ANALISIS EFEKTIVITAS SISTEM PICKUP SERVICE PADA PRODUK TABUNGAN HAJI PELAJAR DI BPRS JAM GADANG BUKITTINGGI

Farrel Jul Zaharda[1], Dewi Manda Anggraini[2]

[1,2]*Universitas Islam Negeri Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi*
E-mail : [1]farreljuljul@gmail.com, [2]dewimandaangraini@gmail.com

ABSTRACT

This research was conducted with the aim of assessing the effectiveness of the Pickup Service system implementation on the Student Hajj Savings product at BPRS Jam Gadang Bukittinggi. The Pickup Service system is one of the services provided to facilitate students in making savings deposits without having to come directly to the bank office, with this, an evaluation is needed to determine the effectiveness of its implementation. Short as part of the qualitative method used in this research. Data were collected through interviews, observations, and documentation, then analyzed using data reduction techniques, data presentation, and conclusion drawing. The research was conducted at PT BPRS Jam Gadang Bukittinggi. The results of the study indicate that the implementation of the Pickup Service system on the Student Hajj Savings product at BPRS Jam Gadang Bukittinggi has been running effectively based on four indicators of effectiveness, namely timeliness, target accuracy, goal accuracy, and real changes. This system is able to facilitate students in making savings deposits, improve service quality, and support the successful implementation of the Student Hajj Savings product at BPRS Jam Gadang Bukittinggi.

Keywords : *Effectiveness, Pickup Service, Sharia Rural Bank (BPRS), Student Hajj Savings*

PENDAHULUAN

Lembaga keuangan merupakan bagian dari suatu unsur yang mempunyai peran penting dalam mendukung keberlangsungan sistem perekonomian modern, terutama di negara-negara berkembang seperti Indonesia. Keberadaan lembaga ini tidak hanya berfungsi untuk memberikan berbagai layanan keuangan yang menunjang aktivitas transaksi masyarakat, tetapi juga berperan dalam mendorong pertumbuhan ekonomi melalui pengelolaan serta penyaluran sumber daya keuangan secara optimal (Salsabila dkk., 2024). Ditinjau dari bentuk kegiatan usahanya, lembaga keuangan dikelompokkan ke dalam dua jenis, yakni lembaga keuangan perbankan serta lembaga keuangan non-perbankan (Afrianty, 2019). Perbedaan utama di antara keduanya terletak pada mekanisme penghimpunan dana. Lembaga perbankan memperoleh dana secara langsung dari masyarakt melalui produk simpanan yang dimiliki, seperti giro, tabungan, dan deposito berjangka. Sebaliknya, lembaga keuangan non-perbankan memperoleh serta menyalurkan dana melalui mekanisme yang tidak dilakukan secara langsung, antara lain dengan memanfaatkan berbagai instrumen sekuritas.

Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) merupakan bagian dari institusi yang memiliki kedudukan penting dalam sistem perbankan syariah di Indonesia karena berperan dalam memperluas pemerataan akses layanan keuangan. Keberadaan BPRS diarahkan untuk meningkatkan tingkat inklusi keuangan dengan melayani warga dari kelompok ekonomi rendah dan menengah serta pemilik Usaha Mikro, Kecil, serta Menengah (UMKM), terutama di wilayah yang belum terjangkau secara maksimal oleh bank umum (Khairul, 2023). Dalam menjalankan perannya sebagai lembaga intermediasi, BPRS menghimpun dana dari pihak yang mempunyai dana lebih (*surplus unit*) untuk selanjutnya dimanfaatkan untuk memenuhi kebutuhan pembiayaan pihak yang mengalami kekurangan dana (*deficit unit)* menggunakan berbagai akad yang berpedoman pada prinsip-prinsip syariah, seperti keadilan, kemitraan, dan transparansi.

Agar fungsi intermediasi tersebut dapat berjalan secara efektif, BPRS memerlukan pengelolaan operasional yang terintegrasi, terutama dalam membangun koordinasi antara funding officer dan lending officer (Selvia et al., 2025). Sinergi kedua fungsi tersebut sangat diperlukan untuk meminimalkan terjadinya idle money, yaitu kondisi ketika dana yang telah berhasil dihimpun belum dapat disalurkan kembali secara produktif kepada sektor pembiayaan. Oleh sebab itu, koordinasi yang baik antara bagian penghimpunan dana dan penyaluran pembiayaan menjadi faktor penting dalam menjaga efektivitas operasional BPRS.

Sebagai upaya untuk meminimalkan potensi inefisiensi tersebut sekaligus memperluas cakupan penghimpunan dana, BPRS terus melakukan berbagai pembaruan dalam strategi pelayanannya. Salah satu inovasi yang diterapkan ialah sistem pickup service atau layanan jemput bola, yang dirancang untuk mempermudah masyarakat dalam memanfaatkan dan mampu mengakses layanan perbankan tanpa diwajibkan mengunjungi kantor bank secara langsung (Bari et al., 2024).

Sistem pickup service merupakan layanan yang memungkinkan petugas BPRS mengunjungi lokasi nasabah guna melayani berbagai transaksi keuangan, seperti penyetoran maupun penarikan dana (Firmansyah & Sukaris, 2024). Kehadiran layanan ini memberikan kemudahan bagi nasabah karena mampu menghemat waktu, meningkatkan fleksibilitas, serta memberikan kenyamanan dalam bertransaksi, terutama bagi nasabah yang memiliki keterbatasan mobilitas atau kesibukan yang tinggi. Selain memberikan pengalaman layanan yang lebih baik sehingga mampu meningkatkan kepuasan, kepercayaan, dan loyalitas nasabah, penerapan pickup service juga

memperkuat citra BPRS sebagai lembaga keuangan syariah yang berorientasi pada pelayanan berkualitas. Layanan ini umumnya diterapkan pada produk tabungan karena dana tabungan merupakan salah satu sumber pendanaan yang bersifat fleksibel dan memiliki peranan penting dalam mendukung aktivitas operasional perbankan (Shafa & Azzahra, 2022).

