

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI PENGAMBILAN KEPUTUSAN TERHADAP KLAIM JAMINAN HARI TUA

FACTORS AFFECTING DECISION MAKING AGAINST AN OLD AGE BENEFIT CLAIM

Ryan Ramanda Nasution^{*1}, Ma'mun Sarma^{**}, Angraini Sukmawati^{**}

^{*)}BPJS Ketenagakerjaan

Jl. Gatot Subroto No. 79 DKI Jakarta, 12930, Indonesia

^{**}Departemen Manajemen Fakultas Ekonomi dan Manajemen, IPB University

Jl. Agatis Kampus IPB Dramaga, Bogor 16680, Indonesia

Abstract: *The tendency of early claim insurance for old age benefit (JHT) causes concerns in the social security system in Indonesia because it can eliminate regeneration in old age and reduce the living standards of the elderly. This study aims to analyze the influence of participants regarding the perception of JHT policy, participants trust information intervention, social security literacy, and financial literacy on the decision to postpone JHT's claims. The design of this study is a quantitative and cross-sectional study to analyze various variables in the study. The sample was determined by random sampling, with 229 respondents being active participants of BPJS Ketenagakerjaan but were detected to have made JHT claims before. Google Form is used to collect questionnaire data that is further analyzed descriptively and using Structural Equation Modeling (SEM) with the help of SMARTPLS software. Analysis using SMARTPLS obtains findings that variables that significantly positively affect decisions to delay claims are perception variables regarding policies, trust, information interventions, and social security literacy. Whereas financial literacy has no significant effect on the decision to postpone claims. Furthermore, BPJS Ketenagakerjaan as Indonesian social security bodies needs to conduct massive socialization and education to increase participants' trust and knowledge about the benefits of the JHT program if deposited so that JHT can return to the proper philosophy.*

Keywords: *decision making, employment social security, information intervention, policy perception*

Abstrak: Kecenderungan klaim dini jaminan hari tua (JHT) menimbulkan kekhawatiran dalam sistem jaminan sosial di Indonesia karena dapat menghilangkan penggantian pendapatan di hari tua nanti dan mengurangi standar hidup lansia. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh peserta mengenai persepsi kebijakan pemerintah, tingkat kepercayaan, informasi, literasi jaminan sosial, dan literasi keuangan terhadap keputusan menunda klaim JHT. Desain dari penelitian ini adalah studi kuantitatif dan *cross sectional* untuk menganalisis berbagai variabel dalam penelitian. Sampel ditentukan secara acak, dengan 229 responden merupakan peserta aktif BPJS Ketenagakerjaan namun terdeteksi sudah pernah melakukan klaim JHT sebelumnya. Google Form digunakan untuk mengumpulkan data yang selanjutnya dianalisis secara deskriptif dan menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan bantuan *software* SMARTPLS. Analisis menggunakan SMARTPLS memperoleh temuan bahwa variabel yang berpengaruh positif secara signifikan terhadap keputusan untuk menunda klaim adalah variabel persepsi mengenai kebijakan, kepercayaan, intervensi informasi dan literasi jaminan sosial. Sedangkan untuk literasi keuangan tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan menunda klaim. Selanjutnya, penting bagi BPJS Ketenagakerjaan untuk melakukan sosialisasi dan edukasi masif untuk meningkatkan kepercayaan dan pengetahuan peserta tentang manfaat program JHT jika diendapkan agar JHT dapat kembali ke filosofi yang seharusnya.

Kata kunci: pengambilan keputusan, jaminan sosial ketenagakerjaan, intervensi informasi, persepsi kebijakan

Riwayat artikel:

Diterima

22 November 2022

Revisi

20 Januari 2023

Disetujui

30 Januari 2023

Tersedia online

31 Mei 2023

This is an open access article under the CC BY license (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>)



¹ Corresponding author:

Email: ryanramandanst@gmail.com

PENDAHULUAN

Semakin maju suatu negara, penduduknya diproyeksikan akan semakin makmur dan angka harapan hidupnya pun semakin tinggi. Hal ini pun akan secara signifikan meningkatkan populasi usia kerja di masa depan (Holmemo *et al.* 2020). Bonus demografis ini nantinya akan selesai di tahun 2030, sejalan dengan proporsi penduduk yang mengalami peningkatan di atas usia pensiun, yang secara signifikan mengakibatkan rasio ketergantungan penduduk (jumlah dari penduduk muda dan tua diperbandingkan dengan jumlah dari penduduk orang dewasa yang berusia kerja) yang mengalami peningkatan.

Dengan laju perubahan demografis yang terjadi, penuaan populasi tidak dapat dihindari. Pengkategorian Indonesia sebagai negara yang telah memasuki periode aging population akan menjadi sebuah tantangan besar karena banyaknya aspek yang harus dipersiapkan, termasuk kesiapan sistem jaminan sosial dalam memberikan perlindungan terhadap kesejahteraan dan kesehatan penduduk lanjut usia.

Data Kementerian Sosial menunjukkan bahwa 40 persen dari total 25,67 juta lansia ataupun setara dengan 12,6 juta lansia berada pada status sosial ekonomi terendah serta tergolong rentan dan miskin (Nursalikah, 2020). Melihat kenyataan bahwa jumlah lansia yang berada dalam kemiskinan terus meningkat, sistem perlindungan sosial yang baik sangat dibutuhkan untuk mengatasi hal tersebut (Liu dan Sun, 2015). Saat ini sistem perlindungan sosial di Indonesia terdiri dari skema bantuan sosial (*non-contributory*) dan skema jaminan sosial (*contributory*) (Rahayu *et al.* 2018). Skema *non-contributory* terdiri dari beberapa program meliputi bantuan pendidikan (PIP), bantuan pangan (Rastra), bantuan tunai bersyarat untuk keluarga miskin (PKH), bantuan sosial untuk disabilitas (ASPD), dan skema bantuan sosial untuk lansia (ASLUT). Sedangkan, skema jaminan sosial terdiri dari asuransi kesehatan nasional dan asuransi ketenagakerjaan. Penyelenggaraan untuk program jaminan sosial ketenagakerjaan di Negara Indonesia dikelola oleh BPJS Ketenagakerjaan. Adapun programnya tersebut terdiri atas Jaminan Pensiun (JP), Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kematian (JKM), dan juga Jaminan Hari Tua (JHT).

Program Jaminan Hari Tua diberikan sebagai bentuk perlindungan terhadap ketidakpastian pendapatan ketika seorang tenaga kerja berada di usia yang tidak

lagi produktif. Program dari jaminan hari tua ini ialah berupa program tabungan yang sifatnya berjangka panjang dan bertujuan agar tidak dapat sewaktu-waktu diambil oleh penerimanya. Jaminan hari Tua (JHT) dilaksanakan berdasarkan PP Nomor 46 tahun 2015 Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Program Jaminan Hari Tua bahwa manfaat jaminan hari tua yang dibayarkan kepada peserta, antara lain: a). Peserta mencapai usia pensiun; b). Peserta mengalami cacat total tetap; c). Peserta meninggal dunia.

