

INTERVENSI BERBASIS PEMBERDAYAAN DALAM MENINGKATKAN LITERASI KEUANGAN MELALUI INTEGRASI PRAKTIK PERBANKAN DAN INOVASI EDUKASI DIGITAL PADA PELAKU UMKM DAN MAHASISWA

L. Jatmiko Jati¹⁾, Ni Kadek Juanita Kartika Dewi²⁾, Komang Bintang Rastini Triutami³⁾, Ali Alamsah Akbar⁴⁾

^{1,2,3,4}Program Studi Manajemen, Universitas Bumigora Mataram, Indonesia

¹jatmiko@universitasbumigora.ac.id, ²nikadekjuanita@gmail.com, ³rastinitriutami@gmail.com, ⁴syaha6406@gmail.com

Diterima 26 Maret 2026, Direvisi 31 Mei 2026, Disetujui 1 Juni 2026

ABSTRAK

Pengelolaan administrasi kredit di sektor perbankan memerlukan sistem yang efektif dan terstruktur, namun pada praktiknya masih ditemukan permasalahan terkait efisiensi pengarsipan dokumen serta rendahnya literasi keuangan masyarakat, khususnya pelaku UMKM dan mahasiswa. Kegiatan pengabdian ini bertujuan untuk meningkatkan efektivitas pengelolaan administrasi kredit sekaligus memperkuat literasi keuangan masyarakat melalui pendekatan pemberdayaan. Kebaruan (novelty) dalam kegiatan ini terletak pada integrasi antara praktik operasional perbankan dengan inovasi edukasi berbasis media visual serta transformasi prosedur administratif menjadi materi literasi yang aplikatif bagi masyarakat. Metode pelaksanaan menggunakan pendekatan partisipatif dan pemberdayaan melalui tahapan identifikasi masalah, perancangan program intervensi, implementasi, serta evaluasi. Program intervensi meliputi pendampingan administrasi, digitalisasi dokumen sederhana, pengembangan media edukasi visual berbasis infografis, serta pelatihan literasi keuangan bagi pelaku UMKM dan mahasiswa. Evaluasi dilakukan dengan mengukur peningkatan pemahaman, perubahan perilaku, serta efektivitas pelaksanaan program. Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan efisiensi pengelolaan dokumen kredit pada mitra, serta dampak signifikan terhadap masyarakat berupa peningkatan literasi keuangan, peningkatan kapasitas dalam mengakses pembiayaan formal, perubahan perilaku dalam pengelolaan keuangan, serta peningkatan pemanfaatan layanan digital perbankan. Program ini juga menghasilkan model intervensi berbasis integrasi administrasi, digitalisasi, dan edukasi yang dapat direplikasi pada konteks serupa. Dengan demikian, kegiatan pengabdian ini tidak hanya memberikan kontribusi pada peningkatan kinerja administratif mitra, tetapi juga menghasilkan dampak sosial-ekonomi melalui pemberdayaan masyarakat dan peningkatan literasi keuangan secara berkelanjutan.

Kata kunci: literasi keuangan; administrasi kredit; pemberdayaan masyarakat; digitalisasi; inovasi edukasi.

ABSTRACT

Credit administration management in the banking sector requires an effective and structured system, but in practice, problems related to document archiving efficiency and low financial literacy among the public, particularly MSMEs and students, persist. This community service activity aims to improve the effectiveness of credit administration management while strengthening public financial literacy through an empowerment approach. The novelty of this activity lies in the integration of banking operational practices with visual media-based educational innovations and the transformation of administrative procedures into applicable literacy materials for the community. The implementation method uses a participatory and empowerment approach through the stages of problem identification, intervention program design, implementation, and evaluation. The intervention program includes administrative assistance, digitizing simple documents, developing infographic-based visual educational media, and financial literacy training for MSMEs and students. Evaluation is conducted by measuring increased understanding, behavioral changes, and the effectiveness of program implementation. The results of the activity indicate an increase in the efficiency of credit document management for partners, as well as a significant impact on the community in the form of increased financial literacy, increased capacity to access formal financing, behavioral changes in financial management, and increased utilization of digital banking services. This program also produces an intervention model based on the integration of administration, digitalization, and education that can be replicated in similar contexts. Thus, this community service activity not only contributes to improving

partners' administrative performance but also generates socio-economic impact through community empowerment and sustainable improvement in financial literacy.

