

Meningkatkan Kualitas Pelayanan: Optimalisasi Layanan Jemput Tabungan Melalui Kolaborasi Mahasiswa PKL di BMT NU Cabang Mlandingan

Desi Nur Fadilah¹, Fitri Mardatillah², Siti Hariroh³, Husnul Riayah⁴, Rizki Febri Eka Pradani⁵

^{1,2,3,5} Universitas Nurul Jadid, Indonesia

⁴ BMT NU Cabang Mlandingan, Indonesia

Received : 24 September 2025, Revised : 28 September 2025, Published : 6 Oktober 2025

Corresponding Author

Nama Penulis: Desi Nur Fadilah

E-mail: desinurfdlh97@gmail.com

Abstrak

Pengabdian masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui optimalisasi layanan jemput tabungan di BMT NU Cabang Mlandingan dengan melibatkan kolaborasi mahasiswa praktik kerja lapangan (PKL). Layanan jemput tabungan dipilih sebagai strategi untuk mempermudah nasabah, khususnya masyarakat menengah ke bawah, dalam melakukan setoran tabungan tanpa harus datang langsung ke kantor. Metode pelaksanaan meliputi pembekalan, observasi, pelatihan, serta praktik langsung mahasiswa PKL dalam membantu proses penjemputan tabungan, pengisian bukti setoran, dan penyusunan administrasi. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa layanan jemput tabungan mempermudah nasabah dalam menabung, meningkatkan minat masyarakat terhadap produk tabungan, serta memberikan pengalaman praktis bagi mahasiswa dalam bidang pelayanan keuangan syariah. Meskipun terdapat kendala berupa kurangnya sosialisasi dan motivasi sebagian masyarakat, program ini secara umum mampu mendukung peningkatan kualitas pelayanan dan memperkuat hubungan antara lembaga dengan nasabah.

Kata Kunci - jemput tabungan, BMT NU, pelayanan keuangan syariah

Abstract

This community service program aims to improve service quality by optimizing savings pickup services at the Mlandingan Branch of BMT NU, involving collaboration with fieldwork internship (PKL) students. The savings pickup service was chosen as a strategy to facilitate customers, especially lower-middle-class residents, in making savings deposits without having to come directly to the office. The implementation method included briefing, observation, training, and direct practice by PKL students in assisting with the savings pickup process, filling out deposit slips, and preparing administrative documents. The results of the activity showed that the savings pickup service made it easier for customers to save, increased public interest in savings products, and provided practical experience for students in the field of Islamic financial services. Although there were obstacles such as a lack of socialization and motivation from some members of the community, this program was generally able to support improvements in service quality and strengthen the relationship between the institution and its customers.

Keywords - savings pickup, BMT NU, sharia financial services

How To Cite : Fadilah, D. N., Mardatillah, F., Hariroh, S., Riayah, H., & Pradani, R. F. E. (2025). Meningkatkan Kualitas Pelayanan: Optimalisasi Layanan Jemput Tabungan Melalui Kolaborasi Mahasiswa PKL di BMT NU Cabang Mlandingan. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Bhinneka*, 4(2), 907–911. <https://doi.org/10.58266/jpmb.v4i1.556>

Copyright ©2025 Desi Nur Fadilah, Fitri Mardatillah, Siti Hariroh, Husnul Riayah, Rizki Febri Eka Pradani

PENDAHULUAN

Dalam dunia perekonomian, hubungan antara produsen dan konsumen sangatlah penting. Di dalam sebuah lembaga keuangan, pihak lembaga yang berfungsi sebagai produsen harus memiliki produk atau layanan yang ditawarkan kepada nasabah atau masyarakat, dimana mereka berperan sebagai konsumen yang menggunakan produk tersebut. Produk yang dimiliki oleh lembaga keuangan tentunya akan memberikan manfaat jangka panjang bagi keberlangsungan lembaga.