Pemerintah melalui BPJS Ketenagakerjaan secara khusus juga telah menyediakan Jaminan Pensiun (JP) sebagai program lain di luar JHT. Namun, kecukupan skema yang ada saat ini untuk menjamin masa pensiun pekerja relatif rendah karena jumlah pendapatan yang digunakan sebagai dasar perhitungan manfaat juga relative masih kecil (Holmemo *et al.* 2020). Oleh karena itu, akumulasi manfaat program JHT juga sangat diperlukan untuk memenuhi skema manfaat pensiun. Akan tetapi, meningkatnya angka kasus klaim dini JHT telah mengancam salah satu sumber pengganti pendapatan pekerja di masa pensiun mereka. jumlah penduduk, masih terdapat 87 persen penduduk yang tidak memiliki penunjang penghasilan (*income supports*) di hari tua mereka (Rahayu *et al.* 2018). Berkaca pada angka ini, pemerintah dapat meningkatkan cakupan lansia yang terlindungi secara finansial di masa depan salah satunya dengan menekan kasus klaim dini manfaat JHT. Hal ini dapat melemahkan fungsi JHT sebagai bagian dari skema pensiun (Wijayanti & Jannah, 2019). Klaim dini pada Program Jaminan Hari Tua juga menjadi permasalahan karena mengakibatkan berkurangnya atau bahkan hilangnya manfaat tunai yang seharusnya diterima peserta ketika masuk ke dalam usia pensiunnya, mengalami cacat tetap total ataupun meninggal dunia (Situmorang, 2017). Berdasarkan data dari laporan tahunan BPJS Ketenagakerjaan tahun 2018, sebanyak 1.910.978 kasus klaim JHT telah dibayarkan (BPJS Ketenagakerjaan, 2018). Sekitar 95 persen dari klaim ini dibayarkan bukan karena telah mencapai usia pensiun melainkan untuk alasan pengangguran (PHK, habis kontrak, dan mengundurkan diri).

Penelitian dari Knoll dan Olsen (2014) dan Greenberg *et al.* (2018), meneliti faktor individual differences secara psikologikal (behavioral atau kognitif) dapat mempengaruhi proses pengambilan keputusan yang akan berpengaruh pula pada *claim intention*. Perubahan kebijakan yang tidak terduga menimbulkan kurangnya

kepercayaan pada lembaga jaminan sosial yang dapat membawa seseorang untuk mengajukan klaim lebih awal atau lebih lambat. Dalam sebuah jurnal online oleh Situmorang (2022), berdasarkan pada beberapa berita, yang bersumberkan dari komentar masyarakat, media sosial dan juga media elektronik, serta radio. Pada dasarnya, apabila JHT dibayarkan dengan menanti usia 56 tahun, jika ternyata di usia 30 tahun seorang pekerja terkena PHK, apakah diharuskan menanti selama 26 tahun. Kondisi tersebut dapat menimbulkan krisis kepercayaan yang berlangsung pada pihak pemerintah yang berakibat terhadap BPJS Ketenagakerjaan.

Studi tentang keputusan dan perilaku klaim dari Shoven, Slavov and Wise (2018); Zanghieri (2013); Knoll and Olsen (2014); Brown *et al.* (2016) membahas secara khusus tentang Sistem Jaminan Sosial di Amerika. Penelitian tentang perilaku klaim jaminan sosial masih terbatas di negara berkembang terutama di Indonesia sendiri, di mana jaminan sosial belum sepenuhnya berjalan. Mengacu pada uraian latar belakang penelitian yang diuraikan tersebut, tujuan penelitian ini ialah untuk menganalisis pengaruh peserta mengenai persepsi kebijakan pemerintah, tingkat kepercayaan, informasi, literasi jaminan sosial, dan literasi keuangan terhadap keputusan menunda klaim JHT. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan fokus pada faktor-faktor yang mempengaruhi pengambilan klaim dini JHT di Indonesia dengan responden adalah peserta yang masih aktif bekerja, dimana penelitian sebelumnya kebanyakan berfokus pada sistem jaminan sosial di Amerika dengan responden peserta yang sudah tidak aktif bekerja. Dengan mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi pengambilan keputusan terhadap klaim dini JHT, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi kepada pengambil kebijakan melalui BPJS Ketenagakerjaan sebagai bahan pertimbangan analisis untuk menjaga keberlanjutan skema jaminan hari tua.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Wilayah DKI Jakarta dengan waktu penelitian dari Agustus 2021 sampai Agustus 2022, Data penelitian yang peneliti gunakan ialah berupa data primer penelitian dan juga data sekunder sekunder. Untuk penelitian yang dilakukan ini, data sekundernya ialah berupa data klaim BPJS Ketenagakerjaan dan data peserta aktif yang pernah melakukan klaim antara

rentang waktu tahun 2018 sampai tahun 2021. Untuk penelitian ini, data primer penelitian ini didapatkan dengan menggunakan kuesioner dan juga interview pada informan yang relevan dengan penelitian ini. Responden dipilih secara acak dari populasi sasaran peserta aktif BPJS Ketenagakerjaan wilayah DKI Jakarta yang pernah melakukan JHT. Kuisisioner yang disebar melalui *google form* menggunakan beberapa pertanyaan terbuka dan 33 pertanyaan menggunakan skala likert 5 poin, telah terkumpul sebanyak 229 responden.

Kemudian berdasarkan permasalahan dan penelitian sebelumnya, hipotesis dari penelitian ini dijabarkan sebagai berikut: (H1) Persepsi peserta terkait kebijakan pemerintah berpengaruh signifikan terhadap keputusan klaim jaminan hari tua. (H2) Kepercayaan peserta berpengaruh signifikan terhadap keputusan klaim jaminan hari tua. (H3) Intervensi Informasi berpengaruh signifikan terhadap keputusan klaim jaminan hari tua. (H4) Literasi Jaminan Sosial berpengaruh signifikan terhadap keputusan klaim jaminan hari tua. (H5) Literasi Keuangan berpengaruh signifikan terhadap keputusan klaim jaminan hari tua. Untuk menjawab permasalahan ini menggunakan analisis SEM-PLS dengan menggunakan software SMARTPLS 3.

Berdasarkan Hair *et al.* (2019) penggunaan analisis SEM-PLS: ketika analisis berkaitan untuk menguji kerangka teori dari perspektif prediksi (teori tidak harus kuat dapat lebih fleksibel), dapat memahami dengan lebih mendalam mengenai peningkatan kompleksitas dengan cara melakukan eksplorasi untuk perluasan teoritis teori yang penelitian yang telah tersedia. SEM PLS terdiri dari evaluasi model pengukuran dan model *structural*. Evaluasi *outer model* ini dimaksudkan agar dapat melakukan penilaian untuk reliabilitas dan validitas model. *Outer model* ini nantinya akan dilaksanakan evaluasi dengan menggunakan validitas diskriminan dan validitas konvergen atas indikator dari *composite reliability*, pembentuk konstruk laten dan juga *cronbach alpha* untuk blok indikator tersebut. Evaluasi model *structural* ini tujuannya ialah guna melakukan prediksi untuk keterkaitan hubungan antar variabel latennya, dengan cara meninjau untuk nilai *predictive relevance* (Q2), nilai *t-statistic* (*bootstrapping*), nilai koefisien jalur (*path coefficients*), dan juga koefisien determinasi (R2) dalam melaksanakan penilaian struktural. Adapun untuk batasan dalam menerima ataupun menolak hipotesis penelitian ini ialah ± 1.96 ,

yang mana jika nilai dari *t-statistic (bootstrapping)* ini ada dalam rentangan nilai nilai -1,96 dengan 1,96, dengan demikian hipotesis penelitian ini nantinya ditolak dan hipotesis nol diterima. Untuk penelitian yang dilakukan ini, evaluasi modal fit dilaksanakan dengan mempergunakan dua pengujian, antara lain ialah *normal fit index* (NFI) dan *standarized root mean square residual* (SRMR). Merujuk pernyataan yang dinyatakan Hu dan Bentler (1998) dalam Ramayah *et al.* (2017), mengungkapkan bahwa model ini mempunyai *good fit* apabila nilai dari *standarized root mean square residual* (SRMR) tersebut kurang dari 0,08.

