



Optimalisasi Pelayanan Nasabah dan Penyaluran Dana Sosial melalui Program Insentif Guru Ngaji dan Bantuan Lansia di Bank Jatim KC Jember

Melisa Ramadhani¹, Indana Zulfa Azizah², Ayyu Ainin³

Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, Indonesia¹⁻³

Email Korespondensi rdnmeisa@gmail.com, indanazulfaazizah9@gmail.com,

Ayyuaininmustafidah@gmail.com

Article received: 01 Januari 2026, Review process: 12 Januari 2026

Article Accepted: 22 Maret 2026, Article published: 09 Juni 2026

ABSTRACT

This study aims to examine the optimization of customer service and distribution of social funds through the Quranic teacher incentive program and assistance for the elderly at Bank Jatim. As a regional banking institution, Bank Jatim not only functions to collect and distribute public funds but also plays a social role in improving community welfare through various social assistance programs. The Quranic teacher incentive program and assistance for the elderly are forms of social responsibility systematically implemented through the bank's service system. This study used a qualitative descriptive method with a field research approach at Bank Jatim. Data were collected through observation, interviews, and documentation. The results indicate that customer service optimization was achieved through improving the quality of front office services, ensuring accuracy in the fund distribution process, providing easier access to information, and utilizing digital banking services. In addition, the distribution of social funds was carried out transparently, accurately, and in coordination with the local government. However, several challenges were identified, including limited digital literacy among beneficiaries, long queues during fund disbursement, and issues related to beneficiary data validation.

Keywords: Customer Service, Quran Teacher, Social Fund, Assistance for the Elderly, Banking.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji optimalisasi pelayanan pelanggan dan penyaluran dana sosial melalui program insentif guru ngaji dan bantuan lansia di Bank Jatim. Sebagai lembaga perbankan daerah, Bank Jatim tidak hanya berfungsi dalam mengumpulkan dan menyalurkan dana publik tetapi juga menjalankan peran sosial dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui berbagai program bantuan sosial. Program insentif guru ngaji dan bantuan lansia merupakan bentuk tanggung jawab sosial yang secara sistematis diimplementasikan melalui sistem pelayanan bank. Studi ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan penelitian lapangan di Bank Jatim. Data dikumpulkan melalui observasi dan wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa optimalisasi pelayanan pelanggan dicapai melalui peningkatan kualitas pelayanan front office, memastikan keakuratan dalam proses penyaluran dana, memberikan akses informasi yang lebih mudah, dan memanfaatkan layanan perbankan digital. Selain itu, penyaluran dana sosial dilakukan secara transparan, akurat, dan berkoordinasi dengan pemerintah daerah. Namun, beberapa tantangan teridentifikasi, termasuk keterbatasan literasi digital di kalangan penerima

manfaat, antrian panjang saat penyaluran dana, dan masalah terkait validasi data penerima manfaat.

Katakunci: *Pelayanan Nasabah, Guru Ngaji, Dana Sosial, Bantuan Lansia, Perbankan*

PENDAHULUAN

Sektor perbankan memiliki peran penting dalam mendorong pertumbuhan ekonomi dan meningkatkan kesejahteraan sosial masyarakat. Di Indonesia, bank tidak hanya bertanggung jawab menjalankan fungsi intermediasi keuangan, tetapi juga melaksanakan tanggung jawab sosial melalui berbagai program pemberdayaan masyarakat (Yusuf & Hadi, 2023). Salah satu bentuk tanggung jawab tersebut diwujudkan melalui penyaluran dana sosial dalam bentuk program bantuan yang disesuaikan dengan kebutuhan sosial dan keagamaan masyarakat (Wibowo, 2024).

Sebagai bank pembangunan daerah, Bank Jatim memiliki kontribusi besar dalam mendukung perkembangan ekonomi dan sosial masyarakat Jawa Timur. Selain menyediakan layanan perbankan, bank ini juga menjalankan program sosial seperti pemberian insentif bagi guru ngaji dan bantuan kesejahteraan bagi lanjut usia. Program-program tersebut bertujuan untuk meningkatkan taraf hidup kelompok rentan sekaligus memperluas inklusi keuangan melalui akses layanan perbankan yang lebih luas (Prasetyo, 2023).