Lembaga keuangan menjadi salah satu pilar utama dalam sistem pembiayaan suatu negara. Lembaga keuangan adalah institusi yang menghimpun dan menyalurkan dana dari masyarakat, baik individu, badan usaha, maupun lembaga pemerintahan. Dengan adanya lembaga keuangan, setiap orang dalam sistem ekonomi dapat difasilitasi dalam melakukan aktivitas simpan, pinjam, maupun investasi. (RI, 2019). Bagi masyarakat, lembaga keuangan dapat menjadi sarana investasi yang aman, minim risiko, serta bebas dari penipuan. Fungsi lembaga keuangan di Indonesia baik untuk rakyat kecil, pelaku usaha menengah, hingga industri besar, karena memiliki peran dan pengaruh yang sangat signifikan. Hal ini terjadi sebab kebutuhan masyarakat akan lembaga penyimpanan, pembiayaan, atau investasi sudah menjadi hal yang biasa. Dalam mengantisipasi kebutuhan tersebut serta memberikan rasa aman dan nyaman dalam bertransaksi, kehadiran lembaga keuangan syariah merupakan salah satu solusi untuk menambah kepercayaan masyarakat terhadap aktivitas keuangan berbasis syariah di Indonesia. (Marimin & Romdhoni, 2017).

Lembaga keuangan syariah merupakan institusi yang tidak hanya berorientasi pada keuntungan semata, tetapi juga pada kebermanfaatannya bersama. Sumber utama pendapatan lembaga keuangan syariah diperoleh dari selisih hasil pengelolaan dana serta biaya operasional yang dikeluarkan selama periode tertentu. Untuk memperoleh hasil yang optimal, lembaga keuangan syariah dituntut untuk mengelola dana secara efisien dan efektif, baik dari dana pihak ketiga, dana modal lembaga, maupun dari hasil usaha yang dijalankan. (Ilyas, 2018). Masyarakat merasa lebih percaya dalam menabung dan berinvestasi karena adanya lembaga keuangan syariah di Indonesia. Hal ini disebabkan oleh lembaga keuangan syariah yang menjalankan akad sesuai dengan prinsip-prinsip Islam. Selain itu, nasabah tidak akan terjerumus dalam praktik riba karena sistemnya tidak menggunakan bunga. Bahkan, nasabah akan mendapatkan keuntungan karena lembaga keuangan syariah menerapkan sistem bagi hasil dalam operasinya. (Antonio, 2011).

Salah satu lembaga keuangan di Situbondo ialah BMT NU Cabang Mlandingan. BMT NU (Baitul Maal wat Tamwil Nahdlatul Ulama) adalah sebuah lembaga keuangan mikro syariah yang didirikan di Jawa Timur dan memiliki jaringan kantor cabang yang luas di berbagai kabupaten. BMT NU beroperasi sebagai koperasi syariah, menyediakan produk pembiayaan dan investasi berbasis prinsip-prinsip Islam, serta aktif dalam kegiatan sosial dan filantropi untuk membantu Masyarakat. BMT NU Cabang Mlandingan diresmikan pada 27 Agustus 2020. Saat ini BMT NU di Situbondo mempunyai 14 cabang di berbagai kecamatan diantaranya Banyuputih, Asembagus, Jangkar, Arjasa, Kapongan, Mangaran, Panji, Situbondo kota, Kendit, Mlandingan, Suboh, Besuki, Jatibanteng dan yang terakhir adalah Bungatan. BMT NU ini dijadikan sebagai Lembaga keuangan mikro berbasis syariah. Lembaga Bank ini memiliki peran yang strategis dalam mendorong pertumbuhan ekonomi masyarakat, khususnya di daerah Mlandingan. Menurut Undang-undang perbankan syariah nomor 21 tahun 2008, tabungan merupakan simpanan yang didasarkan pada akad wadiah atau investasi berdasarkan mudharabah atau akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah, dan penarikannya dapat dilakukan sesuai syarat dan ketentuan yang telah disepakati.

