

Analisis Kualitas Pelayanan Peserta Pensiun di PT. Taspen (Persero) Cabang Palembang

Pitri¹, Havis Aravik²

^{1,2}. Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Syariah (STEBIS) Indo Global Mandiri
Email: fitridrulvita@gmail.com, havis@stebisigm.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan yang diberikan kepada peserta pensiun di PT Taspen Cabang Persero Palembang. Kualitas pelayanan yang baik merupakan faktor kunci dalam memastikan kepuasan peserta pensiun, yang mencakup aspek ketepatan waktu pencairan dana, transparansi informasi, dan responsivitas terhadap keluhan. Dalam penelitian ini, digunakan metode Pendekatan kualitatif deskriptif ini berfokus pada pengumpulan, analisis, dan interpretasi data deskriptif seperti kata-kata, pengalaman, dan observasi untuk mendapatkan pemahaman tentang perspektif atau makna yang terkait dengan subjek penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun PT Taspen sudah memiliki sistem pelayanan yang berjalan dengan baik, terdapat beberapa area yang masih memerlukan perbaikan, seperti pengelolaan keluhan, peningkatan aksesibilitas teknologi, serta pemberian informasi yang lebih transparan dan jelas kepada peserta. Peserta pensiun juga mengharapkan adanya layanan yang lebih personal dan empatik, khususnya bagi peserta yang berusia lanjut. Penelitian ini merekomendasikan peningkatan sistem komunikasi, pelatihan staf untuk lebih responsif dan empatik, serta penguatan teknologi untuk mendukung aksesibilitas layanan bagi seluruh peserta. Dengan demikian, PT Taspen diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanannya dan memaksimalkan kepuasan peserta pensiun.

Kata Kunci: *Kualitas, Pelayanan, Peserta Pensiun*

Abstract

This research aims to analyze the quality of service provided to pension participants at PT Taspen Persero Palembang Branch. Good service quality is a key factor in ensuring pension participant satisfaction, which includes aspects of timeliness of fund disbursement, transparency of information, and responsiveness to complaints. In this research, a qualitative method was used with data collection techniques through interviews and participant satisfaction surveys. The research results show that even though PT Taspen already has a service system that is running well, there are several areas that still need improvement, such as managing complaints, increasing technology accessibility, and providing more

transparent and clear information to participants. Retired participants also expect more personal and empathetic service, especially for older participants. This research recommends improving communication systems, training staff to be more responsive and empathetic, and strengthening technology to support service accessibility for all participants. In this way, PT Taspen is expected to be able to improve the quality of its services and maximize the satisfaction of pension participants.

Keywords: *Quality, Service, Pension Participants*

Pendahuluan

Peserta pensiun PT Taspen (Persero) Cabang Palembang sangat puas dengan layanan yang baik. Sebagai lembaga yang mengawasi dana pensiun pegawai negeri sipil, Taspen berusaha memberikan pelayanan terbaik dan sesuai dengan harapan pesertanya. Kualitas pelayanan merupakan faktor penting yang menentukan kepercayaan dan kesetiaan peserta terhadap perusahaan. (Beno et al., 2022)

Di era modern, ekspektasi peserta pensiun terhadap layanan meningkat. Peserta mengharapkan petugas pelayanan yang empatik, respons cepat terhadap keluhan, dan kejelasan informasi. Namun, berbagai masalah, seperti keterbatasan teknologi bagi peserta yang lebih tua, komplikasi birokrasi, dan kesulitan komunikasi, seringkali menghalangi kualitas layanan. Oleh karena itu, untuk tetap relevan dan memenuhi kebutuhan peserta pensiun yang semakin beragam, PT Taspen harus terus mengembangkan dan menyesuaikan kualitas layanannya. (Anggraini & Banyuaji, 2019)

