

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Definisi Pengetahuan

Menurut Notoadmojo (2007) Pengetahuan merupakan hasil “tahu” yang terjadi setelah seseorang melakukan penginderaan terhadap objek tertentu. Pengetahuan juga merupakan hal yang sangat penting dalam terbentuknya tindakan seseorang, dari pengalaman beberapa penelitian ada beberapa yang tidak didasari pengetahuan yang baik, tentu saja tidak akan menghasilkan sesuatu yang baik (Bawelle et al., 2013).

Pengetahuan adalah elemen penting dalam keberadaan manusia, karena ia merupakan hasil dan aktivitas berpikir yang dilakukan oleh manusia. Aktivitas berpikir inilah yang menjadi pembeda utama antara manusia dan makhluk lain seperti hewan. Pengetahuan terbagi menjadi dua jenis, yaitu pengetahuan empiris dan pengetahuan rasional. Pengetahuan empiris berfokus pada pengalaman inderawi dan pengamatan terhadap fakta-fakta tertentu, sehingga sering disebut sebagai pengetahuan aposteriori. Sementara itu, pengetahuan rasional didasarkan pada akal budi dan bersifat apriori, yang tidak bergantung pada pengalaman, melainkan hanya mengandalkan rasio semata (Octaviana & Ramadhani, 2021).

2.1.2 Tingkat Pengetahuan

Menurut Notoatmodjo (2012 dalam (Agustini, 2019), pengetahuan memiliki enam tingkatan yang termasuk dalam domain kognitif, yaitu:

a. Tahu (know)

Tahu mengacu pada kemampuan mengingat informasi atau materi yang telah dipelajari sebelumnya, baik yang bersifat spesifik atau keseluruhan. Tingkat ini merupakan level pengetahuan dasar. Indikator kemampuan tahu dapat diukur melalui aktivitas seperti menyebutkan, menjelaskan, mendefinisikan, atau menyatakan suatu informasi.

b. Memahami (comprehension)

Memahami adalah kemampuan untuk menjelaskan suatu materi atau objek secara benar serta menginterpretasikan informasi tersebut dengan

tepat. Seseorang yang dapat memahami materi mampu memberikan penjelasan, memberikan contoh, menarik Kesimpulan, memprediksi, dan sejenisnya berdasarkan objek yang dipelajari.

c. Aplikasi (application)

Aplikasi adalah kemampuan menggunakan materi yang telah dipelajari dalam situasi atau kondisi nyata. Hal ini mencakup penerapan hukum, rumus, metode, atau prinsip ke dalam berbagai konteks atau situasi tertentu.

d. Analisis (analysis)

Analisis merujuk pada kemampuan memecah suatu materi atau objek menjadi bagian-bagian yang lebih kecil, namun tetap mempertahankan hubungan komponen-komponen tersebut dalam satu kesatuan. Kemampuan ini dapat dilihat melalui aktivitas seperti membuat diagram, membedakan, memisahkan, atau mengelompokkan komponen berdasarkan ketertarikan yang ada.

e. Sintesis (synthesis)

Sintesis merujuk pada kemampuan untuk menyusun atau menghubungkan berbagai bagian menjadi satu kesatuan baru. Dengan kata lain, sintesis adalah kemampuan menciptakan formulasi baru berdasarkan formulasi yang sudah ada sebelumnya.

f. Evaluasi (evaluation)

Evaluasi mengacu pada kemampuan untuk menilai atau memberikan justifikasi terhadap suatu materi atau objek. Penilaian ini dapat dilakukan berdasarkan kriteria yang telah ditentukan sebelumnya atau berdasarkan standart yang dibuat sendiri.

2.1.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi pengetahuan

Faktor- faktor yang mempengaruhi pengetahuan menurut Mubarak (2015 dalam (Pariati & Jumriani, 2021) ada tujuh faktor-faktor yang mempengaruhi pengetahuan seseorang, yaitu:

1. Faktor Internal

a. Pendidikan

Pendidikan adalah proses pembimbingan yang diberikan seseorang kepada orang lain agar mereka dapat memahami suatu hal. Tingkat Pendidikan yang lebih tinggi dapat mempermudah seseorang menerima informasi dan memperluas pengetahuan mereka. Sebaliknya, Pendidikan yang rendah juga dapat menghambat penerimaan informasi dan penyerapan nilai-nilai baru.

b. Pekerjaan

Lingkungan kerja memberikan kesempatan bagi seseorang untuk memperoleh pengalaman dan pengetahuan, baik secara langsung melalui tugas-tugas pekerjaan maupun secara tidak langsung dari interaksi di tempat kerja.

c. Umur

Bertambahnya usia seseorang membawa perubahan dalam aspek psikis dan psikologis. Secara umum, pertumbuhan fisik mencakup empat jenis perubahan: perubahan ukuran, perubahan proporsi tubuh, hilangnya ciri- ciri lama, dan munculnya ciri-ciri baru.