Hubungan Persepsi Kebijakan dengan Keputusan Klaim

Definisi kebijakan publik yang dikemukakan oleh Thomas (2013), dalam Wijayanti & Jannah (2019) menyatakan bahwa “kebijakan publik adalah apapun juga yang dipilih pemerintah, apakah mengerjakan sesuatu atau tidak mengerjakan (mendinginkan) sesuatu itu (*whatever government choose to do or not to do*)”. Dalam penelitian ini, kebijakan publik mengenai manfaat JHT merupakan tindakan yang dilakukan pemerintah untuk menyelenggarakan prinsip tabungan wajib yang ditujukan bagi pekerja yang akan memasuki usia pensiun. Kebijakan yang telah ditetapkan tidak ada bermanfaat bila tidak diimplementasikan. Seperti yang diutarakan oleh William Dunn (2003) dalam Wijayanti & Jannah (2019) bahwa Kebijakan tidak akan berdampak dan tidak dapat mencapai tujuan dari kebijakan itu sendiri apabila kebijakan tersebut tidak diimplementasikan. Proses penting dalam sebuah kebijakan ialah implementasi kebijakan itu sendiri. Pentingnya sebuah implementasi kebijakan diperkuat lagi oleh Pressman & Wildavsky (1973) menjelaskan bahwa implementasi kebijakan adalah proses interaksi antara tujuan dan tindakan yang dilakukan untuk mencapai tujuan tersebut.

Menurut teori Edwards III yang dalam jurnal Novianto (2018) berpandangan bahwa implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat variabel, yaitu Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi, dan Struktur Birokrasi. Berdasarkan dimensi untuk mengevaluasi implementasi kebijakan Jaminan Hari Tua tersebut digunakan untuk melihat persepsi *policyholders* dalam hal ini adalah peserta Jaminan Hari Tua. Persepsi *policyholders* ini dapat mencerminkan suatu bentuk keadilan dari implementasi kebijakan jaminan sosial atau *social security fairness* yang dirasakan oleh para peserta

Jaminan Hari Tua. *Social security fairness* menurut Dong (2003) dalam Zhi *et al.* (2022) mengacu pada rasa keadilan proses dan hasil layanan jaminan sosial, yang melibatkan keadilan berbagai sistem dan kebijakan jaminan sosial, jaminan sosial untuk *elderly*, jaminan sosial kesehatan, dan jaminan sosial ketenagakerjaan. Ketidakadilan sumber daya layanan publik dan implementasi kebijakan dapat menyebabkan tidak terpenuhinya ekspektasi para *policyholders* (Lee, 2021). Wong (2006) meneliti bahwa persepsi dan evaluasi dari program sosial berpengaruh positif terhadap rasa kepuasan atau kesejahteraan yang subjective. Temuan dari Sun (2012) juga menyatakan bahwa semakin baik persepsi orang terhadap keadilan kebijakan jaminan sosial, akan semakin besar juga rasa kepuasan mereka. Hal ini dapat dikaitkan karena terpenuhinya ekspektasi para *policyholders*. Penelitian dari Kuo (2009) dan Pei (2014) menyebutkan bahwa persepsi keadilan yang berfokus terhadap efisiensi dari kebijakan berpengaruh secara signifikan untuk menimbulkan niat beli konsumen kembali. Dalam penelitian ini dapat diasumsikan bahwa niat beli Kembali sebagai keputusan untuk menunda klaim JHT.

Berdasarkan penelitian sebelumnya tersebut mengenai konsep implementasi kebijakan dan persepsi keadilan terhadap kebijakan, maka dapat dikemukakan bahwa kebijakan merupakan tindakan-tindakan tertentu yang dilakukan oleh pemerintah ataupun pejabat pemerintah. Setiap kebijakan yang dibuat pemerintah pasti memiliki suatu tujuan, sehingga kebijakan berguna untuk memecahkan masalah atau problem yang ada dalam kehidupan masyarakat. Kebijakan Jaminan Hari Tua yang dikeluarkan oleh pemerintah baik melalui Kementerian Tenaga Kerja dan BPJS Ketenagakerjaan diharapkan dapat menyejahterakan pekerja saat memasuki hari tua dengan menunda keputusan klaim awal peserta agar mereka mempunyai suatu bentuk perlindungan di hari tua. Oleh karena itu dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H1: Persepsi terhadap kebijakan berpengaruh signifikan positif terhadap keputusan menunda klaim.

Konsep Kepercayaan Peserta dan Hubungan dengan Keputusan Klaim

Kepercayaan memegang peranan penting dalam sebuah hubungan. Individu memiliki kecenderungan menilai orang lain dan memutuskan apakah akan mempercayai orang tersebut atau tidak saat menjalin interaksi. Definisi

kepercayaan yang umum dan sering dikutip adalah milik Rousseau, (1998) “Keadaan psikologis yang terdiri dari niat untuk menerima kerentanan berdasarkan harapan positif dari niat atau perilaku orang lain”. Di dunia ekonomi, kepercayaan telah dipertimbangkan sebagai katalis dalam berbagai transaksi antara penjual dan pembeli agar kepuasan konsumen dapat terwujud sesuai dengan yang diharapkan (Yousafzai, 2003). Bryk (2003) membagi kepercayaan menjadi tiga jenis yaitu, kepercayaan organik (*organic trust*), kepercayaan kontrak (*contractual trust*), dan kepercayaan relasional (*relational trust*). Dalam sebuah studi eksplorasi, Balkrishnan (2003) menemukan bahwa kepercayaan yang lebih rendah pada perusahaan asuransi secara statistik terkait dengan pengalaman yang tidak menyenangkan sebelumnya dan kesehatan mental yang buruk. Guiso *et al.* (2008) menemukan kepercayaan sebagai faktor pengaruh penting bagi keputusan suatu *household* untuk menabung. Goedde-Menke *et al.* (2014) juga menggarisbawahi bahwa keputusan untuk berinvestasi dalam pensiun pada perusahaan asuransi swasta dipengaruhi oleh kepercayaan yang berlebihan dan ketidakpercayaan di lembaga keuangan. Gamage *et al.* (2016) menganggap bahwa kepercayaan didasarkan pada kepercayaan dalam diri seseorang tentang bagaimana orang atau suatu lembaga akan berperilaku di masa depan. Lebih lanjut, Dragos *et al.* (2020) menemukan bahwa kepercayaan pada perusahaan asuransi dan kepercayaan pada badan konsultasi keuangan khusus sebagai faktor penentu yang secara positif mempengaruhi niat dan keputusan untuk berlangganan polis asuransi jiwa. Sesuai dengan konsep kepercayaan dan berdasarkan pada penelitian terdahulu maka kepercayaan dalam hal ini adalah kepercayaan peserta terhadap BPJS Ketenagakerjaan untuk mempercayakan hari tuanya melalui jaminan hari tua dengan tidak melakukan klaim dini. Oleh karena itu dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H2: Kepercayaan berpengaruh signifikan positif terhadap keputusan menunda klaim.

