenagakerjaan memiliki sikap dan perhatian kepada agen perisai dalam melaksanakan komunikasi interpersonal dalam perluasan kepesertaan bukan penerima upah.
2. Bagaimana sikap dan perhatian agen dalam pelaksanaan komunikasi interpersonal mengenai perluasan kepesertaan BPU.
3. Apakah BPJS ketenagakerjaan memiliki rasa simpati bagi agen perisai yang berhasil untuk meningkatkan kepesertaan yang bukan penerima upah (BPU).
4. Bagaimana rasa simpati bagi agen perisai yang berhasil untuk meningkatkan kepesertaan yang bukan penerima upah (BPU).
5. Apakah agen perisai BPJS ketenagakerjaan telah mampu menempatkan diri dalam posisinya sehingga dapat memahami tantangan yang dihadapi dalam perluasan kepesertaan.



**c. Analisis Kepositifan/rasa positif dalam Efektifitas Komunikasi Interpersonal Agen Perisai pada BPJS ketenagakerjaan Cabang Makassar**

1. Apakah keberhasilan pelaksanaan komunikasi interpersonal yang dilaksanakan BPJS ketenagakerjaan terkait dengan perluasan kepesertaan BPU telah menimbulkan rasa positif
2. Bagaimana cara melaksanakan komunikasi interpersonal yang baik, sehingga dapat menimbulkan rasa positif khususnya terkait dengan perluasan kepesertaan BPU.

**d. Analisis Dukungan dalam Efektifitas Pelaksanaan Komunikasi Interpersonal Agen Perisai pada BPJS ketenagakerjaan Cabang Makassar**

1. Apakah BPJS ketenagakerjaan selalu memberikan dukungan kepada agen perisai BPJS ketenagakerjaan dalam proses perluasan kepesertaan.
2. Sejauh mana anda merasa mendapatkan dukungan yang memadai dari BPJS ketenagakerjaan dalam melaksanakan komunikasi interpersonal dalam perluasan kepesertaan bukan penerima upah.
3. Apakah setiap dukungan yang diterima oleh agen perisai terkait pelaksanaan komunikasi telah meningkatkan perluasan kepesertaan bukan penerima upah.

**e. Analisis Kesamaan dalam Efektifitas Pelaksanaan Komunikasi Interpersonal Agen Perisai pada BPJS ketenagakerjaan Cabang Makassar**

1. Apakah agen perisai BPJS Ketenagakerjaan telah mampu menciptakan hubungan yang baik dengan peserta tanpa memandang perbedaan.
2. Bagaimana proses komunikasi interpersonal yang efektif, sehingga dapat membina hubungan yang baik dengan BPJS ketenagakerjaan dalam hal perluasan kepesertaan BPU.

**3. Analisis keberhasilan BPJS Ketenagakerjaan dalam melaksanakan komunikasi dengan menggunakan teori AIDDA**

**a) Perhatian (*Attention*)**

1. Sejauh mana agen perisai BPJS Ketenagakerjaan memberikan perhatian penuh saat melakukan perluasan kepesertaan BPU kepada pihak-pihak terkait.
2. Bagaimana kemampuan agen perisai BPJS Ketenagakerjaan dalam menangkap informasi yang relevan terkait perluasan kepesertaan BPU.
3. Seberapa aktif agen perisai BPJS Ketenagakerjaan mendengarkan masukan dan pertanyaan terkait perluasan kepesertaan BPU dari pihak yang diajak berkomunikasi.



**b) Minat (Interest)**

1. Bagaimana tanggapan anda terhadap upaya agen perisai BPJS Ketenagakerjaan dalam membangkitkan minat pihak yang diajak berkomunikasi terkait perluasan kepesertaan BPU (internal dan peserta).
2. Apakah anda merasa agen perisai BPJS Ketenagakerjaan berhasil membuat topik perluasan kepesertaan BPU menjadi menarik dan relevan
3. Bagaimana tanggapan anda terhadap upaya agen perisai BPJS Ketenagakerjaan dalam membangkitkan minat pihak yang diajak berkomunikasi terkait perluasan kepesertaan BPU.