2. Faktor Eksternal

a. Minat

Minat merupakan suatu dorongan atau keinginan yang tinggi terhadap sesuatu. Minat dapat mendorong seseorang untuk mencoba dan mendalami suatu bidang, yang pada akhirnya meningkatkan pengetahuan dan pemahaman mereka tentang hal tersebut.

b. Pengalaman

Pengalaman adalah peristiwa yang pernah dialami seseorang saat berinteraksi dengan lingkungannya. Pengalaman positif terhadap suatu hal biasanya akan meninggalkan kesan yang mendalam secara emosional dan membentuk sikap positif, sedangkan pengalaman yang buruk cenderung ingin dilupakan.

c. Kebudayaan

Budaya di lingkungan sekitar memiliki pengaruh yang cukup besar

terhadap sikap seseorang. Misalnya, jika suatu komunitas memiliki budaya menjaga kebersihan lingkungan, masyarakat di wilayah tersebut cenderung memiliki sikap dan kebiasaan untuk menjaga lingkungan.

2.1.4 Indikator Tingkat Pengetahuan

Menurut Syah (2007 dalam (Agustini, 2019), kriteria tingkat pengetahuan dibedakan menjadi lima yaitu:

- a. Sangat baik : nilai 80 – 100
- b. Baik : nilai 70 – 79
- c. Cukup : nilai 60 – 69
- d. Kurang : nilai 50 – 59
- e. Gagal : nilai 0 – 49

2.2 BPJS Ketenagakerjaan

BPJS Ketenagakerjaan adalah program jaminan sosial yang diberikan bagi peserta. Berdasarkan pasal 5 ayat (2) Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial mengatur bahwa program BPJS Ketenagakerjaan yang terdiri atas jaminan kecelakaan kerja, jaminan hari tua, jaminan pensiun dan jaminan kematian. Berdasarkan ketentuan Pasal 2 Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial mengatut system jaminan social mempunyai asas kemanusiaan, manfaat dan keadilan social. BPJS Ketenagakerjaan memiliki tujuan yaitu mewujudkan terselenggarakannya program jaminan BPJS Ketenagakerjaan dan terpenuhinya kebutuhan dasar yang layak bagi setiap pekerja atau anggota keluarga.

Program BPJS Ketenagakerjaan ini dikembangkan dengan menggunakan dana dari peserta utamanya, baik itu para pekerja formal maupun informal. BPJS Ketenagakerjaan memiliki empat program utama yaitu:

- a. Jaminan Kecelakaan Kerja

Jaminan kecelakaan Kerja adalah Program ini memberikan perlindungan kepada tenaga kerja yang meninggal dunia atau mengalami cacat fisik atau mental sebagai akibat dari kecelakaan kerja, termasuk kecelakaan yang terjadi selama perjalanan dari rumah ke tempat kerja atau

sebaliknya, serta perlindungan terhadap penyakit yang disebabkan oleh lingkungan kerja. Jenis pekerja Penerima Upah yang terdaftar dalam program Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK) dan jumlah premi yang harus dibayarkan di kantor cabang BPJS Ketenagakerjaan sesuai kepesertaan Pemberi kerja membayar iuran berdasarkan tingkat risiko lingkungan kerja, yang dinilai setidaknya dua tahun sekali (Indriyanti, 2021).

b. Jaminan Hari Tua

Hari tua dapat menyebabkan upah terputus karena tidak lagi mampu bekerja. Ini dapat menimbulkan kerisauan bagi tenaga kerja dan mempengaruhi ketenagakerjaan sewaktu masih bekerja, terutama bagi mereka dengan gaji rendah. Jika seseorang memasuki masa pensiun, janda atau dua, anak, atau ahli waris yang sah dari peserta dapat menerima program jangka yang diberikan sekaligus sebelum mereka memasuki masa pensiun. Program Jaminan Hari Tua memberikan jaminan bahwa orang yang bekerja mencapai usia 55 tahun atau memenuhi syarat tertentu untuk menerima penghasilan yang dibayarkan (Indriyanti, 2021).

