

## DAFTAR PUSTAKA

- A. Karim, A. (2016). *Bank Islam: Analisis Fiqih dan Keuangan, Ed. V*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Akmal Tarigan, A., Yafiz, M., Harahap, I., Marliyah, Batubara, C., Ridwan, M., ... Nurhani. (2015). *Buku Panduan Penulisan Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara*. Medan: Febi Press UINSU
- Andri Soemitra (2019). *Hukum Ekonomi Syari'ah dan Fiqih Muamalah Di Lembaga Keuangan Dan Bisnis Kontenporer*. Jakarta Timur: Prenadamedia Group.
- Arif, Muhammad. *Pengantar Bisnis*. (buku tidak diterbitkan).
- Aziz Abdul. 2005. *Analisis Data Penelitian Kualitatif*, Edisi Pertama, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Bi Rahmani, N. A. (2016). *Metodologi Penelitian Ekonomi*. Medan: Febi Press UINSU.
- Daryanto, Setyobudi Ismanto. 2014. *Konsumen dan Pelayanan*, Yogyakarta : Gava Media.
- Fandy, Tjiptono. 2005. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Hasibuan Sudarsono. 2005. *Dasar-Dasar Perbankan*, Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Ibnu Hajar Al-Asqalani. (2013). *Bulughul Maram dan Dalil-Dalil Hukum*, Jakarta: Gema Insani.
- Jogiyanto, H.M., 2005. *Analisa dan Desain Sistem Informasi: Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktik Aplikasi Bisnis*, Yogyakarta: ANDI.
- Kasmir. 2005. *Pemasaran Bank*, Jakarta: Kencana, cet ke-2.
- Kertonegoro Santoseo. 1993. *JPK Perlu Proses Panjang*, Semarang : Majalah ASTEK
- Khatimah Husnu, 2011. *Penerapan Syariah Islam*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Moenir. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Muhammad. 1999. *Pengantar Akuntansi Syari'ah*, Jakarta : PT.Gramedia Pustaka.
- Mulyadi. 2001. *Sistem Akuntansi*, Jakarta: Salemba Empat

- Purwa Kusuma Dhias. (2021). *Kebijakan Jaminan Sosial Dimasa Pandemi*, Jakarta: Pustaka Amma Alamia.
- Soendoro Emir. (2009). *Jaminan Sosial Solusi Bangsa Indonesia Berdikari*, Jakarta: Dinov ProGRESS Indonesia.
- Sudarsono. (1993). *Etika Islam Tentang Kenakalan Remaja*. Jakarta: Rineka.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Tim Penyusun *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta : Balai Pustaka,1990
- Tim Pustaka Yustisia, *Panduan Resmi Memperoleh Jaminan Sosial Dari BPJS Ketenagakerjaan*, Jakarta: Visimedia, 2018
- Zaeni Asyhadie (2013), *Aspek-Aspek Hukum Ketenagakerjaan*, Jakarta: Rajawali P
- Departemen Agama RI. (1984). *Al-Quran Dan Tafsirnya*, Jakarta: Lentera Abadi
- Khairati Wirda (2021). *Implementasi Pelayanan Lapak Asik Berbasis Onlinedalam Klaim Jaminan Hari Tua Di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Tanjung Morawa.* Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
- Wahab Wirdayanti (2017), *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah Kota Pekanbaru, Jurnal Kajian Ekonomi Islam, Vol 2*
- Fadhrotul Mukaromah Vina (2020). “Kisah Dari Wuhan Awal Pandemi Virus Corona” <https://nasional.kompas.com>. Diakses pada 2 Maret 2020.
- Afifah,Siti. 2020. “Lapak Asik BPJAMSOSTEK” [www.tagar.id](http://www.tagar.id).
- Prata Arie (2020). “Corona Makan korban” <https://cnbcindonesia.com>.
- Indonesia. (2014). *Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2015 tentang Badan penyelenggaraan program jaminan hari tua*. Kementerian Tenaga Kerja dan Transmigrasi, Republik Indonesia.
- UU Nomor 46 Tahun 2015 “*Tentang Penyelenggaraan Program Jaminan Hari Tua*”
- Undang-Undang Nomor 40 tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Nasional Pasal 1 ayat 8.* (n.d.).

