

STRATEGI KEPUTUSAN KLAIM MANFAAT JAMINAN HARI TUA (JHT) PADA BPJS KETENAGAKERJAAN

MEI LYA UTAMI



PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAN BISNIS
SEKOLAH BISNIS
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2025



@Hak cipta milik IPB University

IPB University



IPB University
Bogor Indonesia

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Perpustakaan IPB University



PERNYATAAN MENGENAI TESIS DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis dengan judul “Strategi Keputusan Klaim Manfaat Jaminan Hari Tua (JHT) Pada BPJS Ketenagakerjaan” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir tesis ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Desember 2025

Mei Lya Utami
K1501232201



RINGKASAN

MEI LYA UTAMI. Strategi Keputusan Klaim Manfaat Jaminan Hari Tua (JHT) Pada BPJS Ketenagakerjaan. Dibimbing oleh NIMMI ZULBAINARNI dan ASEP TARYANA.

Program Jaminan Hari Tua (JHT) merupakan salah satu instrumen utama perlindungan sosial ketenagakerjaan yang dirancang untuk menjamin kesejahteraan peserta pada masa tidak produktif. Namun dalam praktiknya, terjadi fenomena meningkatnya klaim dini JHT yang tidak sejalan dengan esensi program sebagai dana hari tua. Peserta cenderung mencairkan saldo JHT segera setelah berhenti bekerja, baik karena pengunduran diri, pemutusan hubungan kerja, maupun habis kontrak. Fenomena ini tidak hanya dipengaruhi oleh faktor administratif atau kebutuhan ekonomi semata, tetapi juga oleh faktor psikologis dan bias perilaku, yang diperkuat oleh fleksibilitas regulasi pencairan. Kondisi tersebut menimbulkan tantangan bagi keberlanjutan dana JHT dan efektivitas kebijakan jaminan sosial ketenagakerjaan di Indonesia.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi keputusan klaim JHT, menganalisis peran *behavioral economics* yang meliputi *loss aversion*, *present bias*, dan *mental accounting* dengan regulasi pemerintah sebagai variabel mediasi, serta merumuskan strategi optimalisasi mekanisme klaim JHT. Penelitian menggunakan desain *mixed methods* dengan pendekatan *sequential explanatory*. Tahap kuantitatif dilakukan melalui survei terhadap 232 peserta yang telah mencairkan JHT, baik secara langsung maupun melalui kanal daring, dan dianalisis menggunakan *Structural Equation Modeling-Partial Least Squares* (SEM-PLS). Tahap kualitatif dilakukan dengan melibatkan 15 pakar dan praktisi BPJS Ketenagakerjaan melalui *Focus Group Discussion* (FGD) dan kuesioner *Analytic Hierarchy Process* (AHP) untuk merumuskan serta memprioritaskan strategi kebijakan yang dapat diimplementasikan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketiga faktor perilaku, yaitu *loss aversion*, *present bias*, dan *mental accounting* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan klaim JHT, dengan *mental accounting* sebagai faktor paling dominan. Regulasi pemerintah terbukti berperan sebagai variabel mediasi yang memperkuat pengaruh bias perilaku terhadap keputusan klaim. Berdasarkan hasil AHP, strategi prioritas utama dalam optimalisasi mekanisme klaim JHT adalah peningkatan literasi keuangan dan sosialisasi perubahan *mindset* berbasis *behavioral economics*, diikuti oleh reformulasi kebijakan pencairan JHT, pemberian insentif bagi peserta yang tidak mencairkan dini, penguatan layanan digital, serta monitoring dan evaluasi pasca klaim. Penelitian ini menegaskan bahwa optimalisasi JHT tidak cukup dilakukan melalui pendekatan administratif semata, tetapi memerlukan desain kebijakan berbasis pemahaman perilaku peserta serta sinergi dengan program perlindungan sosial lain, seperti Jaminan Kehilangan Pekerjaan (JKP), guna menjaga kesejahteraan peserta dan keberlanjutan dana jaminan sosial.

Kata Kunci : AHP, *Behavioral Economics*, BPJS Ketenagakerjaan, Jaminan Hari Tua, Optimalisasi Klaim, SEM-PLS.



SUMMARY

MEI LYA UTAMI. Strategy for Claim Decision of Old Age Benefit (JHT) at BPJS Ketenagakerjaan. Supervised by NIMMI ZULBAINARNI and ASEP TARYANA.

The Old Age Security Program (Jaminan Hari Tua/JHT) is a fundamental component of Indonesia's employment social security system, designed to ensure financial security for workers in their post employment years. However, in practice, a growing tendency of early JHT withdrawals has emerged, which contradicts the program's original purpose as a long-term retirement fund. Participants often withdraw their JHT balances immediately after employment termination due to resignation, layoffs, or contract completion. This phenomenon is not solely driven by administrative convenience or short-term economic needs, but is also significantly influenced by behavioral factors and the flexibility of existing regulations. As a result, early withdrawals pose challenges to the sustainability of the JHT fund and the effectiveness of social security policy implementation.