Seiring dengan perkembangan industri perbankan syariah, cakupan penerapan layanan pickup service turut mengalami perluasan. Jika sebelumnya layanan ini lebih banyak ditujukan kepada nasabah berpenghasilan tetap maupun pelaku usaha, kini sasarannya juga mencakup kalangan pelajar. Pengenalan literasi keuangan sejak usia dini dipandang sebagai langkah penting untuk membangun kebiasaan menabung secara berkesinambungan sekaligus meningkatkan pemahaman anak terhadap konsep keuangan syariah (Anita et al., 2024). Berangkat dari kebutuhan tersebut, PT BPRS Jam Gadang Bukittinggi menjalin kerja sama dengan Pemerintah Kota Bukittinggi dalam menghadirkan produk Tabungan Haji Pelajar (THP) sebagai sarana memperluas akses layanan perbankan syariah bagi siswa.

Melalui produk THP yang didukung oleh sistem pickup service, murid jenjang Sekolah Dasar (SD) Dan Sekolah Menengah Pertama (SMP) di Kota Bukittinggi memperoleh kemudahan untuk menyetorkan tabungan secara berkala di sekolah masing-masing tanpa harus datang ke kantor BPRS. Program ini dirancang untuk mempersiapkan dana ibadah haji sejak dini sehingga siswa memiliki kesiapan finansial dan spiritual ketika memperoleh kesempatan menunaikan ibadah haji di masa mendatang. Selain memiliki tujuan edukatif, program ini juga menawarkan potensi pasar yang besar. Dari keseluruhan 95 sekolah SD dan SMP yang terdaftar di Kota Bukittinggi, sebanyak 44 sekolah telah menjalin kemitraan dengan PT BPRS Jam Gadang Bukittinggi, dengan total nasabh yang tercatat mencapai 15.214 siswa.

Walaupun demikian, implementasi layanan pickup service pada produk Tabungan Haji Pelajar (THP) di PT BPRS Jam Gadang Bukittinggi hingga saat ini masih dihadapkan pada sejumlah gangguan operasional dimana memengaruhi perkembangan jumlah nasabah selama periode Mei hingga November 2025. Pada Mei 2025, jumlah nasabah yang tercatat hanya sebanyak 18 orang. Memasuki Juni 2025, angka tersebut meningkat tajam dengan penambahan 3.230 nasabah baru atau sebesar 20,81%, yang dipengaruhi oleh kegiatan promosi secara intensif pada masa Penerimaan Murid Baru (PMB). Selanjutnya, pada Juli 2025 jumlah nasabah mengalami penurunan menjadi 2.044 orang atau 13,17% karena bertepatan dengan masa libur sekolah. Kondisi tersebut kembali membaik pada Agustus 2025 dengan perolehan 3.492 nasabah atau 22,50%, kemudian mencapai jumlah tertinggi pada September 2025, yaitu sebanyak 5.885 nasabah atau 37,92%, seiring dimulainya kembali aktivitas belajar mengajar. Akan tetapi, pada Oktober 2025 jumlah nasabah mengalami penurunan yang cukup tajam menjadi 545 orang atau 3,51%, dan kembali menurun pada November 2025 hingga tersisa 305 nasabah atau 1,97%. Berikut tabel data Nasabah THP BPRS Jam Gadang Bukittinggi:

Tabel 1. Data Nasabah THP BPRS Jam Gadang Bukittinggi

Tahun	Bulan	Jumlah Nasabah	Persentase (%)
2025	Mei	18	-
	Juni	3.230	20,81%
	Juli	2.044	13,17%
	Agustus	3.492	22,50%
	September	5.885	37,92%

Oktober	545	3,51%
November	305	1,97%

Sumber: PT. BPRS Jam Gadang Kota Bukittinggi

Penurunan jumlah nasabah secara signifikan selama periode Oktober hingga November 2025 menunjukkan adanya berbagai hambatan teknis dan operasional yang berpengaruh terhadap keberlangsungan layanan pickup service. Berdasarkan hasil wawancara awal dengan Ibu Nurkasidah selaku Kepala Bagian Dana PT BPRS Jam Gadang Bukittinggi, ditemukan beberapa kendala dalam pelaksanaan layanan tersebut. Salah satu kendala utama berkaitan dengan keterbatasan waktu pelayanan di lingkungan sekolah. Durasi waktu istirahat siswa yang cukup singkat menyebabkan petugas mengalami kesulitan dalam melayani seluruh transaksi secara bersamaan. Selain itu, padatnya aktivitas sekolah membuat sebagian transaksi harus ditunda dan dilanjutkan pada jadwal kunjungan berikutnya.

Di samping faktor waktu, keterbatasan sarana operasional juga menjadi salah satu hambatan dalam pelaksanaan pickup service. Hal ini disebabkan karena enam unit kendaraan yang dimiliki oleh BPRS tidak dialokasikan secara khusus untuk pelayanan produk Tabungan Haji Pelajar, tetapi juga digunakan untuk mendukung pelayanan berbagai produk tabungan lainnya. Kondisi tersebut menyebabkan efektivitas operasional menjadi kurang optimal dan membatasi kemampuan layanan dalam menjangkau sekolah-sekolah secara lebih luas (Wawancara dengan Nurkasidah, Kepala Bagian Dana PT BPRS Jam Gadang Bukittinggi, 2025).

