Jurnal Bisnis, Ekonomi Syariah, dan Pajak (JBEP)
Volume 3, Nomor 3, September 2026
E-ISSN : 3046-9864; P-ISSN : 3046-9880; Hal 33-42
DOI: https://doi.org/10.61132/jbep.v3i3.2519
Tersedia: https://ejournal.areai.or.id/index.php/JBEP

Analisis Kualitas Pelayanan Peserta Pensiunan Berdasarkan Prinsip Amanah, Keadilan, dan Maslahah dalam Perspektif Ekonomi Syariah di PT TASPEN (PERSERO) KC Jember

Ainur Rohma[1*], Mamik Ika Widiastutik[2], Salman Farizi[3]
[1-3]Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, Indonesia
**Penulis Korespondensi: ainurrohma2504@email.com*

Abstract. *Pension participant services are an important part of fulfilling the rights and needs of retired participants. Service quality at PT TASPEN (Persero) Jember needs to be understood not only from administrative effectiveness but also from Islamic economic values, particularly amanah (trustworthiness), justice ('adl), and maslahah (public benefit). This study aims to analyze the quality of pension participant services at PT TASPEN Jember based on these three principles. The study employed a descriptive qualitative approach with a case-study design. Data were obtained through interviews with service officers and pension participants, direct observation, documentation, and relevant literature. Data were analyzed through data reduction, data display, and conclusion drawing, while source triangulation was used to strengthen credibility. The findings indicate that service implementation is generally good. Amanah is reflected in officers' responsibility, accurate information, explanation of incomplete documents, and assistance during the service process. Justice is reflected in services according to participants' rights and needs, including additional assistance for participants who have difficulty understanding procedures. Maslahah is reflected in efforts to provide convenience, explain procedures, and reduce administrative difficulties. Nevertheless, the service still requires improvement, particularly in delivering information in simpler language and providing more intensive assistance to elderly participants. The study implies that integrating service-quality standards with Islamic values can strengthen participant-oriented service, trust, fairness, and practical benefit.*

Keywords*: Justice; Public Interest; Pensioner Services; Sharia Economics; Trustworthiness*

Abstrak. Pelayanan peserta pensiunan merupakan bagian penting dalam pemenuhan hak dan kebutuhan peserta setelah memasuki masa pensiun. Di PT TASPEN (Persero) Jember, kualitas pelayanan tidak cukup dinilai dari penyelesaian administrasi, tetapi juga perlu dilihat dari nilai-nilai Ekonomi Syariah, khususnya amanah, keadilan, dan maslahah. Penelitian ini bertujuan menganalisis kualitas pelayanan peserta pensiunan di PT TASPEN Jember berdasarkan ketiga prinsip tersebut. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode studi kasus. Data diperoleh melalui wawancara dengan petugas pelayanan dan peserta pensiunan, observasi terhadap proses pelayanan, dokumentasi, serta studi literatur yang relevan. Analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, sedangkan keabsahan data diperkuat melalui triangulasi sumber. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan secara umum telah berjalan dengan baik. Prinsip amanah terlihat dari tanggung jawab petugas, ketepatan informasi, penjelasan mengenai kekurangan dokumen, dan bantuan selama proses pelayanan. Prinsip keadilan terlihat dari pemberian pelayanan berdasarkan hak dan kebutuhan peserta, termasuk pemberian pendampingan tambahan bagi peserta yang mengalami kesulitan memahami prosedur. Prinsip maslahah terlihat dari upaya memberikan kemudahan, menjelaskan tahapan pelayanan, dan mengurangi kesulitan administratif peserta. Namun, kualitas pelayanan masih perlu ditingkatkan, terutama melalui penggunaan bahasa yang lebih sederhana dan pendampingan yang lebih optimal bagi peserta lanjut usia. Temuan ini menunjukkan bahwa pengintegrasian standar kualitas pelayanan dengan nilai-nilai syariah dapat memperkuat pelayanan yang berorientasi pada peserta, kepercayaan, keadilan, dan kemanfaatan.