This study aims to identify the determinants of JHT withdrawal decisions, examine the role of behavioral economics specifically loss aversion, present bias, and mental accounting with government regulation as a mediating variable, and formulate strategies to optimize the JHT claim mechanism. A mixed methods research design with a sequential explanatory approach was employed. The quantitative phase involved a survey of 232 JHT claimants, both onsite and through digital channels, and was analyzed using Structural Equation Modeling–Partial Least Squares (SEM-PLS). The qualitative phase incorporated expert judgment through Focus Group Discussions (FGD) and the Analytic Hierarchy Process (AHP), involving 15 experts and practitioners from BPJS Ketenagakerjaan, to translate empirical findings into implementable strategic alternatives.

The results indicate that all three behavioral factors, loss aversion, present bias, and mental accounting have a positive and significant influence on JHT withdrawal decisions, with mental accounting emerging as the most dominant factor. Government regulation was found to mediate and strengthen the relationship between behavioral biases and withdrawal behavior. Based on the AHP analysis, the top priority strategy for optimizing the JHT claim mechanism is enhancing financial literacy and behavioral based education to reshape participants' decision-making frameworks. This is followed by policy reformulation of JHT withdrawal regulations, incentives for deferred claims, strengthening digital service delivery, and improving post claim monitoring and evaluation. Overall, the findings suggest that optimizing the JHT program requires not only administrative and regulatory adjustments but also behavioral informed policy design and integration with other social protection schemes, such as the Unemployment Insurance Program (Jaminan Kehilangan Pekerjaan/JKP), to ensure long-term participant welfare and fund sustainability.

Keywords : AHP, Behavioral Economics, BPJS Ketenagakerjaan, Old Age Security, Claim Optimization, SEM-PLS.



@Hak cipta milik IPB University

© Hak Cipta milik IPB, tahun 2025
Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah, dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan IPB.

Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB.

IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

STRATEGI KEPUTUSAN KLAIM MANFAAT JAMINAN HARI TUA (JHT) PADA BPJS KETENAGAKERJAAN

MEI LYA UTAMI

Tesis
Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Magister Manajemen
Pada
Program Studi Manajemen dan Bisnis

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAN BISNIS
SEKOLAH BISNIS
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2025**



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Tim Penguji pada ujian tesis :

1. Dr. Ir. Naufal Mahfudz, M.M.
2. Dr. Agustina Widi Palupiningrum, S.E., M.M.

Judul Tesis : Strategi Keputusan Klaim Manfaat Jaminan Hari Tua (JHT)
Pada BPJS Ketenagakerjaan
Nama : Mei Lya Utami
NIM : K1501232201

Disetujui oleh

Pembimbing 1 :
Dr. Nimmi Zulbainarni, S.Pi, M.Si



Pembimbing 2 :
Dr. Asep Taryana, S.TP, M.M.

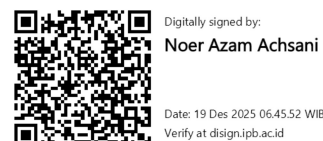


Diketahui oleh

Ketua Program Studi Pascasarjana
Manajemen dan Bisnis
Prof. Dr. Ir. Ujang Sumarwan, M.Sc.
NIP. 196009161986011001



Dekan Sekolah Bisnis
Prof. Dr. Ir. Noer Azam Achsani, MS.
NIP 196812291992031016



Tanggal Ujian : 22 November 2025

Tanggal Lulus :



PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah Subhanahu wa Ta'ala atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga tesis ini dapat diselesaikan dengan baik. Judul penelitian yang dilaksanakan ini adalah "Strategi Keputusan Klaim Manfaat Jaminan Hari Tua (JHT) Pada BPJS Ketenagakerjaan."

Dalam penulisan karya ilmiah ini banyak kesulitan yang ditemui, namun berkat bimbingan, dorongan serta bantuan dari berbagai pihak akhirnya karya ilmiah ini dapat diselesaikan. Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar - besarnya kepada :

1. Ibu Dr. Nimmi Zulbainarni, S.Pi, M.Si dan Bapak Dr. Asep Taryana, STP, M.M., selaku komisi pembimbing yang senantiasa meluangkan waktu, arahan, dan bimbingan yang sangat bermanfaat bagi penulis.
2. Luthfan Hibatulazizi, Rayna Belva Azkadina, dan Rania Adya Janitra Ilmi, selaku suami dan anak - anak penulis yang senantiasa telah memberikan dukungan, serta doa dan kasih sayangnya.
3. Ibu, mertua, dan kakak - kakak penulis yang telah memberikan dukungan, doa, dan kasih sayangnya.
4. Bapak Dr. Ir. Naufal Mahfudz, M.M. dan Ibu Dr. Agustina Widi Palupiningrum, S.E., M.M. selaku penguji luar komisi pembimbing yang telah memberikan arahan untuk perbaikan tesis.
5. Keluarga BPJS Ketenagakerjaan yang telah membantu selama pengumpulan data penelitian.
6. Rekan - rekan angkatan kelas EK31 yang telah kebersamaan serta mendukung penulis selama perkuliahan.