Perbedaan antara besarnya potensi pasar dari kalangan pelajar dengan berbagai hambatan operasional dalam penerapan layanan pickup service menyebabkan proses penghimpunan dana tabungan belum berjalan secara maksimal. Kondisi tersebut juga berpotensi memengaruhi ketertarikan serta kedisiplinan siswa dalam melakukan kegiatan menabung secara berkelanjutan. Apabila permasalahan ini tidak segera mendapatkan evaluasi dan perbaikan melalui strategi yang terencana, maka efektivitas layanan jemput bola yang diterapkan oleh BPRS dapat mengalami penurunan. Oleh sebab itu, kajian mengenai efektivitas operasional sistem pickup service dapat menjadi sesuatu hal yang penting untuk dilakukan. Penelitian ini dilaksanakan dengan tujuan untuk mengkaji secara mendalam tingkat efektivitas pelaksanaan sistem pickup service pada produk Tabungan Haji Pelajar di PT BPRS Jam Gadang Bukittinggi serta menghasilkan rekomendasi yang dapat menjadi bahan masukan bagi manajemen untuk meranvang strategi yang mampu meningkatkan kualitas layanan agar lebih efektif, terarah dan optimal.

METODE

Dalam penelitian ini menerapkan pendekatan deskriptif kualitatif dengan desain studi kasus guna memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai kejadian yang diteliti. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan rancangan studi kasus untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai efektivitas penerapan sistem *pickup service* pada produk Tabungan Haji Pelajar di PT BPRS Jam Gadang Bukittinggi (Creswell & Creswell, 2018). Penelitian dilaksanakan di PT BPRS Jam Gadang Bukittinggi sejak Oktober 2025. Pemilihan informan dilakukan dengan teknik *purposive sampling*, yaitu penentuan informan berdasarkan kriteria tertentu, Penelitian ini dilaksanakan di PT BPRS Jam Gadang Bukittinggi mulai bulan oktober 2025. Penetuan informan dilakukan menggunakan teknik Purposive sampling, yakni memilih informan berdasarkan criteria yang telah ditetapkan sesuai dengan kebutuhan penelitian

(Miles et al., 2014). Informan utama dalam penelitian ini terdiri atas Kepala Bagian Dana, Kepala Bagian Operasional, dan *Funding Officer* PT BPRS Jam Gadang Bukittinggi. Sementara itu, informan pendukung berasal dari tenaga pendidik yang mewakili sekolah mitra, yaitu SDN 03 Pakan Labuah, SDN 08 Tarok Dipo, dan SDN 02 Aur Kuning.

Pengumpulan data dalam penelitian ini didukung oleh dua jenis sumber data, iaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui pelaksanaan wawancara terstruktur dengan menggunakan pedoman wawancara serta observasi nonpartisipatif terhadap pelaksanaan layanan pickup service secara langsung di lapangan. Sementara itu, data sekunder diperoleh melalui kajian terhadap dokumen internal lembaga, seperti data perkembangan nasabah dan berbagai dokumen yang berkaitan dengan pelaksanaan operasional layanan. Selama proses penelitian berlangsung, prinsip-prinsip etika penelitian tetap diperhatikan dengan menerapkan persetujuan setelah pemberian informasi (informed consent), menjaga kerahsiaan identiti informan, serta melindungi informasi internal organisasi (APA, 2020). Analisis data dilakukan berdasarkan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldana (2014) yang mencakup tiga tahapan utama, iaitu reduksi data, penyajian data secara terstruktur dalam bentuk uraian naratif, serta proses penarikan kesimpulan melalui kegiatan interpretasi dan pengesahan terhadap hasil temuan penelitian.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum PT. BPRS Jam Gadang Bukittinggi

PT BPRS Jam Gadang (Perseroda) Kota Bukittinggi secara resmi mulai beroperasi pada 14 September 2006 berdasarkan Surat Keputusan Gubernur Bank Indonesia Nomor 8/KEP.GBI/2006. Pendirian lembaga keuangan ini berawal dari gagasan para tokoh adat (Ninik Mamak) Kurai Limo Jorong yang disampaikan melalui Kerapatan Adat Nagari (KAN) Kota Bukittinggi, dengan memperoleh dukungan dari Pemerintah Kota Bukittinggi serta Bank Nagari. Kemudian, pada 1 Juli 2021, PT BPRS Jam Gadang melakukan transformasi sistem operasional dari bank konvensional menjadi Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) secara resmi berdasarkan Keputusan Anggota Dewan Komisioner Otoritas Jasa Keuangan Nomor KEP-76/D.03/2021. Sebagai bentuk komitmen terhadap pembangunan sosial dan ekonomi masyarakat, BPRS Jam Gadang menyisihkan sebesar 5% dari laba tahunan perusahaan untuk diberikan kepada seluruh Kerapatan Adat Nagari yang berada di kawasan Kurai Limo Jorong.