## LAMPIRAN 1

### Pertanyaan dan hasil wawancara

Pertanyaan dan Hasil Wawancara Pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Padangsidempuan. Pertanyaan dan hasil wawancara dapat berkembang sesuai dengan jawaban yang diberikan oleh narasumber. Adapun hasil wawancara dengan Bapak Fredy selaku Kepala Bidang Pelayanan, Bapak Yuliandi Syahputra selaku Kepala Bidang Pemasaran, Ibu Fera selaku Customer Service Officer, dan peserta dari BPJS Ketenagakerjaan Cabang Padangsidempuan.

A. Nama : Fredy Sabhara  
Jabatan : Kabid. Pelayanan

1. Pertanyaan : Bagaimana prosedur pelaksanaan klaim Jaminana Hari Tua di Lapak Asik pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Padang Sidempuan?

Jawaban : Prosedur pelaksanaan klaim JHT di Lapak Asik ada dua sistem, yakni secara online dan onsite. Adapun tahapan Lapak Asik secara *online* dalam mengajukan klaim JHT adalah sebagai berikut:

- 1) Registrasi melalui situs [antrian.bpjsketenagakerjaan.go.id](http://antrian.bpjsketenagakerjaan.go.id)
- 2) Pilih tanggal, waktu pengajuan, dan kantor cabang yang terdekat.
- 3) Scan atau pindai semua dokumen yang dipersyaratkan, termasuk formulir klaim JHT yang sudah terisi lengkap lalu kirimkan dokumen tersebut melalui email kantor cabang tujuan yang dipilih.
- 4) Kirimkan dokumen yang sudah dipindai melalui email ke kantor cabang tujuan yang dipilih paling lambat H-1 sebelum tanggal pengajuan.
- 5) Setelah email diterima, informasi akan diberikan melalui pesan singkat (teks) mengenai waktu serta identitas petugas BPJAMSOSTEK yang nantinya akan menghubungi peserta melalui panggilan video (video call).

- 6) Siapkan seluruh dokumen asli yang harus ditunjukkan saat dihubungi melalui panggilan video.
- 7) Jika dokumen dinyatakan lengkap dan telah lolos verifikasi petugas, klaim JHT akan ditransfer ke rekening bank milik peserta.

Tahapan Pengajuan Klaim Jaminan Hari Tua Secara *Onsite*:

- 1) Mempersiapkan dokumen/berkas yang dibutuhkan untuk melakukan klaim
  - 2) setelah semuanya lengkap peserta dapat datang langsung ke kantor untuk melakukan scan QR Code
  - 3) Setelah itu peserta dapat mengunggah dokumen/berkas yang telah dipersiapkan sebelumnya.
  - 4) Selanjutnya peserta akan mendapatkan email dari pihak kantor terkait jadwal wawancara.
  - 5) Peserta dapat melakukan wawancara melalui video call.
  - 6) Tahapan yang terakhir yaitu peserta menunggu proses pencairan berhasil.
2. Pertanyaan: Apa kendala yang dihadapi karyawan BPJS dengan adanya peraturan baru ini?

Jawaban: Biasanya kendala yang dihadapi pada saat pemeriksaan dokumen tenaga kerja, banyak peserta yang gagal dalam melakukan klaim dikarenakan dokumen tidak lengkap dan kebanyakan tenaga kerja yang melakukan klaim jaminan hari tua belum dinonaktifkan dari perusahaan tempat tenaga kerja bekerja.

B. Nama : Yuliandi Syahputra  
 Jabatan : Kabid. Kepesertaan

1. Pertanyaan: Bagaimana proses pembayaran kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan?

Jawaban: Untuk proses pembayaran kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan itu terbagi dua, Pertama untuk perusahaan baru daftar, yaitu dengan mengisi formulir dulu terlebih dahulu, formulir pendaftaran perusahaan, formulir

pendaftaran tenaga kerja, kemudian perusahaan memberitahukan berapa jumlah karyawan. Iuran dibayar boleh keperbankan, boleh ke teller, mobile banking, internet banking. Yang kedua untuk perusahaan yang terdaftar tapi membayar susulan, polanya sama dengan perusahaan dikasih aplikasi bantu, dia bisa munculin kode iuran sendiri perusahaan, bayar iuran sendiri.

C. Nama : Herawati Butar-butar

Jabatan : *Customer Service Officier*

1. Pertanyaan: Kapan sebaiknya melakukan klaim Jaminan Hari Tua?

Jawaban: Sebaiknya dilakukan pada saat usia 55 tahun atau memasuki usia pensiun.

