

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Negara berkembang seperti Indonesia, mengembangkan jaminan sosial dengan sistem *funded social security* yang mana peserta jaminan sosial mendanai sendiri BPJSnya serta pendanaan ini masih memiliki batas hanya pada pekerja sektor formal (Khafid dan Widiyanto, 2017). Sehingga, untuk mendapatkan manfaat yang maksimal dari BPJS Ketenagakerjaan, pembayaran iuran BPJS harus tepat waktu dan tidak bermasalah. Hal ini juga akan membantu pihak BPJS dalam memenuhi hak-hak tenaga kerja. Resiko pekerjaan yang dihadapi oleh tenaga kerja perlu mendapatkan asuransi, hal ini diperlukan untuk memberikan jaminan kepada tenaga kerja ketika mereka mengalami sakit, kecelakaan kerja, meninggal ataupun jaminan untuk hari tuanya (Prayoga, 2019). Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan adalah sebuah Lembaga penjamin sosial yang memahami peran sentral dari pengguna jasa layanan dalam perkembangan bisnis dan keselamatan tenaga kerja. Oleh karena itu perusahaan-perusahaan besar saat ini telah bekerjasama dengan BPJS Ketenagakerjaan untuk menjadi penjamin tenaga kerja yang dimiliki perusahaan. Penelitian lain dilakukan (Wan Ezah 2019) dengan judul Analisis Upaya Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Kantor Wilayah I Riau dalam Meningkatkan Kepesertaan Tenaga Kerja Informal di Kota Pekanbaru yang menghasilkan betapa peningnya kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan bagi penyelenggara/perusahaan maupun bagi peserta/karyawan. Penelitian (Siti Ummu Adillaha dan Sri Anika 2015), Kebijakan Jaminan Sosial Tenaga Kerja Sektor Informal Berbasis Keadilan

Sosial untuk Kesejahteraan Sosial, menunjukkan bahwa begitu pentingnya BPJS Ketenagakerjaan untuk menjamin kesejahteraan sosial masyarakat khususnya tenaga kerja.

Menurut Badan Pusat Statistik (BPS) RI kemunculan virus corona menyebabkan pelemahan pada berbagai sektor di Indonesia, salah satunya adalah pelemahan kinerja ekonomi, perubahan pola kehidupan masyarakat, dan penurunan omset pelaku usaha. Menghadapi masa pandemi, terdapat berbagai kebijakan yang dilakukan oleh perusahaan, survey yang dilakukan BPS RI per September 2020 menunjukkan 8,76% perusahaan berhenti beroperasi, 5,45% beroperasi dengan menerapkan WFH untuk sebagian pegawai, 2,05% beroperasi dengan menerapkan WFH untuk seluruh pegawai, 24,31% beroperasi dengan mengurangi kapasitas (jam kerja, mesin dan tenaga kerja), 0,49% beroperasi bahkan melebihi sebelum covid-19, dan 58,95% saja yang masih beroperasi dengan normal.

Secara khusus, kebijakan perusahaan di masa pandemi covid-19 ini adalah terkait tenaga kerja perusahaan. Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) yang dilakukan pemerintah menyebabkan beberapa perusahaan melakukan penutupan kantor atau melakukan kerja dari rumah. Berdasarkan survey yang dilakukan BPS RI, ditemukan bahwa 24,59% perusahaan melakukan pengurangan jam kerja, selanjutnya 14,04% perusahaan melakukan pemberhentian tenaga kerja. Data ini menunjukkan bahwa banyak tenaga kerja Indonesia yang diputus hubungan kerja oleh perusahaan. Pemberlakuan PSBB menyebabkan pendapatan laba perusahaan menurun, sehingga laba tidak dapat menutupi biaya operasional dan biaya pembayaran gaji tenaga kerja. Kondisi ini rentan menyebabkan perusahaan melakukan pemutusan hubungan kerja atau PHK.