Dalam kegiatan penghimpunan dana masyarakat, PT BPRS Jam Gadang menyediakan berbagai jenis produk simpanan yang dapat dipilih oleh nasabah, seperti Deposito Mudharabah, Tabungan Al-Hijrah, Tabungan Al-Qashwa, Tabungan Utsman, serta Tabungan Haji Pelajar (THP). Produk Tabungan Haji Pelajar (THP) merupakan salah satu produk simpanan dengan menggunakan akad *wadi'ah* yang secara khusus diperuntukkan bagi peserta didik tingkat sekolah dasar (SD) dan sekolah menengah pertama (SMP). Produk ini bertujuan untuk membantu siswa dalam mempersiapkan dana ibadah haji sejak usia dini melalui kebiasaan menabung secara rutin. Selain itu, THP memberikan berbagai kemudahan bagi nasabah, yaitu tidak dikenakan biaya administrasi setiap bulan serta tidak menetapkan ketentuan mengenai jumlah setoran awal minimum.

Temuan Efektivitas Sistem *Pickup Service* Produk THP

Efektivitas merupakan suatu ukuran yang digunakan untuk mengetahui sejauhmana organisasi mampu mewujudkan tujuan yang teklah ditetapkan.. Sebuah sistem pelayanan dapat dikategorikan efektif apabila pelaksanaannya mampu memenuhi sasaran dan rencana yang telah ditentukan oleh organisasi atau lembaga terkait. Dalam penelitian ini, analisis efektivitas sistem

pickup service pada BPRS Jam Gadang Bukittinggi mengacu pada indikator efektivitas berdasarkan teori Makmur. Salah satu indikator yang digunakan dalam mengukur efektivitas layanan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu berkaitan dengan kemampuan suatu program atau kegiatan dalam melaksanakan setiap prosesnya sesuai dengan jadwal yang telah direncanakan sebelumnya. Pada penelitian ini, aspek ketepatan waktu dalam pelaksanaan sistem pickup service di BPRS Jam Gadang Bukittinggi dilihat berdasarkan kesesuaian waktu kunjungan petugas bank ke sekolah-sekolah mitra dalam melakukan penjemputan setoran Tabungan Haji Pelajar (THP).

Pelaksanaan pelayanan yang sesuai dengan jadwal mencerminkan kesungguhan dan profesionalitas pihak bank dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Selain itu, keteraturan waktu pelayanan juga berperan dalam membangun kepercayaan serta meningkatkan kepuasan pihak sekolah, siswa, dan orang tua. Dengan adanya pengaturan jadwal yang jelas, proses penghimpunan dana melalui sistem pickup service dapat berlangsung secara lebih efektif, tertib, dan terkoordinasi.

Berdasarkan hasil penelitian, pelaksanaan sistem Pickup Service pada produk Tabungan Haji Pelajar di BPRS Jam Gadang Bukittinggi telah berjalan mengikuti jadwal yang sebelumnya disepakati antara pihak bank dengan sekolah-sekolah mitra. Petugas funding secara berkala melakukan kegiatan penjemputan setoran tabungan ke sekolah mitra, sehingga proses penyetoran dapat terlaksana secara tertib dan tetap memperhatikan kelancaran kegiatan belajar mengajar siswa.

Hasil wawancara dengan Bapak Budi Setiawan selaku Kepala Bagian Operasional BPRS Jam Gadang Bukittinggi menunjukkan bahwa pihak bank telah menyusun jadwal kunjungan untuk masing-masing sekolah mitra sebagai upaya menciptakan sistem pelayanan yang teratur dan terencana (Budi Setiawan, 2026). Para informan juga menjelaskan bahwa waktu pelaksanaan penjemputan telah melalui proses koordinasi dengan pihak sekolah, terutama dengan menyesuaikan pada waktu istirahat siswa. Kondisi tersebut menggambarkan terjalinnya kerja sama yang harmonis antara pihak bank dan sekolah dalam mendukung pelaksanaan layanan yang efektif serta menciptakan akses yang lebih mudah lagi pada saat melakukan transaksi tabungan.

Hal tersebut mengindikasikan setiap sekolah mitra telah memiliki jadwal pelayanan penjemputan setoran yang telah disusun dan disepakati sebelumnya. Apabila terdapat hambatan dalam pelaksanaannya, baik yang berasal dari pihak sekolah maupun pihak bank, maka perubahan jadwal akan terlebih dahulu dikomunikasikan dan dilakukan penyesuaian untuk kegiatan penjemputan selanjutnya (Meriati, wawancara, 09 Juni 2026). Sebagaimana yang disampaikan oleh Dewi Khairani selaku Funding Officer, setiap terjadi perubahan jadwal pelayanan, petugas akan segera melakukan komunikasi serta koordinasi dengan pihak sekolah terkait agar pelayanan tetap dapat terlaksana dengan baik. (Dewi Khairani, wawancara, 10 juni 2026).

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa ketepatan waktu dalam pelaksanaan layanan Pickup Service tidak hanya ditentukan oleh kemampuan petugas dalam menjalankan kunjungan sesuai jadwal yang telah ditetapkan, tetapi juga dipengaruhi oleh efektivitas koordinasi antara pihak bank dan sekolah. Komunikasi yang berjalan dengan baik memungkinkan setiap kendala yang muncul dapat segera ditangani, sehingga keberlangsungan pelayanan tetap terjaga dan pelaksanaan sistem Pickup Service dapat diwujudkan sejalan dengan tujuan yang telah ditentukan

Suatu program dapat dikatakan efektif apabila proses pelaksanaannya mampu berjalan sesuai dengan jangka waktu yang telah direncanakan sehingga tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai secara optimal. Pada penerapan sistem *Pickup Service* di BPRS Jam Gadang Bukittinggi, aspek ketepatan waktu tercermin melalui adanya jadwal pelayanan yang telah disepakati bersama

antara pihak bank dan sekolah mitra, pelaksanaan penjemputan setoran yang dilakukan secara rutin, serta kemampuan pihak bank dalam menghadapi berbagai kendala melalui koordinasi dan komunikasi yang berjalan secara efektif.