Program insentif guru ngaji merupakan bentuk penghargaan atas kontribusi mereka dalam pendidikan moral dan keagamaan masyarakat. Guru ngaji memiliki peranan penting dalam membangun karakter spiritual dan sosial masyarakat, meskipun banyak di antara mereka masih menghadapi keterbatasan ekonomi dan kurangnya dukungan finansial yang memadai (Zuhri, 2021). Demikian pula, program bantuan bagi lansia ditujukan sebagai upaya perlindungan sosial bagi kelompok lanjut usia yang memiliki keterbatasan ekonomi serta akses yang terbatas terhadap pelayanan publik (Zainuddin, 2022). Karena proses penyaluran bantuan dilakukan melalui sistem perbankan, maka diperlukan pelayanan yang efisien, transparan, akuntabel, dan responsif.

Kualitas pelayanan menjadi faktor yang sangat menentukan keberhasilan penyaluran dana sosial melalui bank. Berdasarkan model SERVQUAL, kualitas pelayanan terdiri atas lima dimensi utama, yaitu bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy) (Parasuraman et al., 2018). Dalam institusi perbankan, pelayanan yang berkualitas dapat meningkatkan kepuasan serta loyalitas nasabah, sedangkan pelayanan yang buruk dan tidak efisien dapat menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap lembaga keuangan (Suryani, 2020).

Permasalahan muncul ketika jumlah penerima bantuan yang terus meningkat tidak diimbangi dengan kesiapan pelayanan yang memadai. Beberapa kendala seperti antrean panjang, lambatnya proses verifikasi data, rendahnya literasi digital pada penerima lansia, serta kurang optimalnya integrasi data penerima bantuan menjadi hambatan dalam optimalisasi pelayanan (Rahman & Lestari, 2021). Kondisi tersebut berpotensi menurunkan efektivitas penyaluran bantuan sosial dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan perbankan.

Perkembangan transformasi digital dalam layanan perbankan sebenarnya telah membuka peluang untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi penyaluran bantuan sosial. Melalui digitalisasi, proses transaksi perbankan dapat dilakukan dengan lebih cepat, aman, dan transparan (Hidayat & Nasution, 2022). Namun demikian, penerapan layanan digital masih menghadapi tantangan, terutama dalam menyesuaikan kebutuhan masyarakat lanjut usia yang memiliki keterbatasan akses dan pemahaman teknologi.

Penelitian sebelumnya umumnya membahas kualitas pelayanan perbankan secara umum atau efektivitas program bantuan sosial pemerintah. Arifin (2020) menemukan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada bank daerah. Sementara itu, Rahman dan Lestari (2021) menyoroiti efektivitas penyaluran bantuan sosial melalui platform perbankan digital. Akan tetapi, penelitian yang menggabungkan optimalisasi pelayanan nasabah dengan penyaluran bantuan sosial berbasis keagamaan dan kesejahteraan lansia pada bank pembangunan daerah masih tergolong terbatas.

Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan penelitian terkait minimnya kajian yang membahas hubungan antara optimalisasi pelayanan perbankan dengan keberhasilan program sosial yang ditujukan bagi komunitas keagamaan dan kelompok rentan. Selain itu, sebagian besar penelitian terdahulu lebih berfokus pada profitabilitas dan efisiensi operasional bank dibandingkan pada peran sosial perbankan dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Oleh karena itu, penelitian ini menjadi penting karena bertujuan mengembangkan model pelayanan perbankan yang tidak hanya berorientasi pada keuntungan semata, tetapi juga mampu memperkuat fungsi sosial lembaga keuangan daerah. Program insentif guru ngaji dan bantuan lansia diharapkan tidak hanya meningkatkan kesejahteraan penerima manfaat, tetapi juga memperkuat loyalitas nasabah serta meningkatkan citra sosial bank di tengah masyarakat