Kata kunci: Amanah; Ekonomi Syariah; Keadilan; Maslahah; Pelayanan Pensiunan

Naskah Masuk: 20 Juli 2026; Revisi: 15 Agustus 2026; Diterima: 13 September 2026; Terbit: 16 September 2026

1. LATAR BELAKANG

Pelayanan kepada peserta pensiunan merupakan bagian penting dalam penyelenggaraan program pensiun karena berkaitan langsung dengan pemenuhan hak peserta. Peserta membutuhkan pelayanan yang mudah, cepat, tepat, ramah, serta didukung informasi yang dapat dipahami. Sebagai badan usaha milik negara yang menyelenggarakan program jaminan sosial bagi aparatur negara, PT TASPEN (Persero) memiliki tanggung jawab untuk memastikan proses pelayanan berjalan sesuai ketentuan dan mampu memberikan pengalaman pelayanan yang baik kepada peserta. Secara kelembagaan, kualitas layanan juga menjadi perhatian TASPEN. Dalam laporan resminya, TASPEN menyatakan bahwa sepanjang 2024 seluruh klaim yang menjadi sasaran mutu diselesaikan tepat waktu kepada 6,6 juta peserta aktif dan pensiunan. Kondisi tersebut menunjukkan adanya komitmen terhadap ketepatan dan keandalan pelayanan, meskipun kualitas pelayanan pada tingkat kantor cabang tetap perlu dilihat dari pengalaman dan kebutuhan peserta.

Kualitas pelayanan berkaitan dengan kemampuan penyedia layanan memenuhi harapan pengguna melalui ketepatan, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Dimensi SERVQUAL yang dikembangkan (Zeithaml & Berry, 1988) menempatkan reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles sebagai unsur penting dalam menilai kualitas pelayanan. Dalam konteks TASPEN, Penelitian (Ria Permata Sari, 2025) menemukan bahwa pelayanan TASPEN telah berjalan baik, tetapi masih terdapat kebutuhan untuk memperbaiki pengelolaan keluhan, aksesibilitas teknologi, transparansi informasi, serta pelayanan yang lebih personal dan empatik bagi peserta lanjut usia. Penelitian (Rintan Desti Pertiwi, 2025) juga menekankan pentingnya pelatihan petugas, pemahaman terhadap kebutuhan peserta pensiun, dan lingkungan pelayanan yang lebih nyaman bagi peserta lanjut usia.

Dalam perspektif Ekonomi Syariah, kualitas pelayanan memiliki dimensi etis yang lebih luas. Pelayanan tidak hanya ditujukan untuk mencapai kepuasan atau efisiensi, tetapi juga harus dilaksanakan berdasarkan nilai amanah, keadilan, dan maslahah. Amanah menuntut petugas melaksanakan tanggung jawab dengan jujur dan dapat dipercaya. Keadilan menuntut setiap peserta memperoleh hak dan perlakuan yang tidak diskriminatif sesuai kebutuhan dan kondisinya. Sementara itu, maslahah mengarahkan pelayanan agar menghasilkan manfaat, memberikan kemudahan, serta mengurangi kesulitan atau kemudaratan. (Muri & Mustomi, 2025) menunjukkan bahwa amanah, 'adalah, dan maslahah dapat menjadi pedoman normatif sekaligus praktis dalam memperkuat transparansi, akuntabilitas, dan pemerataan pelayanan publik.

Penelitian mengenai pelayanan TASPEN sebelumnya telah banyak membahas kualitas pelayanan, kepuasan peserta, komunikasi, digitalisasi, dan aspek teknis pelayanan. Namun, masih terdapat ruang penelitian pada pengkajian kualitas pelayanan peserta pensiunan secara khusus dengan mengintegrasikan dimensi kualitas pelayanan dan tiga nilai Ekonomi Syariah, yaitu amanah, keadilan, dan maslahah, pada konteks PT TASPEN Kantor Cabang Jember. Penelitian terdahulu yang membahas TASPEN umumnya dilakukan di Palembang, Manado, Semarang, Kendari, Jakarta Selatan, dan Kupang, sedangkan kajian yang memusatkan perhatian pada tiga prinsip tersebut di Jember masih terbatas. Celah tersebut menjadi dasar kebaruan penelitian ini. Penelitian ini tidak hanya mendeskripsikan apakah pelayanan telah berjalan baik, tetapi juga menilai makna tanggung jawab, keadilan pelayanan, dan manfaat yang diterima peserta dari sudut pandang Ekonomi Syariah.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan peserta pensiunan di PT TASPEN (Persero) Kantor Cabang Jember berdasarkan prinsip amanah, keadilan, dan maslahah dalam perspektif Ekonomi Syariah. Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi peningkatan kualitas pelayanan, terutama dalam hal komunikasi informasi dan pendampingan peserta lanjut usia.