Keywords: *financial literacy; credit administration; community empowerment; digitalization; educational innovation.*

PENDAHULUAN

Industri perbankan sebagai lembaga keuangan memiliki peran yang sangat penting dalam menggerakkan roda perekonomian suatu negara. Keberadaan bank tidak hanya berfungsi sebagai lembaga yang menghimpun dan menyalurkan dana, tetapi juga turut mendukung pemerintah dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat serta menjaga stabilitas perekonomian nasional (Dalimunthe & Lubis, 2023). Salah satu peran utama bank didasarkan pada fungsi dasarnya sebagai lembaga intermediasi, yaitu sebagai perantara antara pihak yang memiliki kelebihan dana (*surplus unit*) dengan pihak yang membutuhkan dana (*deficit unit*) (Almi & Aziz, 2023; Maharani & Nirmala, 2022; Suardin et al., 2022). Peran perbankan sangat mempengaruhi kegiatan ekonomi suatu negara. Bank dapat dikatakan sebagai darahnya perekonomian suatu negara. Kemajuan suatu bank di suatu negara dapat pula dijadikan ukuran kemajuan negara yang bersangkutan. Semakin maju suatu negara, maka semakin besar peran perbankan dalam mengendalikan negara tersebut (Mellita et al., 2024). Artinya keberadaan dunia perbankan semakin dibutuhkan pemerintah dan masyarakatnya (Ramdhani & Nugroho, 2026).

PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Mataram merupakan salah satu lembaga perbankan yang memiliki peran strategis dalam menyediakan berbagai layanan perbankan bagi masyarakat, termasuk pembiayaan perumahan KPR subsidi, maupun Non subsidi, sedangkan untuk produk simpanan yang ditawarkan meliputi giro, tabungan, dan deposito, serta penyaluran kredit usaha rakyat (Sa'diah et al., 2024). Bank BTN berfokus memberikan layanan kemudahan kepada masyarakat luas dalam melakukan KPR sebagai bentuk investasi terhadap masyarakat dan saat ini berfokus pada masyarakat muda atau generasi milenial. Kegiatan ini memberikan peluang bagi tim pengabdian untuk mengenal serta beradaptasi dengan lingkungan kerja secara langsung di dunia profesional.

Selama kegiatan pengabdian yang dilaksanakan melalui kerja sama dengan PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Mataram, tim pengabdian ditempatkan pada Unit Bisnis bagian *Small Medium Enterprise & Credit Program Unit* (SCPU) dan *Funding Service Unit Head*. Pada unit ini, tim pengabdian terlibat dalam

berbagai kegiatan yang berkaitan dengan pengelolaan administrasi kredit, seperti penyusunan dokumen nasabah berdasarkan nomor debitur, pencatatan dokumen kredit pada amplop, pencatatan berkas ke dalam buku *BAST SCPU*, pemeriksaan kelengkapan formulir monitoring periodik, serta proses pemindaian (scanning) dan pengarsipan dokumen secara sistematis. Keterlibatan ini mendukung peningkatan kerapian, ketelitian, serta kemudahan dalam proses pencarian dan pengelolaan dokumen kredit.

Berbeda dengan kegiatan pengabdian pada umumnya yang berfokus pada pendampingan administratif secara konvensional, program ini menghadirkan suatu inovasi berbasis integrasi antara administrasi perbankan, literasi keuangan, dan media edukasi visual (Setiawan, 2020). Inovasi yang ditawarkan tidak hanya terletak pada keterlibatan tim dalam mendukung aktivitas operasional mitra, tetapi juga pada pengembangan model intervensi yang mengombinasikan pendampingan administrasi, digitalisasi dokumen sederhana, serta transformasi pengetahuan menjadi media edukatif yang mudah dipahami oleh masyarakat (Nursansiwati & Bima, 2024).

dalam kegiatan ini adalah pengembangan media visual edukatif berbasis infografis yang dirancang menggunakan aplikasi digital untuk menyederhanakan prosedur layanan perbankan yang kompleks menjadi lebih komunikatif dan aplikatif (Femilia et al., 2025). Selain itu, program ini juga mengintegrasikan pengalaman praktis di dunia perbankan ke dalam kegiatan transfer pengetahuan kepada pelaku UMKM dan mahasiswa, sehingga tercipta alur inovasi dari praktik institusi menuju pemberdayaan masyarakat (Nursansiwati, 2024).