Peran Intervensi Informasi pada Keputusan Klaim

Pemberian informasi tentang program jaminan sosial ini penting karena perhitungan jaminan hari tua bergantung pada aturan kompleks yang tidak mudah dipahami. Banyak individu tidak menyadari bahwa jumlah manfaat dipengaruhi oleh usia di mana mereka mengklaim. Memberikan informasi rinci tentang aspek program yang penting, seperti pengurangan

manfaat pada klaim dini, dapat mengubah perilaku klaim (Smith, 2020). Penelitian dari Cook (2010) menunjukkan bahwa Informasi Pengumuman atau Pernyataan (*Statement*) Jaminan Sosial dapat menambah pengetahuan dan kepercayaan pada penerima Jaminan Sosial dibandingkan dengan mereka yang tidak menerimanya.

Mengirimkan dorongan berupa informasi kepada pegawai pemerintah negara bagian yang mendekati usia pensiun menghasilkan peningkatan kontribusi untuk rencana tabungan pensiun mereka (Clark, 2019). Penelitian dari Greenberg *et al.* (2018) juga melihat efek pesan informasi yang dirancang untuk mempromosikan refleksi diri dan untuk membantu orang membuat pertimbangan yang masuk akal tentang usia klaim Jaminan Sosial. Mereka menguji banyak pesan informasi, dengan hasil sebagian besar secara signifikan para responden menunda niat mengklaim, berkisar antara 5 bulan dan 10 bulan lebih lambat dibandingkan responden yang tidak menerima pesan tersebut. Selain itu penelitian lain menemukan bahwa penerimaan Informasi Pernyataan (*Statement*) dapat meningkatkan pengetahuan Jaminan Sosial (Mastrobuoni, 2011). Sementara studi oleh Smith (2020) menemukan bahwa penerimaan pernyataan Informasi memiliki pengaruh yang signifikan secara statistik terhadap pengetahuan dan perilaku keputusan klaim. Penggunaan intervensi informasi ini diharapkan dapat menjadi bahan analisis untuk membantu BPJS Ketenagakerjaan dalam menangani kasus meningkatnya klaim dini manfaat Jaminan Hari Tua. Oleh karena itu, dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H3: Intervensi Informasi berpengaruh signifikan positif terhadap keputusan menunda klaim.

Asosiasi antara Literasi Jaminan Sosial dan Keputusan Klaim

Penting bagi setiap peserta jaminan sosial untuk memahami cara kerja sistem jaminan sosial itu sendiri dan memiliki pengetahuan mengenai aspek-aspek penting program yang ditawarkan. Sebuah studi oleh Zanghieri (2013) tentang literasi jaminan sosial dan kesejahteraan pensiun menemukan bahwa pengetahuan masyarakat tentang aturan jaminan sosial berasosiasi dengan pendapatan pensiun yang lebih baik karena individu akan lebih sadar untuk menunda klaim manfaat sampai mereka benar-benar memasuki usia pensiun. Mendukung hal ini, Greenwald *et al.* (2010)

menemukan bahwa banyak peserta jaminan sosial yang kurang memahami unsur-unsur dasar jaminan sosial seperti waktu klaim, usia pensiun, dan besaran manfaat. Adapun kurangnya pengetahuan ini dapat menghalangi mereka untuk membuat keputusan yang tepat mengenai kapan harus pensiun dan kapan harus mencairkan manfaat. Penelitian dari Mesquita *et al.* (2016) berpendapat bahwa kurangnya pengetahuan dan kesadaran tentang asuransi sosial dapat menimbulkan kecenderungan masyarakat untuk menjadi panik saat mengalami krisis keuangan. Dan hal ini dapat memengaruhi keputusan klaim mereka. Berdasarkan Smith (2014), pengetahuan tentang jaminan sosial dapat diukur dalam beberapa hal penting yaitu wawasan dasar mengenai program, nilai finansial program jaminan sosial bagi peserta, bagaimana program dibiayai, serta masalah pembiayaan yang mungkin dialami. Maka dari itu dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H4: Literasi Jaminan Sosial berpengaruh signifikan positif terhadap keputusan untuk menunda klaim.

Asosiasi antara Literasi Keuangan dan Keputusan Klaim

Organisation for Economic Co-operation and Development atau OECD (2016) mendefinisikan literasi keuangan sebagai pengetahuan dan pemahaman atas konsep dan risiko keuangan, berikut keterampilan, motivasi, serta keyakinan untuk menerapkan pengetahuan dan pemahaman yang dimilikinya tersebut dalam rangka membuat keputusan keuangan yang efektif, meningkatkan kesejahteraan keuangan (*financial wellbeing*) individu dan masyarakat, dan berpartisipasi dalam bidang ekonomi. Remund (2010) menyatakan bahwa literasi keuangan merupakan pengukuran terhadap pemahaman seseorang mengenai konsep keuangan, dan memiliki kemampuan dan keyakinan untuk mengatur keuangan pribadi melalui pengambilan keputusan jangka pendek yang tepat, perencanaan keuangan jangka panjang, serta memperhatikan kejadian dan kondisi ekonomi. Sedangkan Willis (2008) menyatakan bahwa pengetahuan dalam konteks literasi keuangan meliputi pengetahuan, edukasi, dan informasi mengenai keuangan dan sumbernya, perbankan, deposito, kredit, asuransi, dan pajak. Rendahnya literasi keuangan juga dapat berpengaruh terhadap keputusan klaim dini peserta. Banyak peserta tidak terbiasa dengan konsep dasar ekonomi seputar pengetahuan tentang kredit, pola tabungan, hipotek, dll. Menurut Mitchell (2011) dalam studi literatur Duffield,

(2013) menemukan bahwa rendahnya tingkat literasi keuangan berhubungan dengan rendahnya kesiapan untuk pensiun. Mendukung hal tersebut, penemuan dari Greenberg *et al.* (2018) menyebutkan bahwa semakin tingginya literasi keuangan maka niat untuk menunda klaim jaminan sosial juga akan semakin besar. Oleh karena itu penting untuk memasukan variabel literasi keuangan sebagai predictor dari keputusan klaim Jaminan Hari Tua. Maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H5: Literasi Keuangan berpengaruh signifikan positif terhadap keputusan untuk menunda klaim.