Hasil dalam penelitian ini sesuai dengan teori kualitas pelayanan Parasuraman pada dimensi reliability (keandalan), yang menjelaskan bahwa keandalan merupakan profesionalisme penyelenggara layanan dalam melayani nasabah secara tepat, berkelanjutan serta sesuai dengan komitmen yang telah disampaikan kepada pelanggan. Dalam penelitian ini, aspek keandalan BPRS Jam Gadang Bukittinggi terlihat dari komitmen petugas dalam melaksanakan kegiatan penjemputan setoran sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan serta memberikan kepastian pelayanan kepada sekolah-sekolah yang menjadi mitra layanan.

Berdasarkan hasil penelitian, indikator ketepatan waktu dalam pelaksanaan sistem Pickup Service pada produk Tabungan Haji Pelajar di BPRS Jam Gadang Bukittinggi telah memenuhi kriteria efektivitas pelayanan. Hal tersebut ditunjukkan melalui adanya jadwal pelayanan yang telah dirancang dan disepakati bersama antara pihak bank dan sekolah, pelaksanaan penjemputan setoran yang dilakukan secara rutin, serta kesiapan petugas dalam melakukan komunikasi dan koordinasi apabila terjadi perubahan jadwal pelayanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa BPRS Jam Gadang Bukittinggi mampu menjaga konsistensi pelayanan melalui pengelolaan waktu yang baik dan koordinasi yang efektif dengan pihak sekolah. Berbagai upaya tersebut mencerminkan komitmen BPRS Jam Gadang Bukittinggi dalam mengoptimalkan kualitas pelayanan kepada nasabah dengan konsisten, sehingga berfokus pada kebutuhan nasabah. Penerapan ketepatan waktu dalam sistem Pickup Service turut mendukung tercapainya tujuan pelayanan, yaitu memberikan kemudahan bagi siswa dalam melakukan kegiatan menabung, mempertahankan kepercayaan pihak sekolah sebagai mitra kerja, serta meningkatkan kualitas pelayanan produk Tabungan Haji Pelajar di BPRS Jam Gadang Bukittinggi.

2. Ketepatan Sasaran

Ketepatan sasaran menjadi salah satu tolak ukur untuk menilai sejauh mana pelaksanaan program atau layanan yang diselenggarakan sehingga menjangkau kelompok penerima manfaat yang telah ditetapkan. Dalam penelitian ini, ketepatan sasaran merujuk pada kesesuaian antara pelaksanaan sistem Pickup Service pada produk Tabungan Haji Pelajar dengan sasaran layanan yang telah ditentukan oleh BPRS Jam Gadang Bukittinggi.

Sistem Pickup Service pada produk Tabungan Haji Pelajar ditujukan kepada siswa sekolah dasar (SD) dan sekolah menengah pertama (SMP) yang berada di Kota Bukittinggi. Program ini dirancang dengan target menjangkau 95 sekolah. Namun, hasil penelitian menunjukkan bahwa hingga saat ini baru 53 sekolah yang telah menjalin kerja sama dengan BPRS Jam Gadang Bukittinggi dan memperoleh layanan Pickup Service. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Budi Setiawan selaku Kepala Bagian Operasional, diketahui bahwa layanan tersebut hanya diberikan kepada sekolah-sekolah yang telah memiliki kerja sama resmi dengan pihak bank dalam penyelenggaraan program Tabungan Haji Pelajar (Budi Setiawan, wawancara).

Belum seluruh sekolah di Kota Bukittinggi memanfaatkan layanan Pickup Service tidak dapat diartikan bahwa sasaran program belum tercapai, tetapi menunjukkan bahwa proses implementasi program masih berlangsung secara bertahap. Pelaksanaan kerja sama dengan sekolah dilakukan sesuai dengan kesiapan masing-masing sekolah untuk mengikuti program Tabungan Haji Pelajar. Dengan demikian, sekolah yang belum memperoleh layanan Pickup Service bukan karena tidak termasuk dalam sasaran program, melainkan karena belum menjalin kerja sama secara resmi dengan BPRS Jam Gadang Bukittinggi.

Berdasar pada hasil penelitian, indikator ketepatan sasaran saat pelaksanaan sistem Pickup Service dinilai telah tercapai dengan baik. Hal ini ditunjukkan oleh seluruh sekolah yang telah bekerja sama dengan BPRS Jam Gadang Bukittinggi memperoleh layanan sesuai dengan tujuan program, yaitu memberikan kemudahan kepada siswa dalam melakukan setoran Tabungan Haji Pelajar yang tidak mengharuskan nasabah datang ke kantor bank. Dengan adanya layanan tersebut membuat proses penyetoran menjadi lebih mudah, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan siswa maupun pihak sekolah. Apabila jumlah sekolah yang bermitra dengan BPRS Jam Gadang Bukittinggi terus bertambah, maka jangkauan manfaat sistem Pickup Service akan semakin luas sehingga efektivitas pelaksanaan program juga akan semakin meningkat.