Hasil analisis menunjukkan bahwa di lingkungan masyarakat Mlandingan, banyak warga yang kesulitan menabung, sehingga motivasi dan semangat mereka dalam menabung masih rendah. Dalam pemasaran Tabungan harian, BMT NU Cabang Mlandingan menerapkan strategi jemput bola. (Kotler, P & Keller, K.L 2016) Strategi ini diterapkan agar nasabah Tabungan yang umumnya berasal dari masyarakat kelas bawah tidak mengalami hambatan saat menabung. Sistem jemput bola sendiri adalah salah satu upaya yang dilakukan bank untuk meningkatkan kualitas pelayanan demi memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi menabung. Salah satu faktor yang memenuhi kepuasan nasabah dalam sistem pemasaran lembaga keuangan. Suatu lembaga keuangan syariah harus menerapkan sistem pemasaran yang efektif agar dapat berjalan dengan baik.

METODE

Pengabdian ini dilaksanakan melalui beberapa tahapan, dan rincian pelaksanaan kegiatannya

akan dijelaskan sebagai berikut:

1. Pembekalan
Sebelum menjalankan tugas PKL, mahasiswa diberikan pembekalan oleh LPPM mengenai berbagai hal yang akan mereka kerjakan selama kegiatan PKL.
2. Pengantaran Mahasiswa PKL
Setelah panduan diberikan, DPL mengantar Mahasiswa PKL ke instansi PKL.
3. Observasi
Dalam tahap observasi ini, pengamatan langsung dilakukan di lokasi pengabdian yang telah ditentukan. Penulis mengumpulkan data-data yang diperlukan sesuai dengan fakta dan objek yang diamati.
4. Pelatihan
Pelatihan layanan jemput tabungan dari BMT NU bertujuan agar mahasiswa tidak mengalami hambatan saat melakukan tugas di lapangan. Beberapa materi pelatihan yang diberikan antara lain:
 - a) Pelatihan prosedur penjemputan tabungan dari anggota sesuai jadwal yang telah ditentukan.
 - b) Pelatihan tentang pengisian bukti setoran tabungan saat melakukan penjemputan.
 - c) Mahasiswa diberikan arahan mengenai cara menyusun dan mengelompokkan berkas hasil jemput tabungan sesuai aturan, sehingga lebih mudah ketika berkas tersebut diperlukan kembali.
5. Mahasiswa PKL dibimbing oleh pendamping dari instansi untuk melakukan tugas lapangan yang diberikan oleh instansi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil kegiatan terkait sistem jemput Tabungan, keberhasilan dalam meningkatkan minat menabung Nasabah dapat dikatakan cukup baik. Sebelum menggunakan sistem jemput Tabungan, nasabah harus datang langsung ke kantor untuk melakukan setoran jika ingin menabung. Sehingga saat BMT NU Cabang Mlandingan mulai menerapkan sistem jemput Tabungan, nasabah tidak lagi mengalami kesulitan saat ingin menabung, karena pihak bank yang akan datang langsung ke Rumah dan Pasar mitra untuk menjemput setoran tabungan.



Gambar 1. Penjemputan Tabungan di Rumah Nasabah

Sebelum mengoperasikan sistem jemput Tabungan, pihak BMT NU pasti telah terlebih dahulu melakukan sosialisasi mengenai tabungan dan pentingnya menabung kepada mayoritas masyarakat. Dalam pelaksanaannya, sistem jemput Tabungan dilakukan dengan tim marketing BMT NU Cabang Mlandingan yang berkeliling ke rumah-rumah untuk mengumpulkan dana setoran tabungan Nasabah.