Jumlah peserta pensiun yang meningkat mengharuskan PT Taspen untuk meningkatkan kapasitas dan kualitas pelayanan mereka. Pelayanan public menjadi komponen penting dalam system pemerintahan, dimana keberhasilan otonomi daerah dapat di ukur melalui kepuasan masyarakat. Dalam konteks ini, PT Taspen berkomitmen untuk memberikan layanan terbaik dalam meningkatkan kesejahteraan peserta pensiun. PT Taspen (Persero) merupakan perusahaan yang bergerak di bidang asuransi sosial dan dana pensiun bagi Pegawai Negeri Sipil (PNS). Seiring dengan bertambahnya usia penduduk dan jumlah pegawai yang memasuki masa pensiun, kebutuhan akan pelayanan yang cepat, akurat, dan

memadai menjadi sangat penting. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT Taspen memainkan peran krusial dalam memastikan bahwa peserta pensiun dapat menikmati masa pensiun mereka dengan tenang dan nyaman. Oleh karena itu, optimalisasi pelayanan menjadi fokus utama untuk memenuhi harapan dan kebutuhan peserta pensiun. (Gobel et al., 2019)

Analisis kualitas pelayanan menjadi penting bagi PT Taspen Cabang Palembang untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan sistem layanan yang digunakan. Kajian ini bertujuan untuk menganalisis berbagai aspek pelayanan, seperti ketepatan waktu, transparansi, responsivitas, dan empati, agar lembaga dapat mengembangkan strategi pelayanan yang lebih baik dengan mengetahui persepsi dan tingkat kepuasan peserta. Tujuan dari analisis ini adalah untuk memberikan rekomendasi perbaikan yang menyeluruh untuk meningkatkan kepuasan peserta pensiun di wilayah Palembang.

Masalah utama dalam penelitian ini berfokus pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT Taspen (Persero) Cabang Palembang kepada peserta pensiun. Meskipun perusahaan telah berupaya untuk memberikan pelayanan terbaik, terdapat indikasi bahwa kualitas layanan yang diterima oleh peserta belum sepenuhnya memenuhi harapan mereka. Beberapa aspek pelayanan, seperti kecepatan dalam penanganan administrasi, akurasi informasi yang diberikan, serta tingkat responsivitas petugas terhadap keluhan atau kebutuhan peserta, masih menjadi perhatian utama. Selain itu, proses pelayanan yang dirasakan rumit dan kurang efisien juga turut mempengaruhi persepsi peserta terhadap kualitas layanan secara keseluruhan. Kesenjangan antara harapan dan kenyataan dalam pelayanan ini menjadi masalah yang perlu dianalisis lebih lanjut untuk memahami area mana yang memerlukan perbaikan dan pengembangan, guna meningkatkan kepuasan peserta pensiun di masa mendatang. (Simanjuntak et al., 2020)

Artikel ini bertujuan untuk memberikan gambaran komprehensif tentang kualitas pelayanan yang diterima oleh peserta pensiun di PT Taspen (Persero) Cabang Palembang, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi peserta terhadap kualitas pelayanan tersebut. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar dalam merumuskan kebijakan dan strategi peningkatan pelayanan yang lebih efektif dan efisien di masa mendatang.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang Analisis kualitas layanan peserta pensiun di PT Taspen (Persero) Cabang Palembang. Metodologi ini dipilih karena memungkinkan untuk mengumpulkan informasi tentang pengalaman, perspektif, dan pemahaman dari para peserta yang terlibat dalam kegiatan. Pendekatan kualitatif deskriptif adalah pendekatan yang bertujuan untuk memberikan gambaran tentang fenomena atau masalah dengan cara yang benar-benar terjadi. Metode ini berfokus pada pengumpulan, analisis, dan interpretasi data deskriptif seperti kata-kata, pengalaman, dan observasi untuk mendapatkan pemahaman tentang perspektif atau makna yang terkait dengan subjek penelitian. (Ruhansih, 2017)

Hasil Dan Pembahasan

1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Istilah kata "*kualitas*" berasal dari bahasa Latin, yaitu "*qualitas*" yang berarti sifat atau keadaan sesuatu yang menunjukkan ciri atau karakteristik yang membedakannya dari yang lain (Lestari, et.al, 2021). Dalam konteks pelayanan, kata "*pelayanan*" berasal dari kata "*layanan*" yang merujuk pada proses memberi bantuan, memenuhi kebutuhan, atau memberikan suatu jasa kepada orang lain. Secara keseluruhan, kualitas pelayanan dapat dipahami sebagai keadaan atau sifat dari suatu layanan yang menunjukkan seberapa baik layanan tersebut memenuhi harapan dan kebutuhan penerima layanan. Ini mencakup berbagai aspek, seperti

kecepatan, ketepatan, kenyamanan, serta kepuasan pelanggan yang diperoleh dari interaksi dalam sebuah proses pelayanan. (Asti & Ayuningtyas, 2020)