3. Ketepatan Tujuan

Ketepatan tujuan merupakan indikator efektivitas yang digunakan untuk menilai sejauh mana pelaksanaan suatu program mampu mewujudkan tujuan yang telah direncanakan. Dalam penelitian ini, ketepatan tujuan dinilai dari keberhasilan sistem Pickup Service dalam memberikan kemudahan kepada siswa untuk melakukan setoran Tabungan Haji Pelajar sesuai dengan sasaran yang ingin dicapai sejak program tersebut diterapkan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Budi Setiawan selaku Kepala Bagian Operasional, sistem Pickup Service dikembangkan agar siswa dapat menyetorkan tabungannya tanpa harus meninggalkan kegiatan belajar di sekolah ataupun datang langsung ke kantor bank. Untuk mendukung tujuan tersebut, petugas bank melakukan kunjungan ke sekolah sesuai dengan jadwal yang telah disepakati bersama sehingga proses penyetoran dapat berlangsung secara lebih praktis, mudah, dan efisien. Informan dari kalangan guru juga menjelaskan bahwa keberadaan layanan Pickup Service memberikan manfaat yang nyata karena siswa dapat melakukan setoran tabungan di sekolah tanpa mengganggu aktivitas pembelajaran.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem Pickup Service pada produk Tabungan Haji Pelajar telah berhasil mewujudkan tujuan yang menjadi dasar pelaksanaannya. Layanan ini mampu mempermudah siswa dalam melakukan setoran tabungan, membantu pihak sekolah mengelola kegiatan penyetoran dengan lebih tertib, serta mendukung BPRS Jam Gadang Bukittinggi dalam meningkatkan penghimpunan dana secara lebih efektif. Selain itu, pelaksanaan penyetoran secara rutin di lingkungan sekolah turut mendorong terbentuknya kebiasaan menabung sejak usia dini, sehingga tujuan program dalam menanamkan budaya literasi dan perencanaan keuangan kepada siswa dapat tercapai.

4. Perubahan Nyata

Salah satu ukuran efektivitas suatu program adalah adanya perubahan yang dapat diamati setelah program atau kebijakan tersebut diterapkan. Dalam penelitian ini, perubahan tersebut merujuk pada perkembangan yang terjadi sejak sistem "Layanan Pengambilan" diterapkan pada produk "Tabungan Haji Pelajar" di BPRS Jam Gadang Bukittinggi.

Berbagai perubahan yang terjadi menunjukkan adanya kemajuan dalam pelaksanaan sistem "*Pickup Service*". Berdasarkan keterangan Bapak Budi Setiawan selaku Kepala Operasional, jumlah sekolah yang memanfaatkan layanan ini mengalami peningkatan dari waktu ke waktu. (Wawancara Budi Setiawan, 2026) Pada tahap awal pelaksanaannya, program tersebut hanya diterapkan di 44 sekolah. Saat ini, jumlah sekolah yang secara aktif menggunakan layanan tersebut telah bertambah menjadi 53 sekolah. Kondisi ini mencerminkan meningkatnya kepercayaan pihak sekolah kepada BPRS Jam Gadang Bukittinggi dalam mengelola program Tabungan Haji Pelajar.

Perkembangan juga terlihat pada penyelenggaraan operasional layanan. Ketika program pertama kali dijalankan, petugas menghadapi kendala dalam mengatur jadwal pengambilan dana

karena banyaknya sekolah yang harus dilayani. Namun, setelah dilakukan evaluasi dan penyusunan jadwal yang lebih sistematis, proses penjemputan setoran kini dapat dilaksanakan dengan lebih tertib, tepat waktu, dan sesuai dengan kesepakatan yang telah dibuat bersama masing-masing sekolah.

Dalam rangka menjaga kelancaran pelaksanaan program, BPRS Jam Gadang Bukittinggi terus melakukan penguatan terhadap sarana dan prasarana yang menunjang sistem "Layanan Pengambilan". Berdasarkan penjelasan Ibu Dewi Khairani selaku Petugas Hibah, bank telah menyediakan empat unit kendaraan yang dikhususkan untuk mendukung layanan "Tabungan Haji Pelajar", yaitu satu unit mobil dan tiga unit sepeda motor. Penambahan fasilitas tersebut dilakukan untuk meningkatkan efisiensi sekaligus mengoptimalkan efektivitas pelaksanaan "*Pickup Service* ".

Berdasarkan hasil penelitian, indikator perubahan nyata dalam penerapan sistem *Pickup Service* pada produk Tabungan Haji Pelajar di BPRS Jam Gadang Bukittinggi menunjukkan bahwa program tersebut telah berjalan secara optimal. Perubahan yang ditemukan membuktikan bahwa sistem Pickup Service terus mengalami penyesuaian dan peningkatan, bukan hanya menjadi layanan yang berjalan secara tetap tanpa perkembangan. Berbagai langkah penyempurnaan yang dilakukan oleh pihak bank menggambarkan adanya keseriusan dalam meningkatkan mutu pelayanan agar lebih efektif serta mampu memberikan nilai manfaat yang lebih luas bagi nasabah dan sekolah.

Perkembangan yang terjadi juga menunjukkan bahwa penerapan sistem Pickup Service berhasil mengatasi berbagai hambatan yang sebelumnya muncul dalam proses pelayanan. Melalui berbagai evaluasi dan perbaikan, mekanisme pelayanan menjadi lebih teratur, efisien, serta berjalan sejalan dengan tujuan yang telah direncanakan. Oleh sebab itu, indikator perubahan nyata membuktikan bahwa implementasi sistem Pickup Service memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan dan turut mendukung keberhasilan produk Tabungan Haji Pelajar di BPRS Jam Gadang Bukittinggi.