**c) Keinginan (Desire)**

1. Bagaimana komunikasi dari agen perisai BPJS Ketenagakerjaan berhasil membangkitkan keinginan atau kebutuhan untuk memahami lebih lanjut tentang perluasan kepesertaan BPU.
2. Bagaimana komunikasi yang diberikan oleh agen perisai BPJS Ketenagakerjaan dalam berhasil membangkitkan keinginan atau kebutuhan untuk memahami lebih lanjut tentang perluasan kepesertaan BPU (internal dan peserta)
3. Bagaimana perasaan anda terhadap kemampuan agen perisai BPJS Ketenagakerjaan dalam merangsang keinginan pihak yang diajak berkomunikasi untuk berpartisipasi dalam perluasan kepesertaan BPU.
4. Apakah pesan yang disampaikan oleh agen perisai BPJS Ketenagakerjaan mampu memicu keinginan untuk bertindak atau merespons terkait perluasan kepesertaan BPU (internal dan peserta).

**d) Keputusan (Decision)**

1. Sejauh mana komunikasi agen perisai BPJS Ketenagakerjaan mempengaruhi keputusan atau kecenderungan pihak yang diajak berkomunikasi untuk bergabung dalam perluasan kepesertaan BPU (internal dan peserta).
2. Bagaimana pandangannya terhadap kemampuan agen perisai BPJS Ketenagakerjaan dalam memotivasi pihak yang diajak berkomunikasi untuk mengambil keputusan terkait perluasan kepesertaan BPU (internal dan peserta).
3. Bagaimana kemampuan agen perisai BPJS Ketenagakerjaan dalam memotivasi pihak yang diajak berkomunikasi untuk



mengambil keputusan terkait perluasan kepesertaan BPU (internal dan peserta).

**4. Faktor yang menjadi Pendorong dan Penghambat dalam penerapan komunikasi interpersonal agen perisai terhadap peningkatan kepesertaan BPU pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Makassar**

**a) Faktor yang menjadi pendorong dalam penerapan komunikasi interpersonal agen perisai**

1. Faktor yang mendorong dalam penerapan komunikasi interpersonal agen perisai dalam meningkatkan kepesertaan bukan penerima upah di BPJS ketenagakerjaan Kantor Cabang Makassar (internal dan agen)
2. Faktor kedua yang menjadi yang menjadi pendorong dalam penerapan komunikasi interpersonal agen perisai.
3. Sedangkan faktor ketiga yang menjadi pendorong dalam penerapan komunikasi interpersonal agen perisa

**b) Faktor yang menjadi Penghambat dalam Penerapan Komunikasi Interpersonal Agen Perisai**

1. Faktor apa yang menjadi penghambat dalam penerapan komunikasi interpersonal agen perisai dalam meningkatkan kepesertaan bukan penerima upah di BPJS ketenagakerjaan Kantor Cabang Makassar (internal dan agen)
2. Faktor kedua yang menjadi penghambat dalam penerapan komunikasi interpersonal agen perisai dalam meningkatkan kepesertaan bukan penerima upah di BPJS ketenagakerjaan Kantor Cabang Makassar (internal dan agen).
3. Faktor ketiga yang menjadi penghambat dalam penerapan komunikasi interpersonal agen perisai dalam meningkatkan kepesertaan bukan penerima upah di BPJS ketenagakerjaan Kantor Cabang Makassar (internal dan agen).





## LAMPIRAN 2. DOKUMENTASI

Wawancara dengan Internal Pembina Agen Perisai (Jafar Nurdin Siradjah, Risna Pranedyta, dan Sarwhanty Dewi Sulastry)





Wawancara dengan Sarwhanty Dewi Sulastry (Pembina Perisai)



Wawancara dengan Risna Pranedyta (Pembina Perisai)



Wawancara dengan pak Amran selaku Agen Perisai



Wawancara dengan Pak Ardi selaku Agen perisai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Makassar



Wawancara dengan Ibu Hamriani selaku agen Perisai



Wawancara dengan Ibu Suhartati selaku agen Perisai



### Wawancara dengan Peserta dan Belum Peserta





Wawancara dengan Peserta dan belum Peserta



Wawancara dengan ibu Nursentani







Wawancara dengan ibu Ria



Wawancara dengan ibu Nurmi





Wawancara dengan ibu Waty



Wawancara dengan Nuryaini



Lampiran 3. Struktur Organisasi BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Makassar