Dengan demikian, novelty dari kegiatan pengabdian ini terletak pada pendekatan integratif antara praktik operasional perbankan, inovasi media edukasi, dan peningkatan literasi keuangan masyarakat secara simultan, yang tidak hanya berorientasi pada efisiensi internal mitra, tetapi juga pada dampak eksternal berupa perubahan kapasitas dan perilaku masyarakat (Khoer, 2024)

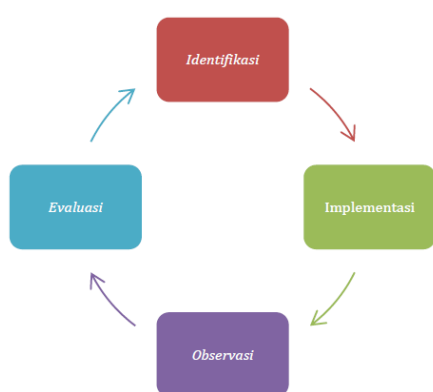
METODE

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini menggunakan pendekatan pemberdayaan (*empowerment approach*) dengan mengedepankan partisipasi aktif mitra dan masyarakat sasaran.

Pendekatan ini bertujuan untuk meningkatkan kapasitas mitra dan masyarakat secara berkelanjutan melalui transfer pengetahuan, pendampingan, serta implementasi praktik langsung yang relevan dengan kebutuhan lapangan (Sanusi, 2025; Suyono et al., 2026; Yuliantini et al., 2023).

Metode yang digunakan dalam kegiatan ini adalah partisipatif, di mana mitra, dalam hal ini Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Mataram, serta masyarakat sasaran (pelaku UMKM dan mahasiswa) dilibatkan secara aktif dalam setiap tahapan kegiatan (Febriani et al., 2025). Keterlibatan ini meliputi proses identifikasi masalah, pelaksanaan program, hingga evaluasi kegiatan, sehingga solusi yang dihasilkan lebih sesuai dengan kebutuhan nyata di lapangan (Asadi, 2025).

Teknik pendampingan dilakukan secara langsung (*on-site assistance*) dengan memberikan bimbingan teknis kepada mitra dalam pengelolaan administrasi dan dokumen (Shaleh et al., 2023). Sementara itu, teknik pelatihan dilakukan melalui metode ceramah interaktif, diskusi, dan simulasi sederhana, sehingga peserta dapat memahami materi secara aplikatif (Itqan et al., 2022; Saputra et al., 2024; Surniandari et al., 2024).



Gambar 1. Tahap Pelaksanaan PKM
(Sumber. Penulis)

Model Intervensi Pengabdian kepada Masyarakat

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini tidak hanya berfokus pada keterlibatan tim dalam aktivitas operasional mitra, tetapi juga dirancang sebagai suatu model intervensi yang bertujuan untuk menyelesaikan permasalahan mitra, khususnya dalam meningkatkan efektivitas pengelolaan administrasi kredit dan literasi keuangan masyarakat (Mahardini et al., n.d.). Kegiatan ini juga akan mentransfer ilmu pengetahuan dari pengalaman yang di dapatkan tim pengabdian kepada mitra pelaku UMKM dan mahasiswa.

Berdasarkan hasil identifikasi awal, permasalahan yang dihadapi mitra meliputi belum optimalnya efisiensi pengarsipan dokumen kredit, keterbatasan pemahaman masyarakat terhadap layanan perbankan, serta rendahnya literasi keuangan pada pelaku UMKM dan mahasiswa. Oleh karena itu, tim pengabdian merancang model intervensi yang terdiri dari beberapa tahapan sebagai berikut Nazaruddin, (2020):

1. Tahap Identifikasi Masalah

Tahap ini dilakukan melalui observasi dan wawancara langsung dengan pihak mitra untuk mengidentifikasi kendala dalam pengelolaan administrasi kredit dan pelayanan nasabah. Hasil identifikasi menunjukkan adanya kebutuhan peningkatan kerapian arsip, percepatan akses dokumen, serta edukasi kepada masyarakat terkait layanan perbankan. Permasalahan pada mitra UMKM dan mahasiswa adalah rendahnya literasi keuangan.

2. Tahap Perancangan Program Intervensi

Berdasarkan permasalahan yang ditemukan, tim pengabdian merancang program intervensi yang meliputi:

- pendampingan administrasi dan pengarsipan dokumen kredit,
- implementasi digitalisasi sederhana melalui scanning dan sistematisasi arsip,
- inovasi media edukasi berupa infografis pembayaran UKT, serta
- program sosialisasi dan pelatihan literasi keuangan bagi masyarakat.

3. Tahap Implementasi Program

Implementasi dilakukan melalui beberapa bentuk kegiatan, yaitu:

- Pendampingan administrasi**, dengan membantu penyusunan dokumen, penginputan data, serta pemeriksaan kelengkapan berkas;
- Implementasi teknologi sederhana**, berupa digitalisasi dokumen melalui proses scanning dan pengarsipan sistematis;
- Inovasi media edukasi**, melalui pembuatan panduan visual pembayaran UKT berbasis aplikasi Canva;
- Sosialisasi dan pelatihan**, berupa seminar literasi keuangan bagi pelaku UMKM dan mahasiswa terkait pembukaan rekening, akses kredit (KUR), serta pengelolaan keuangan.