Pemutusan hubungan kerja oleh perusahaan dapat menyebabkan jumlah pengangguran meningkat, sehingga untuk menanggulangi hal tersebut pemerintah akhirnya mengeluarkan beberapa kebijakan terkait ketenagakerjaan, untuk melindungi hak tenaga kerja dan agar perusahaan masih dapat mempertahankan tenaga kerja yang dimilikinya, salah satunya adalah dengan mengeluarkan Peraturan Pemerintah No 49 Tahun 2020 berkaitan dengan kebijakan penyesuaian pembayaran iuran BPJS Ketenagakerjaan selama pandemi covid-19. Peraturan Pemerintah ini menekankan pada kebijakan relaksasi iuran BPJS Ketenagakerjaan diantaranya kelonggaran batas waktu pembayaran, keringana iuran, dan penundaan pembayaran sebagian iuran.

Adanya relaksasi pembayaran iuran BPJS ini harusnya membuat kepatuhan pembayaran iuran menjadi meningkat, akan tetapi kenyataannya berdasarkan data dari BPJS Ketenagakerjaan per April 2020, sebanyak 142.947 perusahaan melakukan tunggakan pembayaran iuran BPJS Ketenagakerjaan. Adapun, jumlah tunggakan untuk kategori peserta penerima upah sebesar Rp2,398triliun. Hal ini mengindikasikan bahwa kepatuhan pembayaran iuran BPJS ketenagakerjaan masih belum maksimal pada saat pandemi covid-19.

Selain itu, kualitas layanan realisasi klaim juga salah satu faktor yang mempengaruhi kepatuhan peserta dalam melakukan pembayaran iuran BPJS. Menurut Arifin dan Nasution (2017), kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepatuhan pembayaran. Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan rasa aman dan nyaman kepada peserta BPJS Ketenagakerjaan terutama dalam mendapatkan hak-haknya. Sehingga kualitas layanan yang baik akan meningkatkan kepatuhan peserta dalam membayar iuran.

Menurut Lubis (2017) kualitas pelayanan adalah perbandingan antara harapan konsumen terhadap kenyataan pelayanan yang didapatkan oleh konsumen. Kualitas pelayanan dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan pegawai BPJS Ketenagakerjaan saat melakukan klaim terhadap BPJS Ketenagakerjaan. Pekerja yang mengalami kecelakaan kerja atau berhenti bekerja, akan melakukan klaim terhadap jaminan sosialnya, petugas BPJS Ketenagakerjaan hendaknya mempermudah proses realisasi klaim yang dilakukan peserta, karena kebutuhan yang mendesak dan hak tenaga kerja yang memang harus diberikan dengan pelayanan yang maksimal. Namun kenyataannya, pelayanan yang dirasakan oleh peserta BPJS belum maksimal, karena realisasi klaim yang dilakukan tidak bisa serta-merta bahkan ada jeda waktu realisasi yang cukup Panjang dengan alasan administrasi, padahal peserta membutuhkan dana secepatnya.

Penelitian ini dilakukan pada Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Kantor Cabang Gresik Driyorejo. Kabupaten Gresik merupakan salah satu Kabupaten di Provinsi Jawa Timur yang memiliki jumlah industri besar dan sedang yang cukup banyak. Hal ini menyebabkan aktivitas industri di Kabupaten Gresik terbilang cukup aktif dan penyerapan tenaga kerja di Kabupaten Gresik cukup tinggi.

Berikut adalah data BPS yang menggambarkan lima wilayah dengan industri terbanyak di Kabupaten Gresik sejak tahun 2015.

Tabel 1.1

Lima Wilayah dengan Jumlah Industri Besar Sedang di Kabupaten Gresik

Kecamatan	Jumlah
Cerme	101
Driyorejo	83
Kebomas	67
Menganti	34
Manyar	29
Total	231

Sumber: BPS RI (2020)

Berdasarkan data pada Tabel 1.1 di atas, dapat diketahui bahwa jumlah industri besar dan sedang di kecamatan Driyorejo terbesar kedua setelah Kecamatan Cerme. Hal ini membuat peneliti tertarik untuk mengetahui kepatuhan pembayaran iuran BPJS Ketenagakerjaan peserta di Kecamatan Driyorejo karena jumlah data yang didapatkan tentunya akan variatif. Kecamatan Driyorejo dipilih karena keterjangkauan lokasi penelitian serta terdapat fenomena kepatuhan pembayaran iuran BPJS Ketenagakerjaan yang masih belum maksimal, dikarenakan pelayanan petugas BPJS serta kondisi pandemi yang menyebabkan pelemahan ekonomi pada wilayah tersebut.