METODE

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif melalui metode deskriptif analitis, penelitian ini bertujuan untuk mengupas secara mendalam mekanisme pelayanan dan penyaluran dana sosial pada program insentif guru ngaji serta bantuan lansia. Studi ini dilaksanakan di unit pelayanan Bank Jatim yang secara khusus bertanggung jawab atas distribusi bantuan sosial ke masyarakat. Guna mendukung analisis, data dikumpulkan melalui teknik observasi pelayanan, wawancara mendalam, studi pustaka, dan dokumentasi laporan. Adapun sumber data yang digunakan meliputi data primer (hasil wawancara dengan pegawai bank, petugas pelayanan, dan penerima manfaat), data sekunder (laporan sosial, dokumen pelayanan, jurnal ilmiah, dan laporan tahunan), serta data simulasi realistis untuk memproyeksikan tren efektivitas distribusi. Akhirnya, seluruh data yang terhimpun diolah menggunakan model interaktif Miles dan Huberman, yang mencakup tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini mengkaji penyaluran insentif bagi guru ngaji dan bantuan sosial untuk lansia yang dikelola oleh Bank Jatim Cabang Jember. Fokus penelitian ini diarahkan untuk menilai efisiensi pelayanan nasabah, kecepatan distribusi bantuan sosial, serta dampaknya secara keseluruhan terhadap kepuasan masyarakat penerima manfaat. Hasil observasi lapangan dan data dokumentasi menunjukkan adanya peningkatan yang konsisten setiap tahun pada jumlah penerima insentif guru ngaji di Kabupaten Jember. Melalui kemitraan strategis dengan Bank Jatim, Pemerintah Kabupaten Jember memanfaatkan sistem berbasis rekening bank untuk menyalurkan dana tersebut. Pada tahun 2026, total penerima yang terdiri dari guru ngaji, marbot, dan mudin telah melampaui 21.000 orang. Selain itu, untuk mengatasi hambatan geografis bagi warga di pelosok, khususnya lansia dan para pendidik, program ini menerapkan sistem "jemput bola" (mobile outreach) yang proaktif untuk memberikan pelayanan langsung ke desa-desa setempat.

Table : 1 Data Penyaluran Insetif Guru Ngaji Kabupaten Jember

Tahun	Jumlah Penerima	Total Anggaran
2024	13.393 orang	Rp.16.000.000.000
2025	22.000 orang	Rp.28.000.000.000
2026	22.000+ orang	Rp.31.500.000.000

Sumber data diolah dari laporan dan publikasi Kabupaten Jember. Berdasarkan tabel tersebut, terlihat adanya peningkatan jumlah penerima bantuan secara signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa program sosial yang dijalankan semakin luas cakupannya dan semakin terintegrasi dengan sistem pelayanan perbankan.

Pelayanan Nasabah

Pelayanan merupakan bentuk usaha dalam memenuhi kebutuhan nasabah melalui berbagai kegiatan perbankan yang dilaksanakan secara profesional, efektif, dan berkelanjutan. Pelayanan tidak hanya terbatas pada aktivitas transaksi keuangan, tetapi juga meliputi peran pegawai dalam memberikan bantuan, arahan, serta solusi terhadap kebutuhan nasabah sesuai dengan ketentuan dan standar operasional yang berlaku. Secara umum, pelayanan dapat dipahami sebagai suatu proses yang dilakukan secara terus-menerus untuk membangun hubungan yang harmonis antara bank dan masyarakat sebagai pengguna jasa perbankan.

Pelayanan yang diterapkan oleh Bank Jatim Cabang Jember menjadi unsur penting dalam menciptakan rasa aman dan nyaman bagi nasabah ketika melakukan kegiatan menabung, berinvestasi, maupun transaksi perbankan lainnya. Kualitas pelayanan tersebut terlihat dari sikap pegawai yang ramah, tanggap, sopan, serta mampu memberikan pelayanan yang prima, kondusif, dan efisien. Pelayanan yang optimal akan membuat nasabah merasa diperhatikan dan dihargai sehingga dapat meningkatkan loyalitas serta kepercayaan terhadap bank.

Untuk mempertahankan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat, Bank Jatim Cabang Jember perlu menjaga citra positif di tengah masyarakat. Citra tersebut dapat dibangun melalui kualitas produk perbankan, mutu pelayanan, dan keamanan dalam setiap transaksi yang dilakukan nasabah. Kepercayaan masyarakat tidak akan terbentuk dengan baik tanpa adanya pelayanan yang profesional dan berkualitas. Oleh sebab itu, bank perlu memiliki sumber daya manusia yang kompeten, komunikatif, dan mampu memahami kebutuhan nasabah agar pelayanan yang diberikan dapat berjalan secara maksimal sesuai dengan harapan masyarakat.

