

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Hasil Penelitian/ Perancangan terdahulu yang relevan

Penelitian terdahulu merupakan upaya peneliti menjadikannya sebagai referensi menulis jurnal ilmiah dengan mencari perbandingan dan inspirasi baru dari penelitian terdahulu. Hal ini peneliti akan mencantumkan berbagai hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan judul penelitian ini. Berikut penelitian terdahulu yang peneliti kaji:

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Maharani Aulia Putri, Tuah Nur dan Dine Meigawati pada tahun 2023 dalam penelitiannya yang berjudul “Implementasi layanan Jamsostek *mobile* dalam pengajuan klaim Jaminan Hari Tua BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sukabumi”. Hasil dari penelitian ini adalah implementasi layanan jamsostek mobile dalam pengajuan klaim Jaminan Hari Tua di BPJS Ketenagakerjaan cabang Sukabumi sudah berjalan cukup baik, namun belum berjalan maksimal dikarenakan masih ada pemahaman implementor yang belum merata dan kegiatan sosialisasi belum mencapai target yang diinginkan, hal ini dibuktikan dengan masih banyak perusahaan dan peserta yang kurang teredukasi mengenai penerapan aplikasi ini sehingga mereka belum bisa menggunakan layanan jamsostek *mobile* secara mandiri.

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Farkhan Dicki Samudera dan Vidya Imanuari Pertiwi pada tahun 2022 dalam penelitiannya yang berjudul “Inovasi pelayanan public melalui Jamsostek *mobile* (JMO) (studi kasus di BPJS Ketenagakerjaan cabang Rungkut kota Surabaya)”. Hasil dari penelitian ini adalah pimpinan lembaga terus berinovasi untuk meningkatkan pelayanan JMO, masih kurang maksimal dalam mengatasi layanan JMO karena menggunakan cara manual, SOP layanan JMO tidak memiliki fleksibilitas tinggi.

2.2 Landasan dan kerangka teori yang berkaitan dengan permasalahan penelitian/perancangan

2.2.1 Implementasi

Dalam kamus bahasa Indonesia Implementasi merupakan penerapan atau pelaksanaan suatu kegiatan yang dilaksanakan untuk mencapai tujuan tertentu. Setiap proses kebijakan memiliki implementasi kebijakan yang telah disusun untuk dipraktikkan.(Hutahaean, 2023). Menurut Kadji (2015:49) Implementasi merupakan tindakan yang dilakukan oleh kelompok atau individu yang memiliki arah untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam kebijakan sebelumnya.sedangkan menurut Nugroho (2021:18) mengatakan bahwa implementasi adalah suatu kebijakan yang prinsipnya agar mencapai sebuah tujuan.(Putri et al., 2023) .

Pendapat lain merrile S. Grindle dalam Agustino mengatakan bahwa Implementasi kebijakan adalah keberhasilan yang dapat diamati dari proses dengan menanyakan apakah program sudah sesuai dengan apa yang telah ditentukan. Implementasi dianggap berhasil jika mencapai tujuan atau hasil yang diharapkan. Karena memiliki prinsip untuk mencapai hasil yang dapat dinikmati oleh masyarakat.

Berdasarkan definisi dari beberapa ahli diatas dapat disimpulkan bahwa implementasi adalah kebijakan untuk mencapai tujuan dengan memperhatikan aspek yang mempengaruhi seperti siapa yang terlibat, dampak dari implementasi dan juga kepatuhan dari kebijakan tersebut.

Implementasi kebijakan memiliki dua pendekatan, yakni pendekatan top down digunakan untuk mengklasifikasi peneliti yang menggunakan logika berfikir keatas dan melakukan pemetaan ke bawah sedangkan bottom up sebaliknya. Namun dalam penerapannya masih harus memperhatikan dua aspek implementasi suatu kebijakan yaitu birokrat pada level bawah dan kelompok sasaran.(Hertati, 2020).

Edward III (Subarsono 2005) mengatakan bahwa ada 4 faktor yang mempengaruhi keberhasilan kebijakan antara lain:

1) Komunikasi

Komunikasi yang dimaksud adalah memberikan informasi kepada sasaran agar program yang akan diimplementasikan dapat berjalan dengan efektif dan sesuai dengan kebijakan yang telah ditentukan.

2) Sumber daya

Sumber daya didefinisikan sebagai alat penunjang dalam mengimplementasikan suatu program dikarenakan sumber daya ini mencakup 3 hal yaitu manusia, keuangan dan teknis.

3) Disposisi

Disposisi merupakan suatu sikap atau komitmen pelaksana dalam melaksanakan suatu kebijakan untuk mencapai tujuan yang diharapkan.

4) Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi adalah suatu aspek struktural setiap organisasi dengan cara menciptakan *standard operating procedure* (SOP) untuk mengatur alur kerja yang melibatkan lebih dari satu instansi terutama untuk pelaksanaan program. (Khairati et al., 2023)

Menurut Charles O. Jones dalam jurnal (Putri et al., 2023) mengatakan bahwa implementasi kebijakan adalah kegiatan untuk mengoperasikan sebuah program. Tiga kegiatan yang dimaksud antara lain:

1) Organisasi

Pembentukan atau penataan kembali sumber daya, unit – unit serta metode untuk menjadikan program berjalan.

2) Interpretasi

Menafsirkan agar program memiliki rencana dan pengarahannya yang tepat serta dapat diterima oleh banyak kalangan dan dapat dilaksanakan.

3) Penerapan

Kegiatan rutin dari pelayanan yang disesuaikan dengan tujuan atau pelaksanaan program.

2.2.2 Jaminan Hari Tua

Jaminan berasal dari kata jamin yang artinya ditanggung. Dalam kamus besar bahasa Indonesia jaminan memiliki arti perasaan marah terhadap tugas yang telah selesai atau janji serta peringatan untuk seseorang yang tidak dapat menyelesaikan tugas atau memenuhi syarat. (Hutahaean, 2023)

Jaminan Hari Tua adalah program BPJS Ketenagakerjaan yang memiliki nilai manfaat paling besar bagi tenaga kehidupan tenaga kerja karena program ini bisa menjadi tabungan masa tua atau tabungan masa depan saat menghadapi resiko yang tak terduga seperti covid-19 yang mengakibatkan banyak ekonomi masyarakat menurun (Kadek Yuda Kumala T.D et al., 2021)

Berdasarkan Undang-undang No 24 Tahun 2011 pasal 5 ayat 2 huruf b menyatakan bahwa BPJS Ketenagakerjaan menyelenggarakan program Jaminan Hari Tua. Jaminan Hari Tua merupakan salah satu program BPJS Ketenagakerjaan yang manfaatnya dapat diklaimkan saat peserta memasuki usia 56 tahun, mengalami cacat total tetap atau meninggal, dan sudah tidak bekerja lagi. Manfaat Jaminan Hari Tua merupakan nilai akumulasi iuran ditambah dengan pengembangan 5% per tahun. (Azani et al., 2022). Berdasarkan pernyataan diatas manfaat Jaminan Hari Tua sesuai dengan UU SJSN Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2015 menyatakan bahwa manfaat dana Jaminan Hari Tua dapat diklaimkan 10% untuk kebutuhan pensiun dan 30% untuk perumahan dengan syarat kepesertaan mencapai lebih dari 10 Tahun. (Wijayanti & Jannah, 2019)

2.2.3 Jamsostek *Mobile*

Jamsostek *Mobile* menurut (Arisoemaryo & Prasetyo, 2022) adalah sebuah layanan digital yang diciptakan oleh BPJS Ketenagakerjaan untuk peserta melakukan layanan melalui handphone. Jamsostek *Mobile* merupakan inovasi yang dikembangkan dari *Website* BPJSTKU, aplikasi ini dirilis pada tahun 2021. Jamsostek *Mobile* memberikan kemudahan layanan *online* kepada masyarakat, hal ini dikarenakan Jamsostek *Mobile* memiliki banyak fitur- fitur yang jauh lebih lengkap dari *website* BPJSTKU. Di dalam aplikasi Jamsostek *Mobile* kita dapat

melakukan layanan online seperti, pengkinian data, pengajuan dan tracking klaim Jaminan Hari Tua, menghitung simulasi saldo Jaminan Hari Tua dan Jaminan Pensiun, cek saldo Jaminan Hari Tua, Pelaporan Jaminan Kecelakaan Kerja, serta pengaduan dan laporan. Aplikasi ini sudah didownload kurang lebih 10 juta pengguna dengan rating 4,7 di *Google Play store*. (Samudera & Pertiwi, 2022)

Fitur-fitur yang digunakan untuk melakukan klaim Jaminan Hari Tua melalui aplikasi JMO antara lain:

1. Fitur pengiklan data: fitur ini digunakan untuk melakukan update data peserta yang akan melakukan klaim Jaminan Hari Tua.
2. Fitur Cek Saldo Jaminan Hari Tua: fitur ini digunakan untuk melihat atau mengecek saldo tenaga kerja serta status kepesertaan.
3. Fitur simulasi perhitungan manfaat Jaminan Hari Tua: fitur ini digunakan untuk melakukan perhitungan simulasi manfaat Jaminan Hari Tua serta pengembangannya.
4. Fitur klaim JHT: fitur ini digunakan untuk melakukan klaim, sebelum melakukan klaim pastikan sudah memenuhi 3 syarat yaitu sudah melakukan pengkinian data, status kepesertaan non aktif serta saldo dibawah 10 juta.
5. Fitur tracking klaim: fitur ini digunakan untuk melakukan cek status pengajuan klaim.