Berdasarkan data yang didapatkan melalui observasi terhadap Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Gresik Driyorejo, diperoleh data jumlah peserta aktif per November 2020, serta tunggakan yang terjadi sebagai berikut.

Tabel 1.2

Data Kepesertaan dan Tunggakan BPJS Ketenagakerjaan Cabang
Gresik Driyorejo Tahun 2020 per November 2020

No	Keterangan	Jumlah (Pemberi Kerja/Badan Usaha)
1	Peserta Pemberi Kerja/Badan Usaha Aktif	1017
2	Piutang Penerima Upah:	
	a. Lancar (1-3 bulan)	77
	b. Kurang Lancar (4-6 bulan)	7
	c. Diragukan (7-12 bulan)	14
	d. Macet (>12 bulan)	9

Sumber: Kantor BPJS Cabang Gresik Driyorejo, 2020

Berdasarkan data pada Tabel 1.2 di atas, dapat diketahui bahwa piutang penerima upah yang terkategori kurang lancar, diragukan hingga macet sejumlah 30 pemberi kerja atau badan usaha. Hal ini mengindikasikan bahwa tingkat kepatuhan pembayaran iuran masih perlu ditingkatkan, karena keadilan tenaga kerja harus ditegakkan. Selain itu harus dilakukan penelitian lebih dalam terkait dengan faktor-faktor yang menyebabkan tunggakan iuran BPJS tersebut, agar dapat ditemukan solusi untuk mengatasi, supaya kepatuhan peserta BPJS ketenagakerjaan dapat ditingkatkan.

Berdasarkan uraian tersebut, diindikasikan bahwa terdapat hubungan kebijakan rekalsasi iuran yang dikeluarkan pemerintah pada masa pandemi, kualitas layanan realisasi klaim oleh petugas BPJS terhadap kepatuhan pembayaran iuran BPJS Ketenagakerjaan di wilayah BPJS Ketenagakerjaan Cabang Gresik Driyorejo.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan fenomena dan latar belakang masalah di atas, dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut.

1. Apakah ada pengaruh kebijakan relaksasi iuran terhadap kepatuhan pembayaran iuran BPJS Ketenagakerjaan di Kantor Cabang Gresik Driyorejo?
2. Apakah ada pengaruh kualitas layanan realisasi klaim terhadap kepatuhan pembayaran iuran BPJS Ketenagakerjaan di Kantor Cabang Gresik Driyorejo?
3. Apakah ada pengaruh kebijakan relaksasi iuran dan kualitas layanan realisasi klaim secara bersama-sama terhadap kepatuhan pembayaran iuran BPJS Ketenagakerjaan di Kantor Cabang Gresik Driyorejo?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kebijakan relaksasi iuran terhadap kepatuhan pembayaran iuran peserta Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan di Kantor Cabang Gresik Driyorejo.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas layanan realisasi klaim terhadap kepatuhan pembayaran iuran peserta Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan di Kantor Cabang Gresik Driyorejo.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kebijakan relaksasi iuran dan kualitas layanan realisasi klaim terhadap kepatuhan pembayaran iuran peserta Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan di Kantor Cabang Gresik Driyorejo.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini dibagi menjadi tiga, kepada lokasi penelitian, universitas dan masyarakat yang dijabarkan sebagai berikut.

1. Untuk Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Gresik Driyorejo
Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan informasi terkait faktor yang mempengaruhi kepatuhan peserta dalam membayar iuran sehingga Kantor dapat mengeluarkan kebijakan terkait faktor-faktor tersebut demi meningkatkan kepatuhan peserta BPJS dalam membayar iuran.
2. Untuk Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah kepustakaan pada Universitas PGRI Adi Buana Surabaya dan dapat menjadi pedoman bagi yang ingin meneliti permasalahan sejenis.
3. Untuk Masyarakat
Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan informasi kepada masyarakat terkait pentingnya membayar iuran BPJS ketenagakerjaan dan membuat masyarakat yang menjadi peserta BPJS Ketenagakerjaan dapat mengetahui hak-haknya.