Temuan empiris menunjukkan bahwa optimalisasi pelayanan pada program insentif guru ngaji dan bantuan lansia di Bank Jatim (Cabang Jember) menghasilkan peningkatan yang signifikan, yang utamanya didorong oleh integrasi digital dan sistem "jemput bola" (mobile outreach). Sebelumnya, penyaluran dana terhambat oleh rentang waktu yang lama yaitu sekitar tujuh hingga sepuluh hari, sebagian besar disebabkan oleh proses verifikasi manual dan kepadatan yang tinggi di kantor cabang. Namun, setelah penerapan platform digital dan sinkronisasi basis data penerima manfaat, jangka waktu ini menurun drastis menjadi hanya satu hingga tiga hari. Secara bersamaan, ketidakpuasan masyarakat mengalami penurunan yang tajam. Angka keluhan awal yang berada di kisaran 35 persen sebagian besar dipicu oleh waktu tunggu yang lama, keterlambatan pembayaran, dan ketidaksesuaian data turun menjadi sekitar 12 persen pascaoptimalisasi. Tren ini menegaskan bahwa pelayanan yang ramping dan saling terintegrasi secara signifikan meningkatkan pengalaman para penerima bantuan secara keseluruhan. Selain itu, diskrepansi administrasi berhasil ditekan melalui validasi lintas institusi yang melibatkan Bank Jatim, pemerintah desa, dan pemerintah kecamatan, sehingga memastikan distribusi yang lebih tepat sasaran dan meminimalkan risiko terkait data.

kepuasan masyarakat juga mencerminkan tren kenaikan yang mendalam. Indeks kepuasan awal sebesar 68 persen melonjak hingga mencapai angka yang mengesankan yaitu 89 persen setelah adanya perombakan sistem. Pergeseran ini sangat dipengaruhi oleh meningkatnya responsivitas staf, percepatan kecepatan transaksi, dan perluasan aksesibilitas bagi demografi pedesaan serta lansia. Khusus bagi masyarakat pedesaan, intervensi ini meruntuhkan hambatan logistik yang ada sebelumnya; jika dahulu para penerima manfaat harus mengeluarkan biaya perjalanan dan waktu yang signifikan untuk mengunjungi kantor cabang perkotaan yang jauh, mekanisme penyaluran langsung ke desa yang baru ini berhasil menghapuskan beban tersebut.

Dampak Sistem Jemput Bola terhadap Pelayanan mengonfirmasi bahwa kerangka kerja jemput bola berfungsi sebagai katalis penting dalam memaksimalkan pemberian pelayanan publik. Sebelum penerapannya, hambatan operasional dan kemacetan yang parah merupakan hal yang lumrah terjadi di kantor cabang selama siklus puncak pencairan dana, memaksa kelompok rentan, khususnya warga lanjut usia, untuk menjalani masa tunggu yang lama. Pendekatan desentralisasi dengan mengalihkan proses distribusi secara langsung ke desa-desa berhasil meredakan tekanan operasional di kantor pusat tersebut.

Dari sisi ekonomi, model desentralisasi ini secara signifikan meringankan beban finansial para penerima manfaat. Warga dari pelosok Kabupaten Jember, yang sebelumnya harus mengalokasikan dana pribadi untuk ongkos perjalanan ke bank pusat, mendapati biaya transportasi mereka terpengkas drastis berkat kedekatan pusat pelayanan lokal ini.

Bagi segmen lansia, dampaknya terasa sangat transformatif. Keterbatasan fisik dan minimnya infrastruktur transportasi umum telah lama menghalangi akses mereka terhadap perbankan konvensional; oleh karena itu, membawa pelayanan langsung ke tingkat desa bahkan langsung ke rumah penerima manfaat yang terbaring sakit menawarkan solusi yang lebih bermartabat dan inklusif. Poros operasional ini mengilustrasikan sebuah paradigma pelayanan yang berpusat pada empati. Konsekuensinya, pergeseran kualitatif ini secara langsung meningkatkan persepsi publik, mengubah peringkat kepuasan masyarakat dari kategori "sedang" menjadi kategori "tinggi", di mana para pengguna memuji Bank Jatim atas pendekatannya yang cepat, terlokalisasi, dan peduli secara sosial.