Kualitas pelayanan tidak hanya berfokus pada hasil akhir, tetapi juga pada pengalaman yang dialami pelanggan selama proses layanan. Secara teoritis, kualitas pelayanan dapat diukur melalui berbagai faktor, seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik (Dewi & Aravik, 2023). Semua faktor ini berkontribusi pada persepsi pelanggan tentang seberapa baik layanan tersebut memenuhi standar dan harapan yang diinginkan. (Vonk Noordegraaf & Welles, 2023)

Secara terminologi, kualitas pelayanan merujuk pada tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan atau penerima layanan terhadap layanan yang diberikan oleh penyedia jasa. Kualitas pelayanan ini sering diukur dengan berbagai dimensi yang menunjukkan sejauh mana layanan tersebut memenuhi atau melampaui harapan pelanggan. Beberapa definisi yang sering dikemukakan oleh para ahli adalah:

- a. Rusydi (2017): Kualitas pelayanan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan terbaik yang bermutu dan sesuai dengan harapan pelanggan. (Rusydi, 2017)
- b. Hidayat dan Sulistyani (2021): Kualitas pelayanan merupakan variabel dominan untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan, sehingga perusahaan harus memperhatikan dengan serius kualitas pelayanan dengan meningkatkan segala aspek yang bisa menunjang kualitas pelayanan pada konsumen.
- c. Zeithaml dkk (2024): Terdapat lima aspek kualitas pelayanan yang dapat dimanfaatkan untuk mengetahui tingkat kepuasan, yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik

Jadi dapat dipahami bahwa kualitas pelayanan melibatkan kemampuan bisnis untuk memenuhi atau melebihi harapan pelanggan dalam berbagai aspek, seperti keandalan, responsivitas, jaminan, empati, dan bukti fisik

2. Tujuan Kualitas Pelayanan

Adapun Tujuan dari kualitas pelayanan sebagai berikut :

1. Meningkatkan Kepuasan Pelanggan
Memastikan pelanggan merasa puas dengan produk atau layanan yang diberikan melalui respons yang cepat, ramah, dan efisien. (Rohaeni & Marwa, 2018, Amelia & Aravik, 2024)
2. Membangun Loyalitas Pelanggan
Memberikan pengalaman pelayanan yang konsisten dan berkualitas tinggi dan mendorong pelanggan kembali menggunakan layanan. (Larasati et al., 2023)
3. Memperkuat Reputasi Perusahaan
Menyediakan layanan yang profesional dan andal untuk meningkatkan citra perusahaan di mata masyarakat. (Handayani, 2020)
4. Meningkatkan Efisiensi Operasional
Mengoptimalkan proses layanan untuk mengurangi waktu tunggu dan biaya operasional, sehingga memberikan nilai lebih kepada pelanggan. (Rosa, 2024)

3. Manfaat Kualitas Pelayanan Peserta Pensiun

1. Meningkatkan Kepuasan Peserta Pensiun
Pelayanan yang cepat, akurat, dan ramah membantu peserta merasa dihargai dan puas dengan layanan yang mereka terima. (Rosa, 2024)
2. Memperkuat Kepercayaan terhadap Lembaga Pengelola Pensiun
Pelayanan yang baik menciptakan kepercayaan, sehingga peserta merasa aman bahwa hak-hak mereka akan terpenuhi dengan tepat waktu dan sesuai peraturan. (Norman & Pahlawati, 2021)

3. Mempermudah Proses Administrasi

Pelayanan berkualitas memastikan proses seperti pencairan dana, pembaruan data, dan konsultasi dilakukan dengan efisien dan tanpa hambatan. (Sari & Nasution, 2022)

4. Meningkatkan Loyalitas Peserta terhadap Program Pensiun

Peserta yang merasa puas cenderung tetap menggunakan dan merekomendasikan program pensiun kepada orang lain, seperti kolega atau keluarga mereka. (Saputri & Embun Baining, 2024)