2. KAJIAN TEORITIS

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan penilaian terhadap kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna secara konsisten. (Zeithaml & Berry, 1988) menjelaskan lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Tangibles berkaitan dengan bukti fisik dan fasilitas; reliability berkaitan dengan kemampuan memberikan layanan secara tepat dan dapat diandalkan; responsiveness berkaitan dengan kesediaan membantu dan merespons kebutuhan pengguna; assurance berkaitan dengan kompetensi, kesopanan, dan kemampuan menumbuhkan rasa percaya; sedangkan empathy berkaitan dengan perhatian individual kepada pengguna.

Dalam konteks pelayanan TASPEN, kelima dimensi tersebut dapat digunakan untuk membaca pengalaman peserta secara lebih konkret. Reliability terlihat dari ketepatan informasi dan proses administrasi; responsiveness dari kesigapan petugas membantu peserta; assurance dari kemampuan petugas memberikan penjelasan yang meyakinkan; empathy dari perhatian kepada peserta yang membutuhkan pendampingan; sedangkan tangibles dapat dilihat dari fasilitas dan lingkungan pelayanan. (Langkai & Pelleng, 2018) menunjukkan bahwa dimensi empati menjadi salah satu aspek yang kuat dalam pelayanan TASPEN Cabang Manado,

sementara rasa aman masih menjadi aspek yang perlu diperhatikan. Penelitian (Rintan Desti Pertiwi, 2025) juga menunjukkan bahwa pelayanan TASPEN membutuhkan penguatan transparansi, respons terhadap keluhan, akses teknologi, dan empati bagi peserta lanjut usia.

Pelayanan dalam Perspektif Ekonomi Syariah

Pelayanan dalam Ekonomi Syariah tidak hanya berorientasi pada hasil material, tetapi juga pada proses yang sesuai dengan nilai moral Islam. (Kurnia & Rafidah, 2023) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan Islami menempatkan nilai dan kepatuhan terhadap prinsip Islam dalam setiap aktivitas pelayanan. (Akob et al., 2022) menemukan bahwa etika pelayanan Islami berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna. Temuan tersebut memperkuat bahwa nilai etis bukan sekadar pelengkap, tetapi dapat memengaruhi persepsi pengguna terhadap kualitas pelayanan.

Prinsip Amanah

Amanah merupakan prinsip penting dalam Islam yang berkaitan dengan kepercayaan dan tanggung jawab. Seseorang yang diberikan amanah harus menjalankan tanggung jawab tersebut dengan jujur dan tidak menyalahgunakan kepercayaan yang diberikan kepadanya.Dalam pelayanan peserta pensiunan, prinsip amanah dapat diwujudkan melalui pemberian informasi yang benar, pelaksanaan tugas sesuai tanggung jawab, menjaga data peserta, serta memberikan pelayanan sesuai ketentuan. Petugas tidak hanya bertanggung jawab kepada lembaga, tetapi juga memiliki tanggung jawab moral dalam memenuhi hak peserta.Kajian mengenai etika Islam menunjukkan bahwa amanah berkaitan dengan nilai kejujuran, transparansi, dan tanggung jawab, sehingga penerapannya dapat menjadi dasar dalam membangun pelayanan yang dapat dipercaya. Dalam konteks syariah, amanah diartikan sebagai tanggung jawab yang harus dijaga dan ditunaikan dengan penuh kejujuran serta kesadaran bahwa semua bentuk kekuasaan, harta, dan potensi yang dimiliki manusia merupakan titipan dari Allah Swt. Prinsip ini bukan hanya bersifat individual, tetapi juga sosial dan struktural, karena mencakup hubungan manusia dengan Tuhannya, dengan sesama manusia, dan dengan lingkungan di sekitarnya. (Hamsa & Efendi, 2025) menempatkan amanah sebagai nilai yang berkaitan dengan kejujuran, tanggung jawab, dan integritas sosial. Oleh karena itu, indikator amanah dalam penelitian ini diarahkan pada tanggung jawab petugas, ketepatan informasi, kesesuaian pelayanan dengan ketentuan, dan kesediaan membantu peserta ketika menghadapi kendala.