HASIL

Hasil penyebaran kuisioner dengan jumlah responden sebesar 229 orang, jumlah responden pria mendominasi sebesar 55,9 persen. Sedangkan untuk status pernikahan, responden yang sudah menikah mendominasi sebesar 56,3 persen. Usia responden 26 sampai 30 mendominasi responden sebesar 39,7 persen. Kemudian tingkat pendidikan S1 mendominasi responden sebesar 62,4 persen diikuti dengan D3 sebesar 16,2 persen. Sebesar 49,3 persen responden sebagai pencari nafkah, Sedangkan 50,7 persen bukan pencari nafkah.

Hasil pengolahan data menggunakan *software* SMARTPLS 3, pada evaluasi outer model, digunakan untuk menilai model reliabilitas dan validitas model. Tujuan evaluasi ini ialah agar dapat melakukan pengukuran untuk keterkaitan hubungan antara variabel dengan indikator penyusun, dalam hal ini ialah besaran variabel laten yang dapat memiliki kandungan untuk keragaman data penelitian yang terdapat pada tiap indikator serta besaran keterkaitan hubungan yang memperlibatkan antara variabel laten dengan beberapa indikatornya tersebut. Uji Validitas dapat ditinjau berdasarkan pada nilai discriminant *validity* dan juga *convergent validity*. Nilai dari *convergent* dapat dilihat pada nilai loading factor masing-masing indikator. Menurut Hair *et al.* (2014), ini tujuannya ialah dapat melakukan penilaian untuk *convergent validity*, yakni nilai loading factor ini lebih tinggi diperbandingkan dengan 0,7 dan sedangkan itu mengacu pada nilai *average variance extracted* (AVE) ini wajib lebih tinggi diperbandingkan dengan 0,5. Pada uji *convergent validity* yang pertama, indikator C1 (Indikator pada variabel keputusan menunda klaim) mempunyai nilai

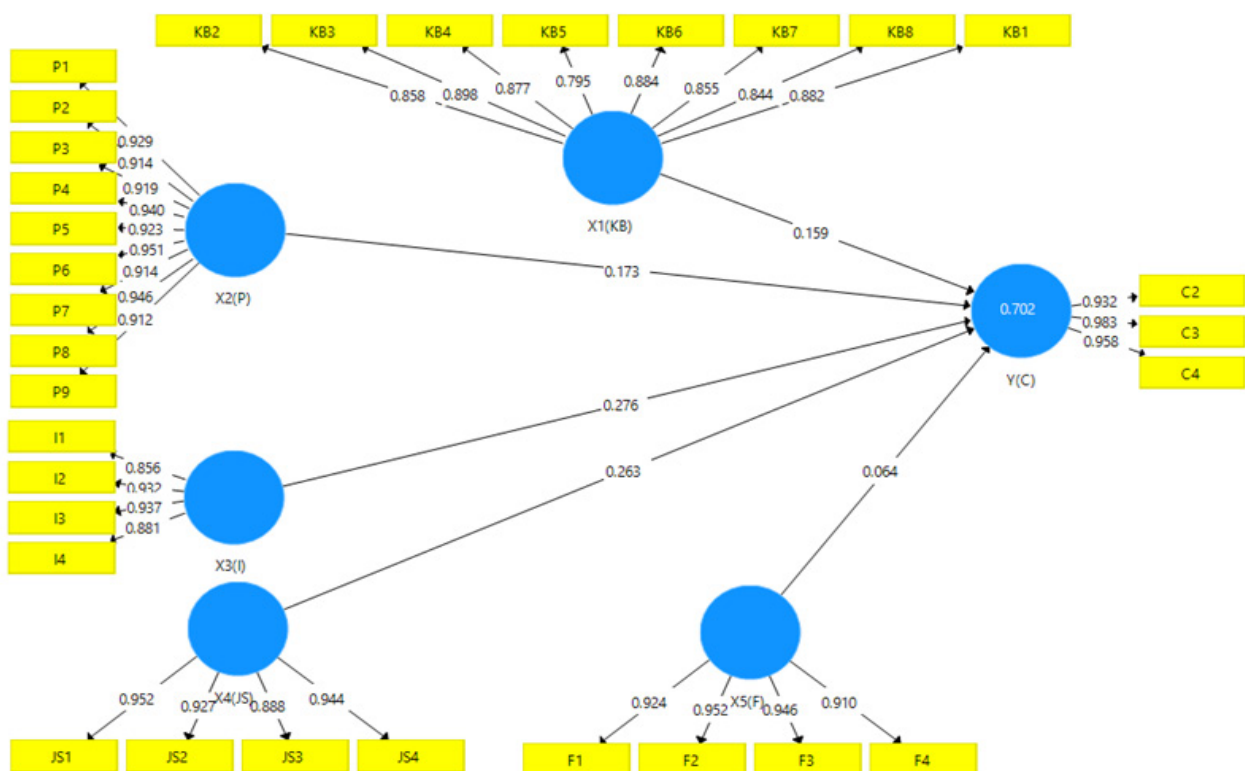
loading factor lebih rendah diperbandingkan dengan 0,7 yang berarti tidak valid. Maka dari itu indikator ini harus disingkirkan atau dihilangkan, kemudian melakukan uji *convergent validity* lagi. Barulah setelah uji *convergent validity* yang kedua, semua indikator nilai AVE > 0,5 dan sedangkan untuk memperoleh nilai loading factor > 0,7. Dengan demikian, konstruk dinyatakan valid dan sesuai dengan kriteria untuk *convergent validity*. Hasil pengolahan loading factor dapat dilihat pada Gambar 1.

Selanjutnya melakukan pengujian *discriminant validity* dengan mempergunakan *Fornell Larcker Criterion*, yakni dengan mengkomparasikan akar kuadrat AVE untuk tiap konstruk dengan nilai korelasinya antar konstruk yang terdapat pada permodelan tersebut. Nilai diagonal atau nilai korelasi antar konstruk itu sendiri harus lebih tinggi diperbandingkan pada nilai korelasi pada konstruk lain. Hasil untuk pengujian *discriminant validity* ini dapat ditinjau berdasarkan dalam Tabel 1.

Dapat dilihat pada Tabel 1, nilai korelasi diagonal konstruk X1 (KB), X2(P), X3(I), X4(JS), X5(F) dan Y(C) dengan nilai konstraknya tersebut lebih tinggi diperbandingkan dengan nilai korelasi pada konstruk yang lainnya, dengan demikian dapat dihasilkan kesimpulan bahwasannya ini valid, dikarenakan sudah sesuai dengan kriteria dalam pengujian *discriminant*

validity. Tahapan selanjutnya adalah melakukan uji realibilitas. Pengujian reliabilitas ini dimaksudkan agar dapat memperbuktikan ketepatan, akurasi serta konsistensi instrumen penelitian dalam melaksanakan pengukuran konstruk (Hair *et al.* 2014). Pengujian reliabilitas ini dilaksanakan dengan mempergunakan pengujian *Composite Reliability* dan sedangkan *Cronbach's Alpha* ini ialah dengan meninjau keseluruhan nilai dari variabel laten yang mempunyai *Composite Reliability* ataupun *Cronbachs Alpha* ini lebih tinggi diperbandingkan dengan 0.7. Hasil uji *cronbach's alpha* dan *composite reliability* ini dapat ditinjau berdasarkan dalam Tabel 2.