Mahasiswa PKL diberikan tugas untuk turun langsung ke lapangan, membantu penjemputan tabungan di rumah-rumah nasabah, dan turut serta dalam kegiatan pengumpulan dana tabungan. Mahasiswa PKL bertugas sebagai tim penjemput tabungan dan turut serta ikut andil dalam pembuatan slip setoran serta slip penarikan. Sistem jemput Tabungan tidak selalu berjalan lancar dan sukses, karena mahasiswa PKL sering menghadapi berbagai hambatan selama mengikuti kegiatan di lapangan. Namun lancar tidaknya, dan berhasil tidaknya suatu hal, tentu tergantung bagaimana tim didalamnya

bekerja

Berdasarkan hasil pengabdian yang telah dilakukan Mahasiswa PKL di BMT NU Cabang Mlandingan, diketahui bahwa strategi jemput tabungan adalah salah satu metode yang paling sering digunakan oleh bank untuk mengumpulkan dana tabungan dari nasabah. Strategi ini diterapkan agar nasabah tabungan harian lebih mudah, sehingga mereka tidak perlu repot pergi ke bank untuk menabung. Nasabah cukup menunggu kedatangan pihak BMT NU untuk menjemput setoran. Dalam penerapan sistem jemput Tabungan, untuk mencapai kesuksesan dalam penggunaannya tentunya tidak langsung berjalan dengan baik. Kurangnya sosialisasi mengenai pentingnya menabung dan Sistem Bagi Hasil, serta rendahnya minat masyarakat untuk menabung, menjadi salah satu faktor utama yang menghambat kelancaran sistem jemput Tabungan. Untuk menarik nasabah yang mayoritas berasal dari masyarakat kelas bawah.

Menurut Robbins & Judge (2021), motivasi merupakan proses yang menjelaskan intensitas, arah, dan ketekunan individu dalam mencapai tujuan, sehingga bagi nasabah motivasi menabung mendorong terbentuknya kebiasaan finansial yang sehat, tersedianya dana darurat, serta memberikan rasa aman finansial. Sementara bagi pengelola Tabungan, motivasi berfungsi meningkatkan kinerja, loyalitas, dan integrasi dalam mengelola dana.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil kegiatan pengabdian melalui praktik kerja lapangan (PKL) di BMT NU Cabang Mlandingan menunjukkan bahwa penerapan layanan jemput tabungan mampu memberikan dampak positif dalam meningkatkan minat menabung masyarakat. Strategi ini mempermudah nasabah, khususnya dari kalangan menengah ke bawah, karena mereka tidak perlu datang langsung ke kantor untuk menyetor tabungan, melainkan cukup menunggu petugas yang menjemput ke rumah atau pasar. Mahasiswa PKL berperan aktif dalam proses ini, mulai dari penjemputan tabungan, pengisian bukti setoran, hingga penyusunan berkas administrasi. Walaupun masih terdapat kendala seperti kurangnya sosialisasi dan rendahnya motivasi sebagian masyarakat untuk menabung, namun secara umum sistem jemput tabungan dapat meningkatkan kualitas pelayanan, memperkuat hubungan dengan nasabah, serta menumbuhkan motivasi baik bagi pengelola maupun nasabah dalam mengelola keuangan. Dengan demikian, kegiatan pengabdian ini berhasil memberikan pengalaman praktis bagi mahasiswa sekaligus mendukung BMT NU dalam upaya optimalisasi layanan keuangan syariah di Masyarakat.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulisan artikel ini tidak akan dapat terlaksana tanpa dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan penuh rasa terima kasih, saya ingin menyampaikan apresiasi kepada Pihak-pihak yang telah membantu dalam pengumpulan data, terutama kepada Lembaga Keuangan BMT NU Cabang Mlandingan di Kecamatan Mlandingan yang memberikan informasi terkait pelayanan jemput Tabungan.

