

PENGARUH KEBIJAKAN IURAN DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPATUHAN PEMBAYARAN IURAN BPJSTK CABANG GRESIK DRIYOREJO

Dita Novitasari¹, Untung Lasiyono², Yuli Kurnia Firdausia³
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
Email: novitasaridita56@gmail.com¹, virdajulie9@gmail.com³
Koresponden : untunglasiyono@unipa.ac.id²

ABSTRAK

Dunia industri banyak terdampak akibat pandemi, sehingga dunia industri banyak yang menghentikan kegiatan produksinya sehingga terjadi pengurangan tenaga kerja dalam memproduksi dengan cara dirumahkan bahkan diputus hubungan kerjanya. Kondisi inilah yang membuat pemerintah mengambil tindakan khususnya dalam hal ketenagakerjaan dalam memenuhi kewajibannya pembayaran iuran BPJS Ketenagakerjaan melalui kebijakan relaksasi atau kelunakan dalam membayar iuran. Kebijakan lain yaitu pada pelayanan klaim peserta BPJS Ketenagakerjaan jika terjadi resiko yang mengakibatkan realisasi klaim. Populasi serta sampel yang dipakai ialah peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Gresik Driyorejo. Sesuai hasil uji statistik menunjukkan bahwa: pertama, kebijakan relaksasi pembayaran iuran secara signifikan berpengaruh terhadap kepatuhan pembayar iuran, kedua, kualitas pelayanan klaim secara signifikan berpengaruh terhadap kesadaran pembayaran iuran, serta ketiga, kebijakan relaksasi iuran dan kualitas pelayanan klaim secara signifikan berpengaruh terhadap keseruan pembayaran iuran peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Gresik Driyorejo.

Kata kunci: relaksasi, pelayanan dan kepatuhan

ABSTRACT

The industrial world has been affected a lot by the pandemic, so that many industrial worlds have stopped their production activities so that there has been a reduction in the workforce in production by being dismissed and even disconnected from their work. This condition is what makes the government take action, especially in terms of employment in fulfilling the obligation to pay BPJS Ketenagakerjaan output through a relaxation or softness policy in paying contributions. Another policy is the claim service for BPJS Ketenagakerjaan participants if there is a risk that results in the realization of the claim. The population and sample used were participants in the Gresik Driyorejo branch of BPJS Ketenagakerjaan. According to the results of statistical tests, it shows that: first, the premium payment relaxation policy has a significant effect on payment compliance, second, the service quality of claims has a significant effect on awareness of premium payments, and third, the policy of relaxation of contributions and the quality of claims services has a significant effect on the size of the payment. dues for BPJS Ketenagakerjaan participants at the Gresik Driyorejo Branch

Key words: relaxation, service and obedience

PENDAHULUAN

Akibat pandemi yang masih terjadi hingga saat ini mengakibatkan banyak sektor yang terganggu dan berdampak buruk serta merugikan, hal ini tentu saja harus segera diselesaikan dengan jalan keluar yang bisa dilakukan agar dampak buruk tidak terus membuat kerugian yang lebih besar, salah satu sektor yang paling dirasakan akibat pandemi adalah sektor bisnis. Dari awal terjadi pandemi hingga sekarang ini, sektor bisnis menjadi sektor yang paling terdampak yang luar biasa, banyak perusahaan yang merugi atau bahkan sampai harus tutup akibat tidak sanggup untuk membiayai kegiatan operasional perusahaan yang semakin meningkat, tentu saja keadaan seperti ini menjadi tantangan yang berat bagi semua pengusaha dalam mempertahankan usahanya.

Keadaan yang buruk akibat dari pandemi sangat dirasakan hingga saat ini, perusahaan mengalami penurunan permintaan dari pasar serta pengeluaran perusahaan yang semakin meningkat akibat banyaknya komponen yang harus dipenuhi dalam melaksanakan kegiatan operasional perusahaan, selain itu adanya fenomena pemutusan kontrak kerja serta pengurangan besar-besaran tenaga kerja yang dilakukan oleh perusahaan atau industri semakin memperburuk keadaan, artinya pandemi telah memunculkan banyak masalah yang mengakibatkan kerugian material yang sangat besar, sehingga hal ini semakin memperburuk keadaan.