Tabel 2 memperlihatkan bahwasannya hasil uji *Composite Reliability* ini memperlihatkan keseluruhan nilai variabel laten yang nilai *Composite Reliability* tersebut lebih tinggi diperbandingkan dengan 0.7. Hasil uji Cronbach's Alpha memperlihatkan bahwasannya keseluruhan nilai variabel laten ini mempunyai nilai Cronbach's Alpha yang lebih tinggi diperbandingkan dengan 0.7. Berdasarkan pada hasil perhitungan ini, dengan ini dapat dihasilkan kesimpulan bahwasannya konstruk tersebut mempunyai reliabilitas yang baik ataupun kuesioner penelitian yang dipergunakan tersebut dinyatakan konsisten dan andal.



Gambar 1. Hasil pengujian *loading factor* dengan SMARTPLS3

Evaluasi model structural ini dimaksudkan agar dapat memprediksikan keterkaitan hubungan yang melibatkan antar variabel laten, dengan cara melihat nilai dari *predictive relevance* (Q2), *t-statistic* (*bootstrapping*), nilai koefisien jalur, dan juga koefisien determinasi (R²). Hasil pengujian untuk nilai dari nilai *R-Square*(R²) koefisien determinasi dari konstruk Y(C), Keputusan menunda klaim ialah senilai 0,702. Hasil pengujian memperlihatkan bahwasannya variabel endogen Y(C) Keputusan menunda klaim dapat diprediksikan atau diperjelaskan dengan variabel eksogen yaitu X1(KB) Persepsi Kebijakan, X2(P) Kepercayaan, X3(I) Intervensi informasi, X4(JS) Literasi jaminan sosial dan X5(F) Literasi keuangan ini ialah senilai 70,2 persen, sementara itu untuk sisanya ialah 29,8 persen dijelaskan oleh beberapa variabel eksogen lainnya. Selanjutnya hasil *path coefficient* dan juga pengujian *t-statistic* (*bootstrapping*) dapat ditinjau berdasarkan dalam Tabel 3.

Dalam Tabel 3 dapat ditinjau bahwasannya nilai dari pengujian untuk nilai koefisien jalur ini mempunyai rentang 0,064 hingga 0,276. Hal ini dapat dihasilkan kesimpulan bahwasannya seluruh nilai ini mempunyai keterkaitan hubungan yang positif, hal ini dikarenakan mempunyai nilai yang nyaris mendekati nilai +1. Sedangkan pada hasil uji nilai *T-Statistic* (*bootstrapping*) bisa ditinjau bahwasannya hubungan tiap-tiap konstruk X1(KB) Persepsi kebijakan, X2(P) Kepercayaan,

X3(I) Intervensi informasi dan X4(JS) Literasi jaminan sosial terhadap Y (C) Keputusan menunda klaim ditemukan signifikan dengan nilai T-Statistic diatas 1,96. Kemudian hasil pengolahan menggunakan SMARTPLS 3 memperoleh nilai *predictive relevance* (Q2) sebesar 0,632 dan dapat disimpulkan bahwa model memiliki nilai prediktif yang relevan. Selanjutnya pada uji model fit didapatkan hasil bahwa model dalam penelitian ini memiliki *good fit* karena memiliki nilai *Standardized Root Mean Square Residual* (SRMR) sebesar 0,045 < 0,08 dan nilai normal fit index (NFI) sebesar 0,845 yang menunjukkan bahwa model dalam penelitian ini 85 persen lebih baik dari pada *null model*.

Uji Hipotesis

Pada tahap selanjutnya maka dilakukan hipotesa hubungan antar konstruk dan hipotesis di tunjukkan pada nilai signifikansi suatu hipotesis dimana nilai tersebut dapat dilihat dari nilai koefisien jalur (*path coefficients*) dan *T-Statistic* melalui prosedur *bootstrapping*. Hasil pengujian hipotesis dapat dilihat pada Tabel 4. Dapat diketahui bahwa variabel X1 Persepsi Kebijakan, X2 Kepercayaan, X3 Intervensi informasi dan X4 Literasi jaminan sosial memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Y Keputusan menunda klaim. Sedangkan variabel X5 Literasi keuangan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel Y keputusan menunda klaim.

Tabel 1. Hasil uji discriminant validity dengan metode Fornell Larcker Criterion

Konstruk	X1 (Persepsi Kebijakan)	X2 (Kepercayaan)	X3 (Intervensi informasi)	X4 (Literasi Jaminan Sosial)	X5 (Literasi Keuangan)	Y (Keputusan menunda klaim)
X1 (Persepsi Kebijakan)	0,862					
X2 (Kepercayaan)	0,854	0,928				
X3 (Intervensi informasi)	0,577	0,731	0,902			
X4 (Literasi Jaminan Sosial)	0,711	0,811	0,807	0,928		
X5 (Literasi Keuangan)	0,608	0,680	0,737	0,770	0,933	
Y (Keputusan menunda klaim)	0,692	0,768	0,754	0,788	0,684	0,958

Tabel 2. Hasil uji composite reliability dan cronbach's alpha

Konstruk	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	Keterangan
X1(Persepsi Kebijakan)	0,950	0,959	Reliabel
X2(Kepercayaan)	0,980	0,982	Reliabel
X3(Intervensi informasi)	0,924	0,946	Reliabel
X4(Literasi Jaminan Sosial)	0,946	0,961	Reliabel
X5(Literasi Keuangan)	0,950	0,964	Reliabel
Y(Keputusan menunda klaim)	0,955	0,971	Reliabel

Hasil penelitian terdapat pengaruh yang signifikan antara persepsi kebijakan dengan keputusan menunda klaim. Penelitian ini mencerminkan temuan dari Situmorang (2017), dimana persepsi masyarakat terhadap kebijakan menjadi salah satu faktor dalam keputusan klaim JHT. Lemahnya komitmen negara, terjadinya multitafsir dan inkonsistensi regulasi akan semakin melemahkan implementasi JHT. Perubahan kebijakan yang sering berubah-ubah dapat mempengaruhi keputusan peserta dalam klaim jaminan hari tua. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kepercayaan dengan keputusan menunda klaim. Penelitian ini mendukung temuan dari Guiso *et al.* (2008); Monti *et al.* (2014); Goedde-Menke *et al.* (2014); Gamage *et al.* (2016); Dragos *et al.* (2020) bahwa kepercayaan kepada suatu Lembaga atau institusi secara positif dapat mempengaruhi perilaku orang untuk mengikuti jaminan pensiun dan menabung yang dalam penelitian ini dapat dikaitkan dengan keputusan peserta untuk menunda klaim.