DAFTAR PUSTAKA

- Antonio, M. S. (2011). *Bank syariah: Dari teori ke praktik*. Jakarta, Indonesia: Gema Insani Press.
- Baitul Maal wat Tamwil Nahdlatul Ulama. (2020). *Profil dan sejarah BMT NU Cabang Mlandingan, Situbondo*. Situbondo, Indonesia: BMT NU Cabang Mlandingan. from <https://www.bmt-nu.co.id/profil>
- Baitul Maal wat Tamwil Nahdlatul Ulama. (2022). *Laporan tahunan BMT NU Cabang Mlandingan: Strategi pemasaran tabungan harian dan analisis perilaku nasabah*. Situbondo, Indonesia: BMT NU Cabang Mlandingan. from <https://www.bmt-nu.co.id/laporan>
- Baitul Maal wat Tamwil Nahdlatul Ulama. (2023). *Laporan kegiatan PKL dan implementasi sistem jemput tabungan di Cabang Mlandingan, Situbondo*. Situbondo, Indonesia: BMT NU Cabang Mlandingan. from <https://www.bmt-nu.co.id/laporan-pkl>
- Ekonomi, F., & Bisnis, D. (2023). Praktikum Lembaga Keuangan Dan Bisnis Islam 2023. *Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Al-Khairat Pamekasan*, 89–96. Retrieved from <https://ejournal.alkhairat.ac.id/index.php/PROSPEKS>
- Hasanah, N., Surur, M., Seituni, S., & Mukholid, A. (2023). The influence of lesson study for learning community-based learning on students' creative thinking ability. *Journal of Physics: Conference Series*, 050025(January).

- Hendri, T. (2013). Pengaruh layanan jemput bola produk. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, 12(2), 131–148.
- Ilyas, R. (2018). Manajemen permodalan bank syariah. *BISNIS: Jurnal Bisnis dan Manajemen Islam*, 5(2), 323–340. <https://doi.org/10.21043/bisnis.v5i2.3017>
- Kusuma, M. A., Susanto, Y., Yuliati, N., Maharani, P., & Hasanah, N. (2021). Thinking process of 7th class students in understanding quadrilateral concepts based on Van Hiele theory. *Journal of Physics: Conference Series*, 1839(1), 012012. <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1839/1/012012>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Upper Saddle River, NJ: Pearson Education.
- Marimin, A., & Romdhoni, A. H. (2017). Perkembangan bank syariah di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 1(2), 75–87. <https://doi.org/10.29040/jiei.v1i02.30>
- Otoritas Jasa Keuangan. (2020). *Laporan perkembangan keuangan syariah di Indonesia*. Jakarta, Indonesia: Otoritas Jasa Keuangan (OJK).
- Otoritas Jasa Keuangan. (2021). *Laporan pengawasan lembaga keuangan mikro syariah di Jawa Timur*. Jakarta, Indonesia: Otoritas Jasa Keuangan (OJK).
- Pemerintah Republik Indonesia. (2019). *Peran lembaga keuangan dalam sistem pembiayaan nasional*. Jakarta, Indonesia: Kementerian Keuangan Republik Indonesia.
- Republik Indonesia. (2008). *Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah*. Jakarta, Indonesia: Sekretariat Negara Republik Indonesia.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2021). *Organizational behavior* (18th ed.). Upper Saddle River, NJ: Pearson Education.
- Situbondo, S. D. I. (2023). Sistem jemput bola dalam upaya meningkatkan minat menabung pada siswa di Situbondo. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat (J-Abdi)*, 2(11), 6861–6866.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (Edisi ke-17). Bandung, Indonesia: Alfabeta.
- Tabungan, P., Pada, S., Rakyat, B., Di, I., Tinggi, S., & Ekonomi, I. (2017). Artikel ilmiah.
- Temanggung, D. (2022). Pelayanan jemput bola dokumen kependudukan dan pencatatan sipil. *Operator Website*.
- Wayan, N., Yanti, Suamba, I. K., & Arisena, G. M. K. (2021). Sistem layanan door to door produk tabungan saat pandemi COVID-19 pada lembaga perkreditan desa. *Lembaga Perkreditan Desa Pakraman Ubud*, 4328(April).