c. Jaminan Kematian

Jaminan Kematian merupakan jaminan sosial yang bertujuan untuk memberikan benefit kepada ahli waris pekerja yang mengalami musibah meninggal dunia bukan akibat kecelakaan kerja. Manfaat Jaminan Kematian diberikan kepada ahli waris dari pekerja yang meninggal dunia bukan akibat

kecelakaan kerja, untuk mengurangi dampak hilangnya pendapatan yang dapat memengaruhi kondisi sosial ekonomi keluarga yang ditinggalkan. Oleh karena itu, jaminan sosial berupa uang tunai diberikan kepada ahli waris. Premi yang dibayarkan oleh pemberi kerja sebesar 30% dari UMK, yaitu sekitar Rp 4.254.000. Program Jaminan Kematian (JKM) mencakup pekerja penerima upah maupun bukan penerima upah, dengan premi yang disesuaikan berdasarkan jenis kepesertaan di BPJS Ketenagakerjaan. Jaminan ini bertujuan untuk membantu keluarga yang

ditinggalkan, baik dalam hal biaya pemakaman maupun santunan uang tunai (Indriyanti, 2021).

d. Jaminan Pensiun

Jaminan Pensiun adalah Jaminan Pensiun merupakan program yang dilaksanakan secara nasional berdasarkan prinsip asuransi sosial atau tabungan wajib. Program ini dirancang untuk menjaga kualitas hidup peserta pada saat kehilangan kemampuan bekerja, baik karena usia pensiun maupun cacat total tetap. Jaminan Pensiun diberikan berdasarkan prinsip manfaat pasti, dengan tujuan memberikan penghasilan yang layak kepada peserta atau ahli warisnya setelah memasuki usia pensiun, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Program ini diperuntukkan bagi pekerja yang telah membayar iuran, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang No. 40 Tahun 2004 Pasal 40 (Indriyanti, 2021).

2.2.1 Klaim

Klaim menurut KBBI adalah tuntutan pengakuan atas suatu fakta bahwa seseorang berhak memiliki atau mempunyai atas sesuatu. Secara umum klaim adalah suatu tuntutan atas suatu hak yang timbul karena persyaratan dalam perjanjian yang ditentukan sebelumnya dalam polis. n penerima klaim adalah pemegang polis atau yang ditunjuk sebagai ahli waris yang tercantum dalam polis. Dalam dunia industry peransuransian klaim merupakan kegiatan yang dilakukan dengan memberikan santunan kepada peserta yang mengalami musibah.

Klaim dalam asuransi adalah tuntutan pembayaran manfaat yang diajukan oleh peserta dan berdasarkan kesepakatan yang diatur oleh polis asuransi. Klaim merupakan permohonan yang diajukan oleh tertanggung kepada penanggung untuk memperoleh hak atas ganti rugi sesuai dengan perjanjian atau akad yang telah disepakati sebelumnya. Dengan kata lain, klaim merupakan proses pengajuan oleh peserta untuk mendapatkan uang pertanggungan setelah tertanggung memenuhi seluruh kewajibannya, termasuk menyelesaikan pembayaran premi sesuai kesepakatan (Indriyanti, 2021)

2.3.1 Jamsostek Mobile (JMO)

Jamsostek Mobile (JMO) merupakan Aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) adalah platform online yang dirancang untuk memudahkan peserta BPJS Ketenagakerjaan dalam mengakses layanan, yang dapat diunduh melalui perangkat Android maupun iOS. Melalui aplikasi ini, peserta dapat melakukan berbagai hal seperti simulasi JHT, memeriksa saldo JHT, melihat rincian iuran JHT dan jaminan pensiun, serta mengajukan klaim JHT.

Aplikasi JMO menghadirkan banyak fitur, sehingga peserta tidak perlu lagi datang ke kantor cabang BPJS, terutama bagi mereka yang tinggal jauh dari lokasi kantor. Proses klaim juga sangat cepat, di mana saldo JHT di bawah Rp10 juta dapat dicairkan pada hari yang sama atau paling lambat satu hari kerja. Dengan JMO, peserta dapat melakukan klaim kapan saja tanpa harus mengantri atau mengunjungi kantor BPJS, cukup melalui smartphone.

Selain mempermudah pengajuan klaim, aplikasi ini juga memberikan informasi lengkap tentang BPJS Ketenagakerjaan. Di masa pandemi, JMO sangat berguna karena memungkinkan peserta mengikuti kebijakan pencairan JHT secara lebih cepat dan praktis, dengan tahapan yang lebih sederhana (Ade deva wiranda & Iqbal Fahlevi, 2022).