Tata cara melakukan klaim Jaminan Hari Tua melalui Aplikasi Jamsostek Mobile:

1. Unduh aplikasi Jamsostek Mobile melalui *Appstore* atau *Play store*.
2. Kemudian pilih menu buat akun baru
3. Pastikan anda sudah terdaftar sebagai peserta BPJAMSOSTEK, jika anda sudah terdaftar, pilih ya, saya sudah daftar
4. Pilih jenis kepesertaan anda yang sesuai
5. Pilih kewarganegaraan, kemudian pilih selanjutnya
6. Lengkapi data diri kemudian klik selanjutnya

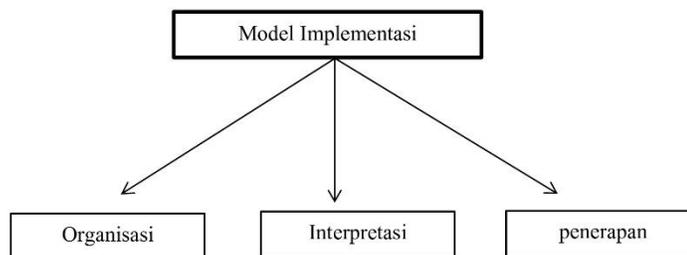
7. Masukkan email yang akan digunakan untuk login, kemudian klik selanjutnya
8. Masukkan kode verifikasi email yang telah dikirim, kemudian klik selanjutnya
9. Masukkan nomor handphone yang aktif, kemudian klik selanjutnya
10. Masukkan kode verifikasi yang telah dikirim ke nomor handphone melalui sms, kemudian klik selanjutnya
11. Buat kata sandi yang akan digunakan untuk login, klik selanjutnya
12. Pastikan syarat dan ketentuan dibaca dengan baik kemudian pilih setuju
13. Jika sudah berhasil mendaftar akun kemudian masukkan email dan password untuk login kedalam aplikasi.
14. Setelah berhasil login silahkan pilih fitur pengkinian data
15. Lakukan pengkinian data dengan cara melengkapi semua data terbaru yang akan digunakan untuk klaim Jaminan Hari Tua seperti data KK atau KTP, buku rekening, nomor handphone, serta lakukan swafoto sesuai dengan ketentuan.
16. Setelah dilakukan pengkinian data silahkan pilih menu Jaminan Hari Tua
17. Pilih menu klaim JHT
18. Pastikan sudah memenuhi syarat, muncul 3 centang hijau persyaratan yaitu saldo dibawah 10 juta, status kepesertaan sudah non aktif dan sudah melakukan pengkinian data
19. Pilih salah satu sebab klaim, kemudian klik selanjutnya
20. Pastikan data yang dimasukkan sudah benar kemudian klik selanjutnya
21. Lakukan swafoto sesuai dengan ketentuan
22. Lengkapi data NPWP dan rekening aktif atas nama peserta sendiri, kemudian klik selanjutnya

23. Pada halaman rincian saldo akan ditampilkan jumlah saldo yang akan dibayarkan. Kemudian klik selanjutnya
24. Lakukan pengecekan ulang seluruh data untuk memastikan data sudah benar, kemudian klik konfirmasi
25. Berhasil, selamat pengajuan klaim JHT anda diproses, untuk melihat proses klaim bisa membuka menu tracking klaim.(*BPJS Ketenagakerjaan*, n.d.)

Aplikasi Jamsostek *Mobile* memberikan banyak dampak positif dikarenakan dengan adanya aplikasi ini peserta BPJS Ketenagakerjaan tidak perlu lagi jauh jauh datang ke kantor terdekat sehingga dapat menghemat waktu, tenaga serta finansial untuk perjalanan ke kantor BPJS Ketenagakerjaan. Namun dalam penerapannya aplikasi ini masih ada beberapa masalah seperti: peserta tidak bisa melakukan login kedalam aplikasi, seringkali peserta mengalami gagal dalam melakukan biometrik serta seringkali server down.

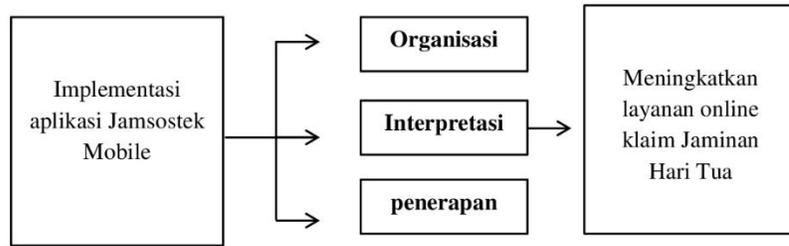
2.2.4 Kerangka Teori

Kerangka Teori pada penelitian ini menggunakan teori model implementasi menurut Charles O Jones dimana dalam mengukur keberhasilan suatu program dilihat berdasarkan pengorganisasian suatu instansi, interpretasi atau penafsiran rencana suatu program serta bagaimana penerapan sebuah program yang akan di implementasikan.



Gambar 2. 1 Kerangka Teori

2.2.5 Kerangka Berpikir



Gambar 2. 2 Keranga Berpikir

 = Variabel yang diteliti

 = Variabel yang tidak diteliti