Kebijakan perusahaan yang memberikan arahan untuk para karyawan agar bekerja dari rumah menjadi salah satu langkah yang dapat dilakukan agar menghindari dari risiko penularan virus saat kondisi pandemi saat ini. 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.

Salah satu upaya yang dilakukan perusahaan untuk menekan pengeluaran yakni dengan memanfaatkan adanya program relaksasi pajak yang telah diberikan oleh pemerintah, program ini diberlakukan sebagai upaya untuk menyelamatkan dunia industri agar tidak mengalami kerugian lebih banyak akibat pandemi, adanya relaksasi pembayaran iuran BPJS ini harusnya membuat kepatuhan pembayaran iuran menjadi meningkat, akan tetapi kenyataannya dilapangan tidak demikian, sesuai 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.

Pemberlakuan relaksasi pajak tidak serta merta membuat wajib pajak meningkatkan kepatuhan untuk membayar pajak, justru sebaliknya hal tersebut membuat penurunan kepatuhan pajak yang mungkin saja terjadi karena masyarakat telah kehilangan pendapatan sehingga membuat tidak kesanggupan membayar pajak, hal tersebut rupanya juga terjadi pada perusahaan atau industri yang juga tidak mampu membayar pajak karyawannya, hal ini membuat pemasukan dari pajak jauh dari target yang telah ditetapkan, dengan menurunnya pendapatan dari pajak tentu saja akan berdampak pada kinerja keuangan yang dikelola oleh pemerintah menjadi lebih sedikit.

Selain itu, kualitas layanan relaksasi klaim juga menjadi salah satu komponen yang mempengaruhi kepatuhan peserta dalam melakukan pembayaran iuran BPJS. Kualitas pelayanan yang baik dapat memberikan rasa aman dan nyaman kepada peserta BPJS Ketenagakerjaan terutama dalam mendapatkan hak-haknya. Sehingga kualitas layanan yang baik dapat meningkatkan kepatuhan peserta

dalam membayar iuran. Dalam meningkatkan kepatuhan pajak hal ini menjadi strategi yang dapat diupayakan agar target yang telah didapatkan dalam pemungutan pajak dapat tercapai.

KERANGKA KONSEPTUAL



METODE PENELITIAN

Dijelaskan populasi riset ini ialah peserta aktif BPJS Ketenagakerjaan Cabang Gresik Driyorejo yang berjumlah 1017 serta jumlah sampel yang dipakai sebanyak 90 orang.

HASIL PENELITIAN

Uji Validitas

Tabel 1.
Uji Validitas

Variabel	Uraian	Correlation	Sig.	r- Tabel	Keterangan
Kebijakan Relaksasi Iuran	X1.1	-1,000	0,000	0,207	Valid
	X1.2	-1,798	0,000	0,207	Valid
	X1.3	-1,798	0,000	0,207	Valid
	X1.4	-1,000	0,000	0,207	Valid
	X1.5	-1,000	0,000	0,207	Valid
Kualitas Pelayanan Klaim	X2.1	-0,919	0,000	0,207	Valid
	X2.2	-0,919	0,000	0,207	Valid
	X2.3	-0,919	0,000	0,207	Valid
	X2.4	-0,919	0,000	0,207	Valid
	X2.5	-0,915	0,000	0,207	Valid
Kepatuhan Pembayaran Iuran	Y.1	-1,798	0,000	0,207	Valid
	Y.2	-1,798	0,000	0,207	Valid
	Y.3	0,964	0,000	0,207	Valid
	Y.4	0,964	0,000	0,207	Valid
	Y.5	0,964	0,000	0,207	Valid
	Y.6	0,964	0,000	0,207	Valid
	Y.7	0,964	0,000	0,207	Valid
	Y.8	0,964	0,000	0,207	Valid
	Y.9	0,964	0,000	0,207	Valid
	Y.10	-1,798	0,000	0,207	Valid