Prinsip Keadilan

Keadilan ('adl) dalam Ekonomi Syariah berarti memberikan hak secara proporsional dan menghindari diskriminasi serta tindakan yang merugikan. (Aris Munandar, 2022) menjelaskan bahwa keadilan merupakan prinsip utama dalam Ekonomi Syariah yang menuntut keseimbangan dan tidak menzalimi pihak lain. (Kemala Dewi & Khairunnas Jamal, 2025) juga menegaskan bahwa keadilan merupakan unsur penting dalam hubungan ekonomi dan pelayanan. Dalam penelitian ini, keadilan tidak dipahami sebagai perlakuan identik kepada semua peserta, melainkan pemberian hak dan bantuan sesuai kondisi peserta. Peserta yang mampu mengikuti prosedur secara mandiri dapat dilayani sesuai prosedur, sedangkan peserta yang mengalami kesulitan dapat memperoleh pendampingan agar tetap memiliki kesempatan yang sama.

Prinsip Maslahah

Maslahah mengacu pada kemanfaatan, kebaikan, dan upaya mencegah kemudaratan. Dalam pelayanan, maslahah dapat terlihat apabila proses pelayanan membantu peserta memahami prosedur, mengurangi kesulitan, menghemat waktu dan tenaga, serta memudahkan pemenuhan hak. (Rahmawati & Satrio, 2024) menjelaskan bahwa konsep al-maslahah dapat digunakan untuk mengarahkan kebijakan pada kepentingan umum, keadilan, dan kebaikan bersama. Umam (2024) juga menunjukkan relevansi perspektif maslahah dalam pengawasan pelayanan publik. Berdasarkan kerangka tersebut, indikator maslahah dalam penelitian ini mencakup kemudahan, manfaat nyata, pengurangan kesulitan, dan kesesuaian pelayanan dengan kebutuhan peserta.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode studi kasus. Lokasi penelitian adalah PT TASPEN (Persero) Kantor Cabang Jember. Penelitian dilaksanakan dalam rangka Praktik Pengalaman Lapangan pada 29 Juni sampai 21 Agustus 2026. Data penelitian diperoleh dari wawancara dengan petugas pelayanan dan peserta pensiunan, observasi terhadap proses pelayanan, dokumentasi kegiatan, serta studi literatur berupa jurnal dan sumber akademik yang relevan. Informan dipilih berdasarkan keterlibatan mereka dalam proses pelayanan sehingga informasi yang diperoleh berkaitan langsung dengan fokus penelitian.

Analisis data dilakukan melalui tiga tahap, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pada tahap reduksi, informasi hasil wawancara dan observasi dipilah berdasarkan tema kualitas pelayanan, amanah, keadilan, dan maslahah. Pada tahap penyajian,

temuan dikelompokkan untuk melihat pola pelayanan yang dilakukan petugas dan pengalaman peserta. Selanjutnya, kesimpulan ditarik dengan membandingkan temuan lapangan dengan teori serta penelitian terdahulu. Keabsahan data diperkuat melalui triangulasi sumber dengan membandingkan keterangan petugas, peserta, hasil observasi, dokumentasi, dan literatur.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Pelayanan Peserta Pensiunan

Hasil wawancara menunjukkan bahwa pelayanan peserta pensiunan di PT TASPEN Jember mencakup pemberian informasi, pemeriksaan kelengkapan dokumen, bantuan proses administrasi, dan pengarahan kepada peserta yang mengalami kendala. Petugas mengarahkan peserta sesuai jenis layanan yang dibutuhkan. Ketika dokumen belum lengkap, petugas menjelaskan kekurangan dokumen dan mengarahkan peserta mengenai dokumen yang harus dilengkapi. Peserta juga memperoleh penjelasan mengenai tahapan pelayanan sehingga dapat memahami proses yang harus dijalani. Temuan ini menunjukkan bahwa pelayanan tidak semata-mata berorientasi pada penyelesaian administrasi, tetapi juga pada kemampuan petugas membantu peserta memahami prosedur.