Semoga karya ilmiah ini dapat bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan dan bagi kemajuan ilmu pengetahuan.

Bogor, Desember 2025

Mei Lya Utami

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	6
II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Jamina Hari Tua (JHT) di Indonesia	8
2.2 Manajemen Strategik	8
2.3 <i>Behavioral Economics</i> (Ekonomi Perilaku) dalam Pengambilan Keputusan Finansial	10
2.4 Teori Heuristics dan Bias Kognitif	11
2.5 Bias Kognitif dalam Pengambilan Keputusan	12
2.6 Kebijakan dan Regulasi Terkait Mekanisme Klaim JHT	13
2.7 Perencanaan Strategik dalam Konteks Jaminan Hari Tua (JHT)	14
2.8 Penelitian Terdahulu	15
2.9 Kerangka Pemikiran	19
III METODE PENELITIAN	21
3.1 Desain, Waktu, dan Tempat Penelitian	21
3.2 Populasi dan Teknik Sampling	22
3.3 Pengumpulan Data	23
3.4 Teknik Analisis Data	24
3.5 Definisi Operasional Variabel dan Model Penelitian	32
IV HASIL DAN PEMBAHASAN	38
4.1 Analisis Deskriptif	38
4.2 Analisis Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Klaim Manfaat JHT Berdasarkan <i>Behavioral Economics</i>	47
4.3 Penyusunan Strategi Optimalisasi JHT	61
4.4 Implikasi Manajerial	72
V KESIMPULAN DAN SARAN	76
5.1 Kesimpulan	76
5.2 Saran	76
DAFTAR PUSTAKA	78
LAMPIRAN	81
RIWAYAT HIDUP	90



DAFTAR TABEL

1	Persentase kasus klaim JHT di Indonesia tahun 2020 – 2024	2
2	Ringkasan kajian penelitian terdahulu	16
3	Rentang kriteria penelitian deskriptif	24
4	Model skor skala likert	27
5	Skala perbandingan secara berpasangan	29
6	Kriteria responden	30
7	Deskripsi operasional variabel	33
8	Definisi indikator	33
9	Karakteristik responden	38
10	Klasifikasi variabel Loss Aversion	43
11	Klasifikasi variabel Present Bias	44
12	Klasifikasi variabel Mental Accounting	45
13	Klasifikasi variabel regulasi pemerintah	46
14	Klasifikasi variabel keputusan klaim JHT	47
15	Uji validitas Outer Loading - Cross loading	49
16	Hasil Uji AVE	51
17	Hasil Uji HTMT	52
18	Hasil <i>uji reliabilitas</i> - cronbach's alpha dan <i>composite reliability</i>	53
19	Hasil uji goodness of fit model	55
20	Hasil uji hipotesis	56
21	Matriks keterkaitan SEM dan AHP	62
22	Kriteria strategi optimalisasi mekanisme klaim JHT	63
23	Alternatif strategi optimalisasi mekanisme klaim JHT	63
24	Hasil agregat matriks perbandingan berpasangan kriteria	65
25	<i>Normalized matrix</i>	66
26	WSV dan eigenvalue	66
27	Konsistensi nilai CI dan CR	66
28	Hasil agregat matriks perbandingan berpasangan alternatif strategi terhadap kriteria efektivitas (E)	68
29	Hasil agregat matriks perbandingan berpasangan alternatif strategi terhadap kriteria kemudahan implemementasi (Kem)	68
30	Hasil agregat matriks perbandingan berpasangan alternatif strategi terhadap kriteria penerimaan oleh peserta (Terima)	68
31	Hasil agregat matriks perbandingan berpasangan alternatif strategi terhadap kriteria biaya implementasi (Biaya)	68
32	Hasil agregat matriks perbandingan berpasangan alternatif strategi terhadap kriteria kesesuaian regulasi (Reg)	68
33	Bobot global alternatif strategi	69
34	Normalized Matrix alternatif strategi	69

DAFTAR TABEL (LANJUTAN)

35 WSV dan Eigenvalue	69
36 Konsistensi nilai CI dan CR	70
37 Hasil akhir perankingan alternatif strategi	70

DAFTAR GAMBAR

1 Kasus Klaim JHT di Indonesia Tahun 2020 – 2024	1
2 Kerangka pemikiran	19
3 Hirarki penentuan alternatif strategi	31
4 Hubungan antara variabel dan dimensi yang diukur dalam penelitian	36
5 Outer Model Jalur SEM-PLS	49
6 Inner model jalur SEM-PLS	54
7 Struktur hierarki AHP strategi optimalisasi klaim JHT	64

DAFTAR LAMPIRAN

1 Kuesioner Penelitian	82
2 Kuesioner AHP – Strategi Optimalisasi Klaim JHT	88