Secara umum, hasil penelitian ini memiliki kesesuaian dengan temuan penelitian Iga Ilya Dewi, Nindita Muhafillah, Fina Karmila Mafir, dan Nur Hidayat, dimana menjelaskan bahwa penerapan layanan Pickup Service terbukti mampu meningkatkan inklusi keuangan serta mendorong motivasi masyarakat dalam menabung. Konsep layanan jemput bola membantu dan memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi karena mereka tidak perlu mendatangi kantor pelayanan secara langsung, sehingga tingkat kenyamanan dalam menggunakan layanan perbankan menjadi lebih meningkat (Dewi, dkk, 2024)

Temuan penelitian ini sejalan dengan hasil studi yang dilakukan oleh Honi Arsita dan Dewi Manda Anggraini, yang menunjukkan bahwa layanan *Pickup Service* memberikan pengaruh positif terhadap keputusan nasabah dalam menentukan pilihan untuk menabung. Hal tersebut dipengaruhi oleh mutu pelayanan yang meliputi dimensi bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), serta empati (*empathy*). Penerapan kelima aspek tersebut mampu meningkatkan rasa percaya nasabah sekaligus mendorong minat mereka untuk tetap memanfaatkan layanan tabungan yang disediakan. (Honi Arsita, dkk, 2025).

Berdasarkan indikator-indikator efektivitas yang digunakan dalam penelitian ini, dapat diketahui bahwa sistem *Pickup Service* pada produk Tabungan Haji Pelajar di BPRS Jam Gadang Bukittinggi telah terlaksana dengan baik. Kondisi tersebut ditunjukan oleh tercapainya indikator ketepatan waktu, ketepatan sasaran, ketepatan tujuan, dan perubahan nyata. Pelaksanaan *Pickup Service* telah dijalankan sesuai dengan waktu pelaksanaan yang telah ditentukan dan diberikan kepada sasaran yang tepat yaitu siswa SD dan SMP di Kota Bukittinggi, serta mampu mencapai tujuan program dalam memberikan kemudahan kepada siswa untuk melakukan setoran tabungan,

meningkatkan kualitas pelayanan, mempermudah proses penghimpunan dana, dan mendorong kebiasaan menabung sejak usia dini. Selain itu, terdapat perubahan nyata berupa bertambahnya jumlah sekolah yang menggunakan layanan *Pickup Service* , peningkatan ketepatan pelaksanaan pelayanan, beserta penguatan sarana dan prasarana untuk meningkatkan kelancaran operasional layanan. Dengan demikian, sistem *Pickup Service* yang diterapkan oleh BPRS Jam Gadang Bukittinggi telah memenuhi tujuan pelaksanaannya dan memberikan manfaat yang nyata bagi pihak bank, sekolah, maupun nasabah.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dipaparkan, dapat disimpulkan bahwa penerapan sistem Pickup Service pada produk Tabungan Haji Pelajar (THP) di PT BPRS Jam Gadang Bukittinggi telah terlaksana dengan efektif. Tingkat efektivitas tersebut tercermin dari terpenuhinya empat indikator utama efektivitas organisasi. Pertama, indikator ketepatan waktu ditunjukkan melalui konsistensi petugas dalam melakukan penjemputan setoran sesuai jadwal yang telah disepakati bersama pihak sekolah, yaitu pada waktu istirahat, sehingga proses transaksi dapat berlangsung dengan lancar tanpa mengganggu aktivitas belajar mengajar. Kedua, indikator ketepatan sasaran terlihat dari fokus layanan yang ditujukan kepada murid tingkat sekolah dasar dan sekolah menengah di Kota Bukittinggi yang telah menjalin kerja sama dengan bank, dengan cakupan layanan yang terus mengalami perluasan. Ketiga, indikator tercapainya tujuan tercermin dari kemudahan yang diberikan kepada siswa dalam melakukan setoran tanpa harus datang ke kantor cabang, sekaligus mendukung penghimpunan dana yang lebih efisien bagi bank serta menanamkan budaya menabung sesuai prinsip syariah sejak usia dini. Keempat, indikator perubahan nyata dapat dilihat dari berbagai perkembangan dalam pelaksanaan operasional, seperti bertambahnya jumlah sekolah mitra dari 44 menjadi 53 sekolah, semakin tertatanya pengelolaan jadwal kunjungan, serta tersedianya sarana pendukung yang terdiri atas satu unit kendaraan operasional roda empat dan tiga unit kendaraan roda dua secara khusus digunakan untuk menunjang pelaksanaan Pickup Service.

Sebagai bentuk tindak lanjut dari hasil temuan yang telah diperoleh, terdapat beberapa rekomendasi praktis yang dapat dijadikan sebagai dasar pertimbangan dalam pengembangan operasional BPRS Jam Gadang Bukittinggi pada masa mendatang. Manajemen BPRS Jam Gadang diharapkan mampu mempertahankan sekaligus meningkatkan mutu pelayanan pada sistem Pickup Service melalui pelaksanaan evaluasi secara rutin dan berkesinambungan. Evaluasi tersebut diperlukan agar efektivitas layanan tetap terjaga serta mampu menyesuaikan dengan kebutuhan nasabah maupun pihak sekolah yang bekerja sama dengan bank. Selain itu, BPRS Jam Gadang juga perlu melakukan penguatan terhadap fasilitas dan infrastruktur pendukung operasional, terutama dalam hal penyediaan armada kendaraan serta perlengkapan yang menunjang proses penjemputan setoran. Di samping peningkatan aspek operasional, bank juga disarankan untuk memperluas kegiatan sosialisasi dan edukasi mengenai literasi keuangan syariah kepada siswa maupun orang tua, sehingga keterlibatan masyarakat dalam program Tabungan Haji Pelajar dapat terus meningkat dan berkembang secara berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

A Muri Yusuf. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan Gabungan*. Jakarta: Prenada Media, 2016.