Selanjutnya adanya pengaruh yang signifikan antara Intervensi informasi dengan keputusan menunda klaim. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Greenberg *et al.* (2018) melihat efek

pesan informasi yang dirancang untuk mempromosikan refleksi diri dan untuk membantu orang membuat pertimbangan yang masuk akal tentang usia klaim Jaminan Sosial. Kemudian adanya pengaruh yang signifikan antara variabel literasi jaminan sosial dengan keputusan menunda klaim. Penelitian ini mendukung temuan Zanghieri (2013); Greenwald *et al.* (2010); Fajriani dan Maika (2021) bahwa adanya pengaruh yang signifikan antara literasi jaminan sosial dan keputusan klaim JHT. Lebih lanjut, tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara Literasi keuangan dengan keputusan menunda klaim. Penelitian ini sejalan dengan temuan dari Shoven *et al.* (2018) bahwa tidak ada hubungan antara literasi keuangan dengan keputusan klaim. Namun penelitian ini tidak sejalan dengan temuan dari Greenberg *et al.* (2018) yang menyebutkan bahwa semakin tingginya literasi keuangan maka niat untuk menunda klaim jaminan sosial juga akan semakin besar. Kondisi perekonomian yang sulit dan untuk memenuhi kebutuhan primer masih menjadi alasan utama peserta melakukan klaim dini, walaupun mereka memiliki pengetahuan literasi keuangan yang baik. Penelitian mendalam tentang alasan kebutuhan primer ini menarik untuk diteliti lebih lanjut dan menghubungkan dengan pengetahuan tentang program JKP dari pemerintah.

Tabel 3. Hasil uji path coefficient dan uji t-statistic (bootstrapping)

Konstruk	Path Coefficient	T Statistics (O/STDEV)	Keterangan
X1 (Persepsi Kebijakan) → Y (Keputusan menunda klaim)	0,159	2,144	Signifikan
X2 (Kepercayaan) → Y (Keputusan menunda klaim)	0,173	2,023	Signifikan
X3 (Intervensi informasi) → Y (Keputusan menunda klaim)	0,276	3,986	Signifikan
X4 (Literasi Jaminan Sosial) → Y (Keputusan menunda klaim)	0,263	3,492	Signifikan
X5 (Literasi Keuangan) → Y (Keputusan menunda klaim)	0,064	1,1	Tidak signifikan

Tabel 4. Hasil pengujian hipotesis pada model penelitian

Hipotesis	Path	Path Coefficient	T Statistics	Keterangan	Kesimpulan
H1	X1 (Persepsi Kebijakan) → Y (Keputusan menunda klaim)	0.159	2.144	Positif dan signifikan	Terima H1
H2	X2 (Kepercayaan) → Y (Keputusan menunda klaim)	0.173	2.003	Positif dan signifikan	Terima H2
H3	X3 (Intervensi informasi) → Y (Keputusan menunda klaim)	0.276	3.952	Positif dan signifikan	Terima H3
H4	X4 (Literasi Jaminan Sosial) → Y (Keputusan menunda klaim)	0.263	3.479	Positif dan signifikan	Terima H4
H5	X5 (Literasi Keuangan) → Y (Keputusan menunda klaim)	0.064	1.099	Positif dan tidak signifikan	Tolak H5

Implikasi Manajerial

Sebelum membuat perubahan kebijakan, BPJS Ketenagakerjaan harus memastikan peraturan terimplementasikan dan tersampaikan kepada peserta dengan baik. Seperti halnya kebijakan Jaminan Kehilangan Pekerjaan. BPJS Ketenagakerjaan dapat melakukan edukasi masif mengenai manfaat Jaminan Kehilangan Pekerjaan kepada seluruh pekerja di Indonesia sebagai upaya untuk mengurangi angka klaim JHT dini. Hal ini agar kebijakan yang dibuat kedepannya tidak terjadi multitafsir. Seperti halnya peraturan permenaker no 2 tahun 2022 yang sebelumnya direvisi yaitu tentang pengambilan JHT pada usia pensiun (56 tahun) mendapat penolakan yang dapat dikarenakan program JKP sebagai pengganti JHT “hari tertentu” belum disosialisasikan secara lebih menyeluruh. BPJS Ketenagakerjaan dapat mensosialisasikan lebih masif mengenai informasi yang terdapat pada website resmi BPJS Ketenagakerjaan, seperti perhitungan saldo, laporan keuangan tahunan dan pemberitaan yang positif terkait sistem pengelolaan dana BPJS Ketenagakerjaan untuk menumbuhkan kepercayaan peserta. BPJS Ketenagakerjaan juga dapat menerapkan sosial security statement seperti sistem SSA yang ada di Amerika dengan memberikan tambahan informasi berupa manfaat Jaminan Hari Tua jika diendapkan, konsep pendapatan pensiun, dan skema perlindungan Jaminan sosial. Melakukan kerja sama antara BPJS Ketenagakerjaan dengan Lembaga Pendidikan atau universitas baik negeri maupun swasta yang ada di tiap kota untuk mengadakan sosialisasi dan edukasi pada para mahasiswa yang nantinya akan masuk ke dalam dunia kerja, untuk meningkatkan pemahaman terkait literasi jaminan sosial. Pemerintah juga harus memastikan apakah dengan adanya JKP, cukup untuk memenuhi kebutuhan primer peserta tanpa harus mecairkan JHT mereka.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Variabel yang berpengaruh positif secara signifikan terhadap keputusan untuk menunda klaim adalah variabel persepsi mengenai kebijakan, kepercayaan, intervensi informasi dan literasi jaminan sosial. Sedangkan untuk literasi keuangan tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan menunda klaim. Maka dari itu sangat penting bagi Pemerintah dan BPJS

Ketenagakerjaan dalam melakukan sosialisasi secara masif mengenai manfaat JHT yang diendapkan, filosofi Jaminan sosial, dan tata kelola dana Jaminan sosial.

Saran

Pada penelitian selanjutnya dapat mempertimbangkan untuk meneliti usia responden dan toleransi resiko peserta terhadap pengambilan keputusan klaim, menghubungkan pengaruh moderasi variabel informasi dengan literasi jaminan sosial terhadap keputusan klaim dan meneliti tentang hubungan *awareness* dan efektifitas tentang Jaminan Kehilangan Pekerjaan dengan Keputusan klaim Jaminan Hari Tua.

DAFTAR PUSTAKA

- Balkrishnan R. 2003. Trust and satisfaction with physicians, insurers, and the medical profession. *Medical Care* 41(9): 1058–1064. <https://doi.org/10.1097/01.MLR.0000083743.15238.9F>
- BPJS Ketenagakerjaan. 2018. *Unggul dalam Layanan, Kuatkan Operasional Amdal Laporan Terintegrasi 2018*. Jakarta: BPJS Ketenagakerjaan.
- Brown JR, Kapteyn A, Mitchell OS. 2016. Framing and claiming: how information-framing affects expected social security claiming behavior. *Journal of Risk and Insurance* 83(1): 139–162. <https://doi.org/10.1111/j.1539-6975.2013.12004.x>
- Bryk A. 2003. Trust in schools: A core resource for school reform. *Educational Leadership* 60(6):40–44.
- Clark R. 2019. Informing retirement savings decisions: a field experiment on supplemental plans. *Economic Inquiry* 57(1): 188–205. <https://doi.org/10.1111/ecin.12731>
- Cook FL. 2010. Trusting what you know: Information, knowledge, and confidence in social security. *Journal of Politics* 72(2): 397–412. <https://doi.org/10.1017/S0022381610000034>
- Dong K. 2003. Social security system reform in China. *China Economic Review* 14(4): 417–425. <https://doi.org/10.1016/j.chieco.2003.09.012>
- Dragos SL, Dragos CM, Muresan GM. 2020. From intention to decision in purchasing life insurance and private pensions: different effects of knowledge and behavioural factors. *Journal of Behavioral and Experimental Economics*