Temuan tersebut sejalan dengan (Rintan Desti Pertiwi, 2025)yang menemukan bahwa pelayanan TASPEN telah berjalan baik, tetapi transparansi informasi, pengelolaan keluhan, akses teknologi, dan pelayanan empatik masih perlu diperkuat. Kesamaan tersebut menunjukkan bahwa kejelasan informasi merupakan bagian penting dari kualitas pelayanan. (Asep Slamet Riyadi, Effed Darta Hadi, 2023) juga memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan offline berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta. Dengan demikian, interaksi langsung antara petugas dan peserta tetap memiliki posisi penting, khususnya ketika peserta membutuhkan penjelasan atau bantuan.

Penerapan Prinsip Amanah

Penerapan amanah terlihat dari tanggung jawab petugas dalam menjalankan tugas dan menyampaikan informasi sesuai ketentuan. Petugas menjelaskan kekurangan dokumen, memberikan arahan mengenai tahapan pelayanan, dan membantu peserta ketika mengalami kendala. Perilaku tersebut menunjukkan bahwa amanah tidak berhenti pada kejujuran menyampaikan informasi, tetapi juga mencakup kesediaan menunaikan tanggung jawab sampai peserta memperoleh bantuan yang dibutuhkan. Hal ini sesuai dengan (Hamsa & Efendi, 2025) yang mengaitkan amanah dengan kejujuran, tanggung jawab, dan integritas.

Jika dikaitkan dengan dimensi kualitas pelayanan, amanah memperkuat reliability dan assurance. Ketika informasi disampaikan secara tepat dan petugas mampu menjelaskan

prosedur dengan baik, peserta memperoleh dasar untuk mempercayai pelayanan. Temuan ini juga sejalan dengan (Akob et al., 2022), yang menunjukkan bahwa etika pelayanan Islami memiliki pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan. Artinya, tanggung jawab moral petugas dapat berjalan beriringan dengan standar profesional pelayanan.

Penerapan Prinsip Keadilan

Keadilan terlihat dari pemberian pelayanan berdasarkan kebutuhan dan hak peserta. Peserta yang telah memahami prosedur dapat mengikuti proses secara mandiri, sedangkan peserta yang mengalami kesulitan memperoleh penjelasan dan pendampingan lebih lanjut. Perbedaan bentuk bantuan tersebut tidak menunjukkan diskriminasi, melainkan penyesuaian pelayanan agar peserta dengan kondisi berbeda tetap memperoleh kesempatan yang sama dalam memenuhi haknya. Dengan demikian, keadilan dalam pelayanan lebih tepat dipahami sebagai perlakuan proporsional sesuai kebutuhan.

Temuan tersebut sejalan dengan konsep 'adl yang menekankan pemenuhan hak secara adil dan tidak merugikan pihak lain. (Muri & Mustomi, 2025) menjelaskan bahwa 'adalah dalam pelayanan publik menuntut pelayanan yang adil dan nondiskriminatif. Dalam konteks PT TASPEN Jember, pendampingan kepada peserta yang lebih membutuhkan justru menjadi bentuk konkret keadilan karena membantu mengurangi kesenjangan kemampuan peserta dalam memahami prosedur.

Penerapan Prinsip Maslahah

Maslahah terlihat dari upaya petugas memberikan kemudahan dan mengurangi kesulitan peserta. Peserta yang belum memahami prosedur dapat bertanya secara langsung, sedangkan peserta yang mengalami kendala mendapatkan arahan dan pendampingan. Bantuan tersebut memberikan manfaat karena peserta menjadi lebih memahami persyaratan dan tahapan pelayanan. Pelayanan demikian tidak hanya menyelesaikan urusan administratif, tetapi juga menghasilkan manfaat praktis bagi peserta.

Temuan tersebut sesuai dengan (Rahmawati & Satrio, 2024) yang menempatkan al-maslahah sebagai konsep yang dapat diarahkan pada kepentingan umum, keadilan, dan kebaikan bersama. (Suhaimi, 2025) juga menekankan bahwa penerapan al-maslahah dalam pelayanan publik diarahkan untuk memberikan kemudahan dan mengurangi kesulitan masyarakat. Oleh karena itu, bantuan petugas kepada peserta yang mengalami kesulitan dapat dipahami sebagai praktik pelayanan yang berorientasi pada kemaslahatan.