4. Strategi Pelayanan

PT Taspen Persero Palembang harus berkonsentrasi pada beberapa strategi utama jika ingin meningkatkan layanan yang diberikan kepada peserta pensiun. Pertama, meningkatkan keandalan dan ketepatan waktu pencairan dana pensiun sangat penting. Ini dapat dicapai dengan mengoptimalkan proses administrasi dan menggunakan sistem teknologi yang lebih efisien yang memastikan bahwa dana diberikan tepat waktu. Selain itu, pemantauan progres layanan secara real-time akan membantu mengidentifikasi masalah dan mengurangi kemungkinan keterlambatan atau kesalahan. (Taufik et al., 2022)

PT Taspen harus membantu peserta pensiun berkomunikasi dan responsif. Mengembangkan jalur komunikasi seperti call center, aplikasi mobile, dan layanan chat online akan memudahkan peserta untuk mendapatkan informasi atau menyelesaikan masalah. Pelatihan staf untuk meningkatkan kemampuan komunikasi dan responsivitas juga akan sangat membantu dalam meningkatkan layanan. Pelayanan yang cepat, jelas, dan empatik sangat penting untuk peserta pensiun yang berusia lanjut. (Tuti Anggraini, Ika Adeyani, 2021)

Selain itu, untuk meningkatkan kualitas pelayanan, penting untuk memastikan bahwa semua orang tahu apa yang mereka lihat dan dididik. PT Taspen harus memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami tentang hak-hak pensiun, bagaimana mendapatkan dana, dan perubahan kebijakan atau regulasi terbaru. Selain itu, PT Taspen dapat menawarkan opsi layanan tatap muka atau pelatihan digital untuk membantu peserta yang mengalami kesulitan teknologi. PT Taspen dapat menciptakan pengalaman layanan yang lebih positif dengan melihat setiap peserta dengan lebih perhatian, terutama yang lebih tua. (Hidayat, 2022)

Penting untuk melakukan monitoring dan evaluasi berkala terhadap kualitas pelayanan. Survei kepuasan peserta dan analisis keluhan yang masuk akan memberikan wawasan yang berharga untuk perbaikan lebih lanjut. Dengan mendengarkan masukan peserta dan menanggapi keluhan secara efektif, PT Taspen dapat terus meningkatkan layanan, memperkuat hubungan dengan peserta, dan memastikan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan memenuhi atau bahkan melampaui harapan mereka. (Data, 2024)

5. Analisis Kualitas Pelayanan Peserta Pensiun

Analisis kepuasan peserta pensiun sangat bergantung pada beberapa komponen utama yang mempengaruhi tingkat kepuasan mereka. Transparentitas informasi yang diberikan oleh lembaga pengelola pensiun dan ketepatan waktu dalam pencairan dana pensiun adalah komponen yang paling penting. Peserta pensiun mengharapkan layanan yang cepat dan akurat, tanpa hambatan yang disebabkan oleh sistem birokrasi yang membingungkan. Ketidakpuasan yang besar dapat terjadi karena pembayaran yang tertunda atau kebingungan tentang hak pensiun. Oleh karena itu, lembaga pengelola pensiun harus memastikan sistem administrasi mereka berjalan dengan baik untuk mencegah kesalahan dan keterlambatan dalam pencairan. (Osta Nababan & Adra Oktaviani, 2020)

Untuk membangun kepercayaan, sangat penting untuk menjawab pertanyaan dan keluhan peserta. Jika peserta menghadapi masalah administrasi

atau masalah dengan hak pensiun mereka, mereka harus dapat mengandalkan lembaga untuk memberikan solusi yang cepat dan jelas. Peserta tidak akan puas jika tidak ada respons atau waktu yang lama. Mengingat banyak peserta pensiun yang berusia lanjut dan mungkin membutuhkan perhatian lebih dalam pendekatan individual, faktor empati juga sangat penting. Staf yang ramah dan peduli dapat membuat peserta pensiun memiliki pengalaman yang lebih baik, yang meningkatkan persepsi lembaga pengelolaan pensiun. (M. Thomi Sirojudin et al., 2023)