Sesuai pengujian diatas telah terbukti seluruh item telah valid

Uji Reliabilitas

Tabel 2
Uji Reliabilitas

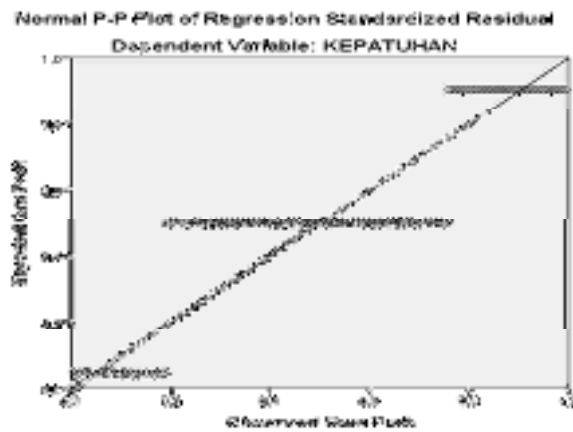
Variabel	Cronbach Alpha	Reliabilitas minimum	Keterangan
Kebijakan Relaksasi Iuran (X ₁)	0,644	0,6	Reliabel
Kualitas Pelayanan Klaim (X ₂)	0,388	0,6	Reliabel
Kepatuhan Pembayara Iuran (Y)	0,955	0,6	Reliabel

Sumber: Lampiran Output SPSS Pengujian Instrumen, data diolah

Didapatkan hasil bahwa seluruh data telah reliabel

Uji Normalitas

Tabel 3
Uji Normalitas



Sesuai gambar diatas telah terbukti data berdistribusi normal

Uji Multikolinearitas

Tabel 4
 Uji Multikolineritas

Model	Coefficients ^a					Correlations			Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
	B	Std. Error	Beta							
(Constant)	45,769	,851		51,880	,000					
RELAKSASI	1,718	,089	1,255	19,206	,000	,571	,900	,485	,156	6,417
DELAYANAN	2,000	,090	1,969	20,020	,000	,509	,764	,299	,224	4,417

a. Dependent Variable: KEPATUHAN

Sumber: Lampiran Output SPSS Regresi Linier Berganda, data diolah

Didapatkan hasil bahwa seluruh data terbebas dari gejala multikolineritas

Uji Autokorelasi

Tabel 5
 Uji Autokorelasi

Model Summary^a

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				Durbin-Watson	
					R Square Change	F Change	df 1	df 2	Sig. F Change	
1	.971 ^a	.942	.941	.33200	.942	707.900	2	87	.000	2.229

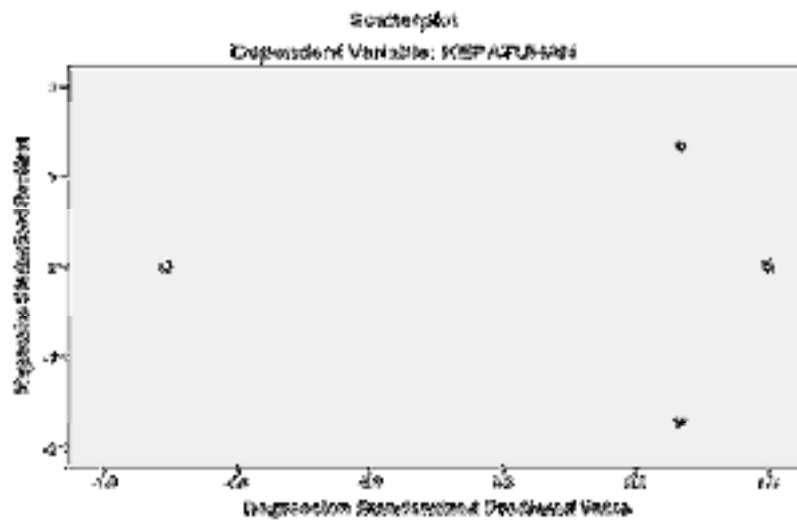
a. Predictors: (Constant), PELAYANAN, BILAKSASI

b. Dependent Variable: KEPATUHAN

Sumber: Lampiran Output SPSS Regresi Linier Berganda, data diolah

Sesuai hasil data diatas data terbebas dari gejala autokorelasi

Uji Heteroskedastisitas



Gambar 2

Uji Heterokedastisitas

Dijelaskan sesuai gambar diatas titik menyebar secara acak, artinya data terbebas dari gejala heteroskedastisitas