- 87:101555.
- Duffield J. 2013. Financial literacy and planning: implications for retirement well-being. *Financial Literacy: Implications for Retirement Security and the Financial Marketplace*.
- Fajriani R, Maika A. 2021. *Understanding Individuals Claiming Decisions Of Old Age Benefits In Indonesia* [Universitas Gajah Mada].
- Gamage SKN, Lin L, Haq L. 2016. Economic & demographic characteristics, social capital and demand for life insurance: evidence from central region of Sri Lanka. *Ecoforum Journal* 5(2): 1-9.
- Goedde-Menke M, Lehmensiek-Starke M, Nolte S. 2014. An empirical test of competing hypotheses for the annuity puzzle. *Journal of Economic Psychology* 43: 75–91. <https://doi.org/10.1016/j.joep.2014.04.001>
- Greenberg AE, Hal EH, Shu SB, Spiller SA. 2018. What motivates social security claiming age intentions? testing behaviorally-informed interventions alongside individual differences. *NBER Retirement Research Center Paper*, 1–27.
- Greenwald M, Kapteyn A, Mitchell OS, Schneider L. 2010. What do people know about social security? *Financial Literacy Consortium Report to the SSA, November*.
- Guiso L, Sapienza P, Zingales L. 2008. Trusting the stock market. *The Journal of Finance* 63(6): 2557–2600. <https://doi.org/10.1111/j.1540-6261.2008.01408.x>
- Hair JF, Risher JJ, Sarstedt M, Ringle CM. 2019. When to use and how to report the results of PLS-SEM. *European Business Review* 31(1): 2–24. <https://doi.org/10.1108/EBR-11-2018-0203>
- Hair JF, Sarstedt M, Hopkins L, Kuppelwieser VG. 2014. Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM): An emerging tool in business research. *European Business Review* 26(2): 106–121. <https://doi.org/10.1108/EBR-10-2013-0128>
- Holmemo C et al. 2020. *Investing in People: Social Protection for Indonesia's 2045 Vision*. Jakarta: World Bank Indonesia.
- Knoll MAZ, Olsen A. 2014. Incentivizing delayed claiming of social security retirement benefits before reaching the full retirement age. *Social Security Bulletin* 74.
- Kuo Y. 2009. The relationships among service quality, perceived value, customer satisfaction, and post-purchase intention in mobile value-added services. *Computers in Human Behavior* 25(4): 887–896. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2009.03.003>
- Lee Y. 2021. Government for Leaving No One Behind: Social Equity in Public Administration and Trust in Government. *SAGE Open* 11(3). <https://doi.org/10.1177/21582440211029227>
- Liu T, Sun L. 2015. Pension Reform in China. *Journal of Aging & Social Policy* 28(1): 15–28. <https://doi.org/10.1080/08959420.2016.1111725>
- Mastrobuoni G. 2011. The role of information for retirement behavior: Evidence based on the stepwise introduction of the Social Security Statement. *Journal of Public Economics* 95(7–8): 913–925. <https://doi.org/10.1016/j.jpubeco.2011.01.003>
- Mesquita A, Peres P, Oliveira L. 2016. Improving Financial Literacy in Europe: Contributions of The Efinlit Project. 10th International Technology, Education and Development Conference. Dates: 7-9 March, 2016. Valencia, Spain. <https://doi.org/10.21125/inted.2016.0377>
- Monti M, Pelligra V, Martignon L, Berg N. 2014. Retail investors and financial advisors: New evidence on trust and advice taking heuristics. *Journal of Business Research* 67(8): 1749–1757. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2014.02.022>
- Novianto F. 2018. Renewable energy policy scenarios as implementation moderation of fuel subsidy policy in Indonesia. *Foresight* 20(5): 527–553.
- Nursalikah A. 2020. 40 Persen Lansia Indonesia Berstatus Rentan dan Miskin | *Republika Online*. *Republika.Co.Id*.
- Pei Z. 2014. E-tailer's return policy, consumer's perception of return policy fairness and purchase intention. *Journal of Retailing and Consumer Services* 21(3): 249–257.
- Pressman JL, Wildavsky. 1973. Implementation, Barkley and Los Angeles. *University of California Press*.
- Rahayu KS et al. 2018. *The future of the social protection system in indonesia: social protection for all*. Jakarta: The National Team for the Acceleration of Poverty Reduction (Tim Nasional Percepatan Penanggulangan Kemiskinan or TNP2K).
- Ramayah T et al. 2017. Testing a confirmatory model of facebook usage in smartPLS using consistent PLS. *International Journal of Business and Innovation* 3(2): 1–14.
- Remund DL. 2010. Financial literacy explicated: The case for a clearer definition in an increasingly complex economy. *Journal of Consumer Affairs*,

- 44(2): 276–295.
- Rousseau D. 1998. Not so different after all: A cross-discipline view of trust. *Academy of Management Review* 23(3): 393–404.
- Shoven JB, Slavov SN, Wise DA. 2018. Understanding social security claiming decisions using survey evidence. *Journal of Financial Planning* 31(11): 35–47.
- Situmorang CH. 2017. Komitmen negara dalam memberikan jaminan hari tua bagi pekerja. *Sosio Informa: Kajian Permasalahan Sosial Dan Usaha Kesejahteraan Sosial* 3(3).
- Smith BA. 2014. How effective is the social security statement? informing younger workers about social security. *Social Security Bulletin* 74(4), 1–19.
- Smith BA. 2020. Can informational interventions be effective policy tools? an initial assessment of the social security statement. *Social Security Bulletin* 80(4): 1–22.
- Sun F. 2012. Perceived social policy fairness and subjective wellbeing: evidence from China. *Social Indicators Research* 107(1):171–186. <https://doi.org/10.1007/s11205-011-9834-5>
- Wijayanti P, Jannah LM. 2019. Implementation of old age insurance policy in Indonesia. *Jurnal Bina Praja: Journal of Home Affairs Governance*, 11(2): 185–195. <https://doi.org/10.21787/jbp.11.2019.185-195>
- Willis LE. 2008. Against financial-literacy education. *Iowa Law Review* 94(1): 197–285.
- Wong CK. 2006. Subjective well-being, societal condition and social policy - The case study of a rich Chinese society. *Social Indicators Research* 78(3): 405–428. <https://doi.org/10.1007/s11205-005-1604-9>
- Yousafzai SY. 2003. A proposed model of e-trust for electronic banking. *Technovation* 23(11): 847–860. [https://doi.org/10.1016/S0166-4972\(03\)00130-5](https://doi.org/10.1016/S0166-4972(03)00130-5)
- Zanghieri P. 2013. Participation to pension funds in italy: the role of expectations and financial literacy. SSRN Electronic Journal. <https://doi.org/10.2139/ssrn.2259758>
- Zhi K et al. 2022. How does social security fairness predict trust in government? the serial mediation effects of social security satisfaction and life satisfaction. *International Journal of Environmental Research and Public Health* 19(11):6867. <https://doi.org/10.3390/ijerph19116867>