Selain itu, komunikasi dan teknologi yang efektif memengaruhi kualitas layanan yang diberikan. Sangat penting bagi peserta untuk dapat mengakses informasi atau layanan dengan mudah melalui portal online, aplikasi, atau saluran komunikasi lainnya. Lembaga juga harus mempertimbangkan peserta pensiun yang tidak terbiasa dengan teknologi dengan menawarkan layanan yang lebih mudah diakses. Dengan mempertimbangkan elemen-elemen ini, lembaga pengelola pensiun dapat meningkatkan layanan, mengurangi keluhan, dan memperkuat hubungan jangka panjang dengan peserta. (Handrianto & Latifa, 2023)

Simpulan

Analisis kualitas pelayanan peserta pensiun pada PT Taspen Persero Palembang menunjukkan bahwa meskipun lembaga ini telah memiliki sistem pelayanan yang terstruktur dan terpercaya, masih terdapat beberapa area yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan peserta. Kualitas pelayanan yang baik sangat bergantung pada ketepatan waktu pencairan dana, transparansi informasi, serta responsivitas terhadap keluhan peserta. Peserta pensiun di Palembang mengharapkan layanan yang cepat, jelas, dan mudah diakses, baik

melalui saluran tradisional maupun digital. Analisis juga mengungkapkan pentingnya empati dan pendekatan personal dalam pelayanan, terutama bagi peserta pensiun yang berusia lanjut, yang seringkali membutuhkan perhatian ekstra. Meskipun PT Taspen Persero sudah menerapkan teknologi dalam proses administrasi, masih ada beberapa peserta yang kesulitan dalam mengakses layanan digital. Oleh karena itu, PT Taspen perlu memastikan bahwa semua peserta dapat mengakses layanan dengan mudah, termasuk yang kurang terbiasa dengan teknologi, melalui penguatan saluran komunikasi alternatif.

Daftar Pustaka

- Amelia, R., & Aravik, H. (2024). Analisis Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) Dalam Mempermudah Pelayanan Transaksi Nasabah Pada Pegadaian (Persero) Cabang Talang Kelapa. *Jurnal Bisnis dan Manajemen (JURBISMAN)*, 2(3), 667-680.
- nggraini, N., & Banyuaji, R. (2019). Kualitas Pelayanan Administrasi Pembayaran Pensiun Pegawai Negeri Sipil Pt. Taspen (Persero) Kantor Cabang Jakarta Selatan. *Public Administration Journal*, 3(2), 158-164. <https://journal.moestopo.ac.id/index.php/paj/article/view/1452>
- Asti, E., & Ayuningtyas, E. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen. *EKOMABIS: Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis*, 1(01), 1-14. <https://doi.org/10.37366/ekomabis.v1i01.2>
- Beno, J., Silen, A. ., & Yanti, M. (2022). *Braz Dent J.*, 33(1), 1-12.
- Data, M. (2024). *PROSES PELAYANAN DANA PENSIUN DI PT ASABRI (PERSERO)*. 7, 16746-16752.
- Dewi, N. R., & Aravik, H. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Asuransi Terhadap Kepuasan Pada Peserta PT. Asabri (Persero) Palembang. *Jurnal Bisnis dan Manajemen (JURBISMAN)*, 1(1), 1-8.
- Gobel, M. V, Ogotan, M., & Tampongagoy, D. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Layanan Peserta Pada PT TASPEN Cabang Manado. *Jurnal Administrasi Publik*, V, 46-53. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/JAP/article/download/26768/26364>
- Handayani. (2020). Bab Iii Metode Penelitian. *Suparyanto Dan Rosad (2015, 5(3)*, 248-253.