4. Tahap Evaluasi dan Pengukuran Keberhasilan

Evaluasi dilakukan dengan mengacu pada indikator keberhasilan program, antara lain:

- a) peningkatan kerapian dan sistematika pengarsipan dokumen;
- b) percepatan waktu pencarian dokumen;
- c) peningkatan pemahaman masyarakat terhadap layanan perbankan;
- d) tingkat partisipasi dan respons peserta dalam kegiatan sosialisasi.

Hasil evaluasi menunjukkan bahwa program intervensi memberikan dampak positif, ditandai dengan meningkatnya efisiensi pengelolaan dokumen serta meningkatnya literasi keuangan peserta kegiatan (Samosir et al., 2026). Dengan demikian, model intervensi yang diterapkan dalam kegiatan pengabdian ini mengintegrasikan pendekatan pendampingan, pelatihan, inovasi media, dan implementasi teknologi sederhana sebagai upaya komprehensif dalam menyelesaikan permasalahan mitra serta memberikan manfaat berkelanjutan bagi masyarakat (Sokhivah, 2021).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Inovasi dan Kebaruan Program Pengabdian

Kegiatan pengabdian ini memiliki unsur kebaruan yang terletak pada integrasi antara aktivitas operasional perbankan dengan pendekatan pemberdayaan masyarakat melalui inovasi edukasi (Alfarizi et al., 2024). Berbeda dengan praktik administratif yang bersifat rutin, program ini mentransformasikan proses kerja internal menjadi sumber pembelajaran yang diolah kembali dalam bentuk model edukasi yang aplikatif bagi masyarakat (Hendrawan, 2020).

Inovasi yang dikembangkan meliputi:

1. Transformasi SOP perbankan menjadi materi literasi keuangan, sehingga prosedur yang sebelumnya hanya dipahami oleh internal institusi dapat diakses oleh masyarakat secara lebih sederhana;
2. Pengembangan media edukasi visual berbasis infografis, yang berfungsi sebagai alat bantu pemahaman layanan perbankan;
3. Integrasi digitalisasi layanan dengan edukasi masyarakat, seperti pemanfaatan platform digital dalam layanan kas;
4. Model intervensi berbasis pengalaman praktis, di mana mahasiswa tidak hanya belajar, tetapi juga berperan sebagai agen transfer pengetahuan kepada masyarakat.

Melalui pendekatan ini, kegiatan pengabdian tidak lagi terbatas pada aktivitas administratif, tetapi berkembang menjadi model inovasi edukasi perbankan berbasis praktik nyata yang dapat direplikasi pada konteks serupa (Mellita et al., 2024).

Tahap Identifikasi

PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Mataram memiliki visi utama menjadi perbankan yang Terpercaya, Terbuka, dan Pilihan Masyarakat dan memiliki misi memberikan layanan prima dan inovatif sesuai kebutuhan masyarakat, mengembangkan sumber daya insani yang profesional dan keputusan berbasis kinerja yang konsisten, memperluas akses dan interaksi melalui penerapan teknologi yang handal, memberikan kontribusi yang maksimal kepada pemegang saham dan meningkatkan peran kepedulian sosial dan mendorong pertumbuhan perekonomian daerah.

Tahap Implementasi

PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Mataram telah memberikan kesempatan kepada tim pengabdian untuk menjalin kerja sama dalam rangka mempraktikkan secara langsung ilmu yang diperoleh selama perkuliahan melalui kegiatan di lapangan. Melalui kegiatan pengabdian dan kerja sama tersebut, tim dapat memahami penerapan teori yang dipelajari di bangku kuliah dalam lingkungan kerja perbankan yang sesungguhnya. Lingkungan kerja di Bank BTN Kantor Cabang Mataram menunjukkan sistem kerja yang terstruktur dan profesional sebagaimana standar operasional di lingkungan perkantoran. Selain itu, fasilitas kerja yang disediakan juga tergolong memadai sehingga dapat mendukung pelaksanaan berbagai program dan kegiatan yang dilakukan oleh tim pengabdian. Secara umum, tim pengabdian memperoleh pemahaman mengenai alur kerja pada unit *Small Medium Enterprise & Credit Program Unit Head (SCPU)* serta *Funding Service Unit Head* di Bank BTN Kantor Cabang Mataram karena tim pengabdian terlibat secara langsung dalam kegiatan administrasi, khususnya pada proses pengelolaan dokumen dan pencatatan administrasi secara manual yang berkaitan dengan aktivitas operasional perbankan.