Keterkaitan Temuan dengan Kualitas Pelayanan dan Penelitian Terdahulu

Jika ketiga prinsip syariah dikaitkan dengan dimensi kualitas pelayanan, terlihat hubungan yang saling memperkuat. Amanah mendukung reliability dan assurance karena

petugas dituntut tepat, jujur, dan bertanggung jawab. Keadilan memperkuat responsiveness dan empathy karena petugas perlu memahami kondisi peserta dan memberikan bantuan secara proporsional. Maslahah memperkuat orientasi keseluruhan pelayanan karena hasil akhirnya bukan hanya terselesaikannya administrasi, tetapi terciptanya kemudahan dan manfaat bagi peserta.

Temuan penelitian ini memiliki persamaan dengan penelitian TASPEN sebelumnya yang menyatakan bahwa pelayanan secara umum telah berjalan baik, tetapi masih terdapat ruang perbaikan. (Ria Permata Sari, 2025) menekankan kebutuhan pelayanan yang lebih personal dan empatik bagi peserta lanjut usia. (Apriani dan Aravik 2025) juga merekomendasikan pelatihan petugas dan lingkungan kantor yang lebih ramah peserta pensiun. (Elvira et al., 2025) menemukan bahwa kualitas administrasi TASPEN tergolong baik, tetapi beberapa fasilitas dan peralatan masih perlu ditingkatkan. (Ismail et al., 2025) menunjukkan bahwa komunikasi pelayanan menjadi faktor penting dalam kepuasan pensiunan. Perbedaan penelitian ini terletak pada fokus analisis yang menggabungkan kualitas pelayanan dengan amanah, keadilan, dan maslahah pada konteks PT TASPEN Jember.

Meskipun pelayanan secara umum telah berjalan baik, penelitian menemukan bahwa penyampaian informasi dengan bahasa yang sederhana masih perlu ditingkatkan. Perbedaan usia, pengalaman, dan kemampuan peserta dalam memahami prosedur membuat sebagian peserta memerlukan penjelasan berulang atau pendampingan lebih lanjut. Kondisi tersebut terutama relevan bagi peserta lanjut usia. Dengan demikian, kualitas pelayanan tidak cukup diukur dari kecepatan dan ketepatan administrasi, tetapi juga dari kemampuan petugas menyesuaikan komunikasi dengan kondisi peserta. Temuan ini sejalan dengan penelitian (Rintan Desti Pertiwi, 2025) serta (Ria Permata Sari, 2025) yang menekankan pentingnya pelayanan yang lebih personal, empatik, dan ramah bagi peserta lanjut usia. Dari perspektif syariah, perbaikan tersebut sekaligus memperkuat amanah karena petugas menjalankan tanggung jawab secara lebih optimal, keadilan karena peserta dengan keterbatasan pemahaman tetap memperoleh akses pelayanan yang setara, dan maslahah karena kesulitan peserta dapat dikurangi. Oleh sebab itu, PT TASPEN Jember dapat mempertahankan ketepatan administrasi sambil meningkatkan kualitas komunikasi, pendampingan, dan pendekatan yang lebih berorientasi pada kebutuhan peserta.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, kualitas pelayanan peserta pensiunan di PT TASPEN (Persero) Kantor Cabang Jember secara umum telah berjalan dengan baik. Pelayanan

ditunjukkan melalui pemberian informasi, pemeriksaan kelengkapan dokumen, bantuan administrasi, dan pendampingan bagi peserta yang mengalami kendala. Ditinjau dari perspektif Ekonomi Syariah, prinsip amanah tercermin dalam tanggung jawab dan ketepatan informasi yang diberikan petugas; prinsip keadilan terlihat dari pelayanan yang disesuaikan dengan hak dan kebutuhan peserta tanpa diskriminasi; sedangkan prinsip maslahah terlihat dari upaya memberikan kemudahan, manfaat, dan mengurangi kesulitan peserta.

Meskipun demikian, kualitas pelayanan masih perlu ditingkatkan, khususnya dalam penggunaan bahasa yang lebih sederhana dan pendampingan yang lebih optimal bagi peserta lanjut usia. PT TASPEN Jember disarankan mempertahankan tanggung jawab dan ketepatan pelayanan yang sudah berjalan, sekaligus meningkatkan keterampilan komunikasi petugas, menyediakan pendampingan yang lebih responsif bagi peserta yang membutuhkan, dan terus mengevaluasi aksesibilitas informasi serta fasilitas pelayanan. Penelitian selanjutnya dapat memperluas informan dan menggunakan pendekatan komparatif antarcabang agar diperoleh gambaran lebih luas mengenai penerapan prinsip syariah dalam pelayanan TASPEN.