2.3.2 Persyaratan Pengajuan Klaim JHT

BPJS Ketenagakerjaan memberlakukan beberapa persyaratan saat melakukan pengajuan klaim JHT sebagai berikut:

- a. Usia pensiun 56 tahun
- b. Usia pensiun perjanjian Kerjasama Perusahaan
- c. Perjanjian kerja waktu tertentu
- d. Berhenti usaha bukan penerima upah
- e. Mengundurkan diri
- f. Pemutusan hubungan pekerja
- g. Meninggalkan Indonesia untuk selamanya
- h. Cacat total tetap
- i. Meninggal Dunia
- j. Klaim Sebagian Jaminan Hari Tua 10%
- k. Klaim Sebagian Jaminan Hari Tua 30%

2.3.3 Prosedur Pencairan Klaim JHT Melalui Aplikasi JMO

Jamsostek Mobile (JMO) merupakan pengembangan lanjutan dari aplikasi BPJSTKU yang pertama kali diluncurkan pada tahun 2016. Sebagai layanan digital terbaru dari BPJS Ketenagakerjaan, JMO menawarkan fitur dan tampilan yang lebih lengkap dibandingkan pendahulunya. Aplikasi ini mencakup berbagai layanan seperti pengkinian data, pengajuan dan pelacakan klaim JHT, simulasi saldo JHT dan JP, pengaduan, serta laporan. Dengan JMO, masyarakat tidak perlu lagi mendatangi kantor cabang, sehingga layanan menjadi lebih efektif dan efisien, menghemat waktu serta biaya. Selain itu, aplikasi ini dilengkapi dengan deskripsi program-program BPJS Ketenagakerjaan. Hingga kini, JMO telah diunduh lebih dari 10 juta kali. Fitur-fitur yang tersedia dirancang untuk mempermudah akses publik terhadap berbagai layanan BPJS Ketenagakerjaan (Samudera & Pertiwi, 2022).

Berikut prosedur pencairan klaim JHT melalui aplikasi JMO menurut (Trimartina & Adriansyah, 2023):

- a. Peserta mendownload atau menginstal aplikasi JMO
- b. Peserta log in dengan membuat akun terlebih dahulu
- c. Peserta dapat melakukan pengkinian data terlebih dahulu
- d. Peserta memilih menu Jaminan Hari Tua
- e. Pilih menu klaim
- f. Apabila memenuhi syarat pengajuan pencairan klaim JHT menggunakan JMO, klik selanjutnya
- g. Pilih sebab klaim
- h. Klik selanjutnya
- i. Lakukan pengecekan data kepesertaan
- j. Lakukan swafoto
- k. Lengkapi NPWP dan rekening aktif
- l. Pada halaman saldo JHT akan ditampilkan rincian saldo yang akan dibayarkan
- m. Cek kembali keseluruhan data, jika data sudah benar dan tersimpan peserta dapat melihat menu tracking

untuk mengetahui proses klaim

2.3.4 Prosedur Pencairan Klaim JHT Melalui Online

Peserta yang ingin mengajukan klaim JHT tanpa harus datang ke kantor cabang dapat melalui website *lapakasik.bpjsketenagakerjaan.go.id*. peserta mengisi data diri sesuai dengan yang telah tertera di website, unggah semua dokumen persyaratan dan foto diri terbaru dengan sisi yang telah ditentukan menggunakan jenis file JPG/JPEG/PNG/PDF dengan ukuran file maksimal 6MB, setelah mendapat konfirmasi data pengajuan, klik simpan. Jika sudah memenuhi syarat dan menyelesaikan proses wawancara peserta melakukan foto wajah melalui petugas sebagai salah satu dokumen tambahan dalam persyaratan pengajuan klaim. Peserta akan mendapatkan tanda bukti yang menerangkan bahwa dokumen persyaratan sudah sesuai agar bisa diproses lebih lanjut untuk pembayaran jaminan ke rekening (Trimartina & Adriansyah, 2023).