- Handrianto, Y., & Latifa, N. R. (2023). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Klaim Pada Aplikasi TOOS Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Metode Servqual. *Jurnal Infortech*, 5(2), 151–160. <https://doi.org/10.31294/infortech.v5i2.17502>
- Hidayat, R. (2022). Analisis Digitalisasi Pelayanan Pembayaran Pensiun Melalui Aplikasi Taspen Otentikasi di PT Taspen (Persero) Kendari. *Jurnal Administrasi Publik*, 18(2), 211–230. <https://doi.org/10.52316/jap.v18i2.113>
- Larasati, R., Supinardi, Bambang, & Fadhilah, M. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan dan Pengaruhnya terhadap Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus pada PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Sleman. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 6(2), 585–594. <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v6i2.3642>
- Lestari, A., Aravik, H., & Faizal, M. (2021). Pengaruh Pelayanan Marketing Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Syariah Indonesia. *ADL ISLAMIC ECONOMIC: Jurnal Kajian Ekonomi Islam*, 2(2), 163-178.
- M. Thomi Sirojudin, Henny Welsa, & Nonik Kusuma Ningrum. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Nilai Yang Dirasakan Peserta Terhadap Kepuasan Peserta Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Mediasi Pada Pt Taspen (Persero) Kantor Cabang Yogyakarta. *Jurnal Riset Ekonomi Dan Akuntansi*, 1(3), 277–297. <https://doi.org/10.54066/jrea-itb.v1i3.695>
- Norman, E., & Pahlawati, E. (2021). Manajemen Dana Pensiun Syariah. *Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal*, 3(2), 226–235. <https://doi.org/10.47467/reslaj.v3i2.349>
- Osta Nababan, B., & Adra Oktaviani, T. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta Pensiun Pada Pt. Taspen (Persero) Cabang Depok. *Economicus*, 12(1), 89–100. <https://doi.org/10.47860/economicus.v12i1.150>
- Rohaeni, H., & Marwa, N. (2018). *Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*. 2(2), 312–318.
- Rosa, D. (2024). *Kinerja Karyawan Di Dana Pensiun Pt . Pln (Persero) Jakarta Selatan The Effect Of Work Discipline And Work Environment On Employee Performance In Pension Funds PT . Pln (Persero) South Jakarta*. 2304–2313.
- Ruhansih, D. S. (2017). Efektivitas Strategi Bimbingan Teistik Untuk

- Pengembangan Religiusitas Remaja (Penelitian Kuasi Eksperimen Terhadap Peserta Didik Kelas X SMA Nugraha Bandung Tahun Ajaran 2014/2015). *QUANTA: Jurnal Kajian Bimbingan Dan Konseling Dalam Pendidikan*, 1(1), 1–10. <https://doi.org/10.22460/q.v1i1p1-10.497>
- Rusydi, R. (2017). Pembelajaran Berbasis Masalah (Pbm) Pada Materi Termodinamika Untuk Meningkatkan Kemampuan Kognitif Dan Kemampuan Kreatif (Kreativitas) Mahasiswa Ftk Uin Ar-Raniry Banda Aceh. *Jurnal IPA & Pembelajaran IPA*, 1(2), 192–202. <https://doi.org/10.24815/jipi.v1i2.9694>
- Saputri, R., & Embun Baining, M. (2024). *Pengaruh Kualitas Sistem Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Manfaat Bersih Aplikasi Mobile Banking Dengan Variabel Intervening Kepuasan Pengguna*. 17(1), 126–138.
- Sari, R. I., & Nasution, M. I. P. (2022). Manajemen Dana Pensiun Berbasis Syariah. *Lensa Ilmiah: Jurnal Manajemen Dan Sumberdaya*, 1(3), 166–168. <https://doi.org/10.54371/jms.v1i3.213>
- Simanjuntak, K., Lastiningsih, N., Arieftiara, D., & Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, U. (2020). Efektivitas Sistem Pencairan Dana Atas Pembayaran Tunjangan Pensiun Pegawai Negeri Sipil Pada Pt Taspen (Persero). *PROSIDING BIEMA Business Management, Economic, and Accounting National Seminar*, 1(1), 1–11.
- Taufik, N. I., Sulistianti, I., & Pradesa, H. A. (2022). Penilaian risiko pada layanan pembayaran pensiun PT Asabri Bandung: Sebuah praktek terbaik untuk penguatan tata kelola perusahaan. *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 5(2), 857–867. <https://doi.org/10.32670/fairvalue.v5i2.1729>
- Tuti Angraini, Ika Adeyani. (2021). Analisis Strategi Pemasaran Produk Pembiayaan Pensiun Pada Bank Syariah Indonesia KCP Stabat. *Journal Economy and Currency Study (JECS)*, 3(2), 47–66.
- Vonk Noordegraaf, C., & Welles, G. W. H. (2023). Product quality. *Greenhouse Climate Control: An Integrated Approach*, 4(1), 92–97. <https://doi.org/10.4324/9780080914947-10>.