DAFTAR REFERENSI

Akob, M., Akob, R. A., & Amin, G. (2022). Islamic Service Ethics and Organizational Culture on Service Quality and Taxpayer Satisfaction. *Atestasi : Jurnal Ilmiah Akuntansi*, *5*(1), 236–254. https://doi.org/10.57178/atestasi.v5i1.311

Aris Munandar, A. H. R. (2022). Keadilan Sebagai Prinsip Dalam Ekonomi Syariah Serta Aplikasinya Pada MUdharBh. *Jurnal Kajian Ekonomi Islam*, *7*(1), 89–102.

Asep Slamet Riyadi, Effed Darta Hadi, M. R. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan (Ofline)dan Kualitas Digitalisasi Layanan (Online) Terhadap kepuasan Peserta Pada PT TASPEN (PERSERO). *Student Journal OfBusiness and Management*, *6*(No.3), 87–97.

Elvira, M., Senda, B., Lino, M. M., & Rihi, D. W. (2025). Kualitas Pelayanan Administrasi Pembayaran Pensiun Pegawai Negeri Sipil di PT . Taspen Persero Kupang Quality of Civil Servant Pension Payment Administration Services at PT . Taspen Persero Kupang 1 . LATAR BELAKANG Pemerintah sebagai Aparatur Sipil Negar. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Nusantara*, *5*(No.4), 303–312.

Hamsa, A., & Efendi, S. (2025). Etika pemberdayaan Masyarakat Dalam Islam: Kajian Atas Prinsip Amanah Dan Keadilan Sosial. *Jurnal Pengembangan Ketenagakerjaan*, *4*(2), 145–160. https://doi.org/10.47498/jau.v4i2.5941

Ismail, K., Joko, & Lestasi, D. T. (2025). Public Service Communication of Pt . Taspen (Persero) on Retiree Satisfaction in Kendari City. *Jurnal Ilmu Komunikasi Dan Media*, *3*(1), 11–19.

Kemala Dewi, H. K. J., & Khairunnas Jamal. (2025). Konsep Keadilan Dalam Ekonomi Syariah. *Al-Muzdahir: Jurnal Ekonomi Syariah*, *07*(02), 5. https://doi.org/10.55352/ekis

Kurnia, A. A., & Rafidah. (2023). Strategy To Improve the Quality of Islamic Services To Customers At Indonesia Sharia Bank (Bsi) in Jambi. *Journal of Management and Islamic Finance*, *3*(2), 172–183. https://doi.org/10.22515/jmif.v3i2.6267

Langkai, P. G., & Pelleng, F. A. O. (2018). Kualitas Pelayanan Pembayaran Pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) Pada PT . TASPEN (Persero) Cabang Manado. *Jurnal Adminitrasi Bisnis*, *7*(1), 73–80.

Muri, O. M., & Mustomi, O. (2025). Governing with Amanah, 'Adalah, and Maslahah: Islamic Legal Values in Jakarta's One-Stop Public Service Under Regional Autonomy. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Raushan Fikr*, *14*(2), 511–525. https://doi.org/10.24090/jimrf.v14i2.15159

Rahmawati, A., & Satrio, B. (2024). Re-Actualization of the Concept of Al-Maslahah Al-Mursalah in Sharia-Based Public Policy Formulation. *Samarinda International Journal of Islamic Studies*, *1*(2), 89–100. https://doi.org/10.64093/sijis.v1i2.596

Ria Permata Sari, H. A. (2025). Optimalisasi Layanan Kepesertaan di PT Taspen (Persero) Cabang Palembang Untuk Mendukung Keberlanjutan Program Pensiunan. *Jurnal Topik Manajemen*, *2*(2), 355–364.

Rintan Desti Pertiwi, H. A. (2025). Analisis Kualitas Layanan Kepesertaan di PT Taspen (Persero) Cabang Palembang. *Jurnal Ekonomi Bisnis, Manajemen Dan Akuntansi (JEBMAK)*, *4*(1), 31–40.

Suhaimi, A. (2025). Implementasi Prinsip Al-Maslahah dalam Pelayanan Publik Berbasis Digital di Nganjuk : Perspektif Fiqh Siyasah. *Jurnal Siyasah*, *10*(2), 215–232.

Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL A Multiple-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, *64*(No.1), 12–30.