Afrianty, Nonie. *Lembaga Keuangan Syariah*. Bengkulu: Zigie Utama, 2019.

Andi Prastowo. *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Perspektif Rancangan Penelitian*. Yokyakarta: Ar-Ruzz Media, 2022.

Anita, Amalia Wahyu, Siti Aminah, and Rike Selviasari. "Membangun Kesadaran Masyarakat akan Pentingnya Tabungan Haji dalam Perencanaan Keuangan Ibadah Haji." *Jurnal Pengabdian Masyarakat* Vol.2, no. 3 (2024).

Arsita, Honi, and Dewi Manda Anggraini. "Analisis Implementasi Layanan Pick up Services Untuk Meningkatkan Motivasi Nasabah Menabung Di Bmt Al-Hijrah Bukittinggi." *Jurnal Ekonomi dan Bisnis* Vol.3, no. 05 (2025).

Bari, Abdul, Fadali Rahman, Moh Ramsi, and Salehoddin Salehoddin. "Implementasi Tabungan Mudharabah Dengan Sistem Jemput Bola Di Bmt Ugt Nusantra Cabang Waru." *Prospeks: Prosiding Pengabdian Ekonomi Dan Keuangan Syariah* Vol.2, no. 1 (2024).

Budi Setiawan. *Wawancara Dengan Kepala Bagian Operasional BPRS Jam Gadang Bukittinggi*. BPRS Jam Gadang Bukittinggi: 26 Juni 2026, n.d.

Dewi, Iga Ilya, Nindita Muhafillah, and Fina Karmila Mafir. "Strategi Pick Up Service Bmt Nu Dalam Meningkatkan Inklusi Keuangan Dan Motivasi Menabung Masyarakat Kecamatan Wringin Bondowoso." *jurnal ilmiah pengabdian pada masyarakat* Vol.2, no. 1 (2024).

Dewi Khairani. *Wawancara Dengan Funding Officer BPRS Jam Gadang Bukittinggi*. BPRS Jam Gadang Bukittinggi: 10 Juni 2026, n.d.

Faris Firmansyah, Muhammad and Sukaris. "Optimalisasi Layanan Free Pick Up Service Pada PT Pos Indonesia (Persero) KCU Jember." *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi* 5, no. 3 (January 2024): 226–31. https://doi.org/10.31933/jemsi.v5i3.1807.

Fauda, Husnul. "Mekanisme Petunjuk Teknis Operasional Cash Pick Up Nasabah Eksisting Warung Mikro Pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Jantho." *Laporan Kerja Praktik UIN Ar Raniry*, 2018.

Hurriyati. *Bauran Pemasaran Dan Layanan Konsumen*. Bandung: Alfabeta, 2005.

Indriati, Cicik, and A'rasy Fahrullah. "Efektivitas Pendayagunaan Zakat Produktif Pada Pemberdayaan Ekonomi Di Baznas Provinsi Jawa Timur." *Jurnal Ekonomi Islam* Vol.2, no. 3 (2019).

Juleha, Siti, and Mitra Sami Gultomo. "Analisis Tata Kelola Penghimpunan Dana Tabungan Haji Muda Indonesia Dengan Akad Wadiah Yad Dhamanah Pada BSI Kantor Cabang Ciputat Tanggerang." *Journal Of Social Science Research Volume 4 Nomor 3 Tahun 2024 Page 17209-17221* Vol.4, no. 3 (2024).

khairul, Marlin. *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah*. Banten: PT Sada Kurnia Pustaka, 2023.

Laila, Isneyni Robi'ul, and Adin Fadilah. "Strategi Pick Up Service Dalam Meningkatkan Minat Menabung Studi Pada KSSU Harum Dhaha Kediri Perspektif Marketing Syariah." *Al-Muraqabah: Journal of Management and Sharia Business* Vol.3, no. 1 (2023).

Meriati. *Wawancara Dengan Guru SDN 02 Aur Kuning*. SDN 02 Aur Kuning Bukittinggi: 09 Juni 2026, n.d.

NNurkasidah. *Wawancara Dengan Kepala Bagian Dana BPRS Jam Gadang Bukittinggi*. BPRS Jam Gadang Bukittinggi: 24 November 2025, n.d.

Riska Selvia, Femei Purnama Sari, and Anggun Okta Fitri. "Pengembangan Layanan Perbankan Digital Dalam Perbankan Syariah." *Jurnal Bersama Ilmu Ekonomi (EKONOM)* 1, no. Vol.2 (2025): 103.

Rizkia Shafa and Cattlea Azzahra. "Produk Tabungan Anak Sekolah (TANAS) Pada Bank BKC Sebagai Salah Satu Alternatif Dana Pendidikan Anak." *Jurnal Al-Naqdu* Vol. 03 (2022).

Salsabila, Devina, thasya audina, mahlin adriaman, and intan sri Jeni. *Lembaga Keuangan Bank Dan Non-Bank*. Padang: CV. Gita Lentera, 2024.

Tri Wulandari. "Strategi Peningkatan Jumlah Nasabah Produk Tabungan Zaitun Di PT. BPRS Riyal Irsyadi." *Jurnal Ilmu Perbankan Dan Keuangan Syariah* Vol.4, no. 2 (2022).

Welvi. *Wawancara Dengan Guru SDN 08 Tarok Dipo*. SDN 08 Tarok Dipo: 10 Juni 2026, n.d.