Analisis Regresi Linier Ganda

Tabel 6

Analisis Regresi Linier Berganda

Variabel	Unstandardized Coefficients (B)	Standardized Coefficients Beta	t hitung	Sig.	Ket
Constant	45,769		54,880	,000	Signifikan
Kebijakan relaksasi iuran	1,718	1,255	19,206	,000	Signifikan
Kualitas Pelayanan Klaim	-3,000	-1,988	30,420	,000	Signifikan
R					= 0,971
R Square					= 0,942
Adjusted R Square					= 0,941
F hitung					= 707,930
Sig. F					= 0,000
A					= 0,05

Sumber: Lampiran Output SPSS Regresi Linier Berganda, data diolah

Pengujian Hipotesis

Hipotesis Kesatu

Sesuai hasil uji-t kebijakan relaksasi didapatkan t-hitung 19,20 serta sig. ,000 < ,05. Terbukti kebijakan relaksasi berpengaruh terhadap kepatuhan pembayaran iuran.

Hipotesis Kedua

Sesuai hasil uji-t kualitas pelayanan klaim didapatkan t-hitung 30,420 serta sig. ,000 < ,05. Terbukti kualitas pelayanan klaim berpengaruh terhadap kepatuhan pembayaran iuran.

Tabel 7
Uji-f

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.	
1	Regression	156,066	2	78,033	707,930	,000 ^b
	Residual	9,590	87	0,110		
	Total	165,656	89			

a. Dependent Variable: KEPATUHAN PEMBAYARAN IUARAN

b. Predictors: (Constant), KEBIJAKAN RELAKSASI IUARAN, KEPUASAN PELAYANAN KLAIM

Sumber: Lampiran Output SPSS Regresi Linier Berganda, data diolah

Hipotesis Ketiga

Sesuai hasil uji-f relaksasi pembayaran iuran & kualitas pelayanan klaim didapatkan f-hitung 707,930 serta sig. ,000 < ,05. Terbukti relaksasi iuran & kualitas pelayanan klaim berpengaruh terhadap kepatuhan pembayaran iuran.

IV. SIMPULAN

1. Kebijakan relaksasi pembayaran iuran secara signifikan berpengaruh terhadap kepatuhan pembayaran iuran BPJS Ketegakerjaan.

2. Kualitas pelayanan klaim secara signifikan berpengaruh terhadap kepatuhan pembayaran iuran BPJS Ketenagakerjaan
3. Secara bersama-sama kebijakan relaksasi pembayaran iuran dan kualitas pelayanan klaim secara signifikan berpengaruh terhadap kepatuhan pembayaran iuran BPJS Ketenagakerjaan

V. IMPLIKASI

1. Peserta BPJS Ketenagakerjaan perlu terus mendapat perhatian dalam kewajiban iuran dalam kondisi pandemi
2. Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan perlu ditingkatkan terus agar peserta tetap loyal dan menarik peserta baru BPJS Ketenagakerjaan

VI. KETERBATASAN

Terdapat keterbatasan serta hambatan saat pelaksanaan penelitian ini yakni terbatasnya waktu dan dana yang digunakan oleh peneliti, serta kondisi pandemi yang membuat penelitian ini masih belum sempurna.

DAFTAR PUSTAKA

- Dewi, I. G. A. M. R. (2019). Efektivitas E-Samsat, Pajak Progresif Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Bisnis*, 4(1), 50-61.
- Mulhayat, N., & Budhiarta, I. (2019). Strategi Komunikasi Bpjs Ketenagakerjaan Kantor Cabang Banda Aceh Dalam Mensosialisasikan Program Jaminan Pensiun. *Journal Of Economic Science (Jecs)*, 5(2).
- Pebrina, R., & Hidayatulloh, A. (2020). Pengaruh penerapan e-spt, pemahaman peraturan perpajakan, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 17(1), 1-8.