2.3.5 Prosedur Pencairan Klaim JHT Melalui Onsite

Prosedur pencairan klaim melalui onsite adalah pengajuan klaim yang hampir sama dengan pengajuan klaim melalui online hanya saja proses pengajuan onsite mengharuskan peserta tetap harus datang ke kantor cabang untuk melakukan scan code QR. Tahap pertama, peserta mempersiapkan dokumen/berkas yang dibutuhkan untuk mengajukan klaim. Setelah semua lengkap, peserta mendatangi kantor cabang agar dapat melakukan scan QR. Setelah melakukan scan QR peserta dapat melengkapi dokumen yang telah dipersiapkan untuk diunggah. Peserta nantinya akan mendapatkan email dari pihak kantor untuk jadwal wawancara, peserta dapat melakukan wawancara melalui video

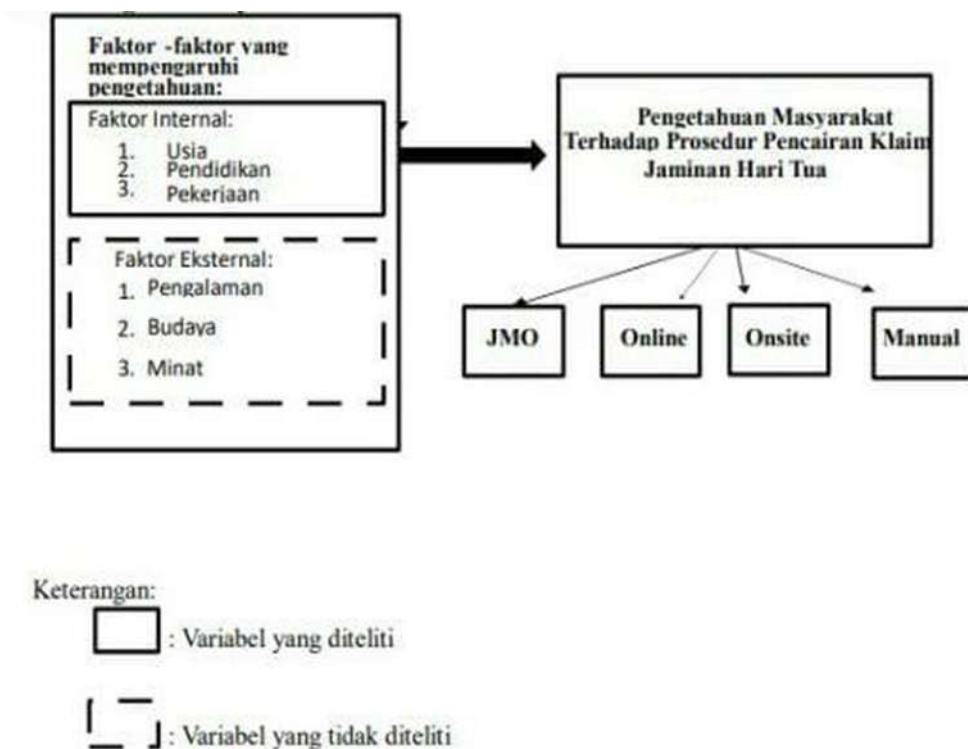
call. Terakhir, peserta menunggu proses pencairan klaim berhasil (Trimartina & Adriansyah, 2023).

2.3.6 Prosedur Klaim JHT melalui Manual

Selain melalui tiga acara diatas, peserta yang memiliki kendala pencairan melalui online dapat melakukan pencairan manual dengan mendatangi kantor cabang dan mengikuti setiap proses dan ketentuan proses pencairan klaim. Yang dilakukan peserta adalah, peserta mengisi formulir pengajuan pembayaran

manfaat JHT, yang mana formulir tersebut berisi data diri peserta beserta keterangan yang diperlukan. Kemudian peserta dapat mengambil nomer antrian ke satpam untuk melakukan ke tahap wawancara, peserta menyiapkan dokumen persyaratan yang harus dilampirkan dalam pengajuan klaim, seperti KTP, KPJ, dan lain-lain. Kemudian peserta akan dipanggil untuk melakukan wawancara, verifikasi data dan pengecekan dokumen apakah memenuhi syarat yang sesuai dengan nomor antrian. Selanjutnya peserta akan melakukan foto wajah oleh petugas untuk dokumen tambahan dalam persyaratan pengajuan klaim. Peserta akan mendapat tanda bukti yang menerangkan bahwa dokumen persyaratan sudah sesuai dan bisa diproses lebih lanjut untuk pembayaran ke nomor rekening (Trimartina & Adriansyah, 2023).

2.4 Kerangka Konsep



Gambar 2. 1 Kerangka Konsep

Kerangka konseptual penelitian adalah hubungan antara satu konsep dengan konsep lainnya yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti. Kerangka ini berfungsi untuk menjelaskan secara rinci topik yang akan dibahas. Kerangka

konseptual diperoleh dari teori atau konsep yang menjadi dasar penelitian, yang dirangkum dari tinjauan pustaka. Dengan kata lain, kerangka ini merupakan ringkasan tinjauan pustaka yang dihubungkan melalui garis-garis sesuai dengan variabel yang diteliti (Adi, 2022).