2. Pertanyaan: Bagaimana pelaksanaan klaim jaminan hari tua di Lapak Asik?

Jawaban: Kalau dengan aplikasi sudah cukup bagus karena sebenarnya itu simpel. Cuma kalau jaringannya susah agak lebih lambat, itu saja yang agak susah. Tapi kalau untuk proses klaimnya, kalau semua anggota lengkap lancar, tapi kalau udah gak datang satu orang agak repot karena sudah ada kerja masing-masing jadi merangkap.

3. Pertanyaan: Bagaimana keefektifan sistem klaim jaminan hari tua di Lapak Asik yang diterapkan di BPJS?

Jawaban: Kalau sistem aplikasi tergantung jaringan internetnya, kalau jaringannya susah maka sistem klaim jaminan hari tua tidak lancar bisa jadi pending besok baru bisa dikerjakan. Kalau datang ke kantor BPJS keefektifannya agak ribut karena ada DRO juga SCO jadi 2 kali antrian tenaga kerjanya.

4. Pertanyaan: Ada tidak tantangan tersendiri bagi karyawan?

5. Jawaban: Ada, karena makin banyak yang klaim jadi karyawan jadi lebih lambat melayani tenaga kerja. Terus kita harus memastikan data dia sudah sesuai atau tidak, saldonya sudah sesuai atau tidak, itu kan harus benar-benar teliti. Disitu sih tantangan nya harus lebih teliti terus harus cepat juga.

D. Nama : Kamal Harahap

Jabatan : Peserta Klaim Jaminan Hari Tua

1. Pertanyaan: Apa alasan bapak melakukan klaim jaminan hari tua?

Jawaban: Alasan saya melakukan klaim jaminan hari tua karena saya sudah tidak bekerja lagi, sekaligus saya juga mau membuka usaha baru dengan dana jaminan hari tua yang saya terima.

2. Pertanyaan: Dimana sebaiknya melakukan klaim jaminan hari tua?

Jawaban: Menurut saya langsung datang ke kantor karena selain dari pada prosesnya jelas kita juga merasakan pelayanan yang diberikan oleh pihak karyawan.

3. Pertanyaan: Apa kendala yang terjadi saat bapak melakukan klaim jaminan hari tua?

Jawaban: Gagal melakukan klaim jaminan hari tua dikarenakan dokumen saya tidak lengkap maknanya proses pencairan saya kemarin ditunda beberapa hari.

E. Nama : Pulungan Nasution

Jabatan : Peserta Klaim JHT

1. Pertanyaan: Apa alasan bapak melakukan klaim jaminan hari tua?

Jawaban: Karna sudah memasuki usia pensiun.

2. Pertanyaan: Dimana sebaiknya melakukan klaim jht? Di Lapak Asik atau langsung datang kekantor cabang?

Jawaban: Kalau saya mendingan langsung datang ke kantor BPJS nya karena lebih jelas dan mudah difahami, kalau dari aplikasi saya kurang mengerti.

3. Pertanyaan: Apa kendala yang bapak alami ketika melakukan klaim di Lapak Asik?

4. Jawaban: Ya kendala nya itu tadi, saya kurang mengerti penggunaan aplikasi ini apalagi kan usia saya sudah rentan tua, jadi kalau disuruh melakukan klaim di aplikasi ini saya kurang mengerti, makanya kemarin pas mengisi formulir persyaratan yang ada di lapak asik saya suruh anak saya karna saya sudah tua, saya tidak menguasai bagaimana penggunaan teknologi. Jaringan ditempat saya pun tidak bagus karna kan wilayah saya jauh dari kota padang sidempuan ini.

F. Nama : Yogi Lumiu

Jabatan : Peserta Klaim JHT

1. Pertanyaan: Apa alasan bapak melakukan klaim Jaminan Hari Tua?

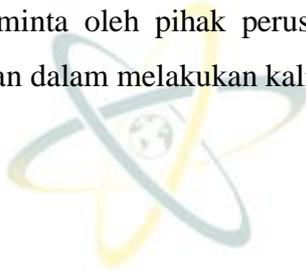
Jawaban: Karena sudah tidak bekerja lagi

2. Pertanyaan: Dimana sebaiknya melakukan klaim JHT?

Jawaban: Menurut saya langsung datang ke kantor cabang, karena secara online ini kan takut nya ada penipuan yang mengatasnamakan perusahaan, jadi mending saya langsung ke kantornya aja.