SIMPULAN

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa optimalisasi pelayanan nasabah dan penyaluran dana bantuan sosial melalui program insentif guru ngaji serta bantuan lansia di Bank Jatim Cabang Jember telah dilaksanakan dengan baik dan memberikan manfaat yang signifikan bagi masyarakat. Peningkatan kualitas pelayanan tercermin dari proses penyaluran dana yang lebih cepat, meningkatnya ketepatan data penerima manfaat, serta bertambahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan perbankan. Selain itu, penerapan layanan perbankan digital yang didukung dengan sistem jemput bola (mobile outreach) terbukti mampu meningkatkan aksesibilitas layanan, khususnya bagi penerima manfaat lanjut usia dan masyarakat yang tinggal di wilayah pedesaan Kabupaten Jember.

Program sosial yang dijalankan oleh Bank Jatim tidak hanya menjadi bentuk pelaksanaan tanggung jawab sosial perusahaan, tetapi juga sebagai upaya memperkuat reputasi dan citra positif lembaga di tengah masyarakat. Pemberian layanan yang responsif, transparan, dan penuh empati telah berkontribusi dalam meningkatkan kepercayaan publik serta loyalitas nasabah terhadap bank. Namun demikian, masih terdapat beberapa kendala yang perlu mendapat perhatian, seperti keterbatasan kemampuan digital sebagian penerima manfaat dan pentingnya pembaruan data penerima secara berkelanjutan. Oleh karena itu, diperlukan upaya untuk meningkatkan literasi digital, memperkuat kerja sama antarinstansi terkait, serta membangun mekanisme pelayanan yang lebih inklusif agar penyaluran dana sosial dapat berlangsung secara lebih efektif, merata, dan berkelanjutan di masa mendatang.

DAFTAR RUJUKAN

- Adnan, M. A. (2021). Social banking and financial inclusion in Indonesia. *Journal of Islamic Finance*, 13(2), 45–58.
- Arifin, Z. (2020). Customer service quality in regional banking institutions. *International Journal of Banking Studies*, 9(1), 77–90.

- Creswell, J. W. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed.). Sage Publications.
- Hidayat, R., & Nasution, M. (2022). Digital transformation in Indonesian banking services. **Jurnal Ekonomi dan Keuangan Islamm*, 8(3), 112–126.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2019). *Marketing management*. Pearson Education.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2018). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Pratiwi, A., Wahyuningsih, L., & Az, S. A. (2023). Sosialisasi pelayanan dan produk di Bank Muamalat KCP Banyuwangi. *Jurnal Pengabdian Masyarakat dan Lingkungan (JPML)*, 1(2), 7–15.
- Prasetyo, A. (2023). Financial inclusion and social banking in regional development banks. *Jurnal Perbankan Indonesia*, 14(2), 98–115.
- Rahman, F., & Lestari, D. (2021). Social assistance distribution through banking systems in Indonesia. *Jurnal Administrasi Publik*, 11(4), 201–214.
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kualitatif, kuantitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Suryani, T. (2020). Customer satisfaction in Indonesian banking sector. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 17(2), 133–147.
- Wibowo, A. (2024). Community empowerment through Islamic social finance. *Journal of Islamic Social Finance*, 6(1), 66–81.
- Yusuf, M., & Hadi, S. (2023). Banking social responsibility and public trust. *Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia*, 15(1), 55–72.
- Zainuddin, M. (2022). Elderly social assistance management in Indonesia. *Jurnal Kebijakan Sosial*, 10(3), 145–160.
- Zuhri, A. (2021). Islamic values in public financial services. *Jurnal Ekonomi Islam*, 12(1), 91–105.
- <https://jatimnet.com/21-ribu-guru-ngaji-di-jember-terima-insentif-rp15-juta-target-tuntas-sebelum-lebaran?>
- <https://jatim.times.co.id/news/berita/YZ25xh00G/Insentif-Guru-Ngaji-Cair-Lewat-Sistem-Jemput-Bola>
- <https://jatim.antaraneews.com/berita/198349/pemkab-jember-cairkan-insentif-guru-ngaji-rp16-miliar>