3. Pertanyaan: Apa kendala yang bapak alami ketika melakukan klaim?

Jawaban: Kalau dari segi kendala sejauh ini tidak ada, karena dokumen persyaratan yang diminta oleh pihak perusahaan saya lengkapi dulu, agar tidak terjadi kegagalan dalam melakukan klaim.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA MEDAN

## LAMPIRAN 2

### Dokumentasi



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
MEDAN



RI  
SUMATERA UTARA MEDAN



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
 UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA MEDAN  
 FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
 Jl. Willem Iskandar Pasar V Medan Estate 20371  
 Telp. (061) 6615683-6622925 Fax. 6615683

Nomor : 7500/EB.I/KS.02/08/2022

22 Agustus 2022

Lampiran : -

Hal : Iria Riset

**Yth. Bapak/Ibu Kepala BPJS KETENAGAKERJAAN KOTA  
 PADANG SIDIMPUAN**

*Assalamulaikum Wr. Wb.*

Dengan Hormat, diberitahukan bahwa untuk mencapai gelar Sarjana Strata Satu (S1) bagi Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam adalah menyusun Skripsi (Karya Ilmiah), kami tugaskan mahasiswa:

Nama : Rizsainun Wahyuli Manik  
 NIM : 0505182077  
 Tempat/Tanggal Lahir : Liang Jering, 15 Juli 1999  
 Program Studi : Asuransi Syariah  
 Semester : IX (Sembilan)  
 Alamat : Liang jering Kelurahan Liang jering Kecamatan Tanah pinem

untuk hal dimaksud kami mohon memberikan Izin dan bantuannya terhadap pelaksanaan Riset di Jln. Imam bonjol aek tappang Padang Sidempuan Selatan, guna memperoleh informasi/keterangan dan data-data yang berhubungan dengan Skripsi (Karya Ilmiah) yang berjudul:

***Analisis Pelayanan Lapak Asik dalam Sistem Pencairan Klaim Jaminan Hari Tua semasa Covid-19***

Demikian kami sampaikan, atas bantuan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Medan, 22 Agustus 2022

a.n. DEKAN

Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan  
 Kerjasama



*Digitally Signed*

**Dr. Marliah, M.Ag**

NIP. 197601262003122003

## LAMPIRAN 3

### Balasan Surat Riset



Nomor : B/9277/082022

22 Agustus 2022

Yth.  
 Dekan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan  
 Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam  
 di  
 Jl. Willièm Iskandar Pasar V Medan Estate 20371  
 Kota Medan

Perihal : Persetujuan Izin Reset

Dengan hormat,

Menindaklanjuti surat dari Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan Nomor : 7500/EB.I/KS.02/08/2022 perihal : Izin reset, bersama ini kami sampaikan hal-hal sebagai berikut :

1. Pada dasarnya kami menyetujui mahasiswa Saudari untuk melaksanakan Riset di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Padang Sidempuan.
2. Agar informasi yang diperoleh tidak disebarluaskan dan hanya digunakan untuk kepentingan penyelesaian skripsi Sdri. Risnainun Wahyuli Manik (NIM 0505182077).
3. Sebagai bentuk pertanggungjawaban dan monitoring bagi kami, yang bersangkutan harus menyerahkan 1 (satu) rangkap laporan yang telah dibuat dari hasil penelitian tersebut.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.



Sanco Simanullang  
 Kepala

DE/FA/PG 00.04

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### 1) Identitas Pribadi

1. Nama : Risnainun Wahyuli Manik
2. Jenis Kelamin : Perempuan
3. Tempat/ tgl lahir : Liang Jering, 15 Juli 1999
4. Agama : Islam
5. Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam
6. Jurusan : Asuransi Syariah
7. Nim : 0505182077
8. Pekerjaan : Mahasiswa
9. Alamat : Jalan Tuamang
10. Alamat E-mail : [risnainunmanik@gmail.com](mailto:risnainunmanik@gmail.com)
11. No Handphone : 081369384426

### 2) Riwayat Pendidikan

1. Tamatan MIS PESANTREN SIDIANGKAT 2006 - 2012
2. Tamatan MTS PESANTREN SIDIANGKAT 2012 – 2015
3. Tamatan MAS PESANTREN SIDIANGKAT 2015 - 2018