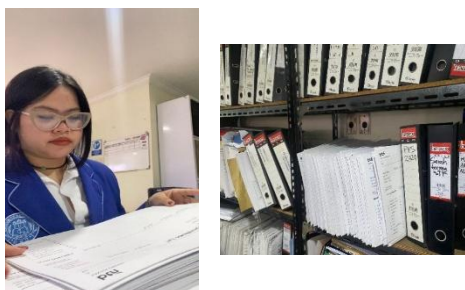
Tahap Observasi

Selama melaksanakan kegiatan pengabdian di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. KC Mataram selama 29 hari, tim pengabdian melakukan berbagai kegiatan observasi yang berkaitan dengan aktivitas operasional perbankan. Adapun tugas observasi yang dilakukan oleh penulis selama kegiatan pengabdian tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Membantu Penyusunan Dokumen Nasabah Kredit Berdasarkan No Debitur

Tim pengabdian ditempatkan pada Unit Bisnis bagian SCPU (*SME & Credit Program Unit Head*) di Bank Tabungan Negara dalam rangka pelaksanaan kegiatan kerja sama, di mana pada tahap awal tim diperkenalkan dengan sistem administrasi kredit, alur

pengelolaan dokumen nasabah, serta standar operasional yang berlaku di unit tersebut sebagai dasar dalam melaksanakan berbagai kegiatan selama program berlangsung. Salah satu kegiatan yang dilakukan adalah membantu penataan dokumen nasabah kredit berdasarkan nomor debitor dengan tujuan memastikan berkas tersimpan secara rapi, mudah ditemukan, serta sesuai dengan prosedur administrasi yang berlaku. Pengelompokan berdasarkan nomor debitor ini membantu meminimalkan risiko tertukarnya dokumen, mempercepat proses pencarian, dan menjaga keamanan data nasabah, sehingga melalui kegiatan kerja sama tersebut tim pengabdian memperoleh pemahaman bahwa pengelolaan arsip yang tertib memiliki peran penting dalam mendukung efisiensi kerja, khususnya pada unit SCPU.

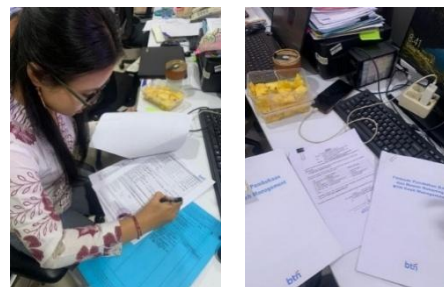


Gambar 2. Penyusunan Dokumen Nasabah (Sumber. Penulis)

2. Membantu Pengelolaan Data Nasabah melalui *Customer Information File (CIF)* Instansi

Selain pada Unit Bisnis bagian SCPU (*SME & Credit Program Unit Head*), tim pengabdian juga terlibat dalam kegiatan kerja sama pada Unit Bisnis bagian *Funding Service Unit Head*. Dalam unit ini, tim pengabdian berpartisipasi dalam proses administrasi pembukaan rekening serta pembaruan data nasabah melalui pengelolaan formulir *Customer Information File (CIF)*, khususnya untuk nasabah kategori instansi atau lembaga. Kegiatan yang dilakukan meliputi pengisian data pada formulir fisik serta penginputan data ke dalam sistem internal bank. CIF merupakan basis data utama yang menyimpan informasi terkait profil dan legalitas nasabah, sehingga tim pengabdian dituntut untuk bekerja secara teliti dalam memeriksa dokumen seperti akta pendirian dan NPWP serta memastikan keakuratan data yang diinput. Melalui kegiatan kerja sama ini, tim pengabdian memahami pentingnya akurasi data dan keamanan informasi sebagai bagian dari

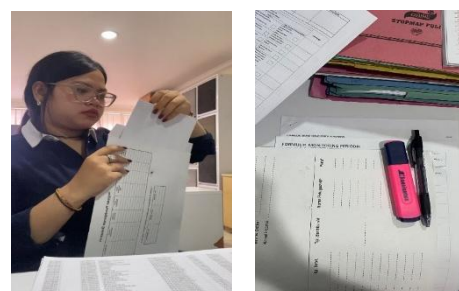
penerapan prinsip kehati-hatian (*prudential principle*) dalam operasional perbankan.



Gambar 3. Pengelolaan Data Nasabah melalui *Customer Information File (CIF)* Instansi (Sumber. Penulis)

3. Melaksanakan Pemeriksaan Kelengkapan Berkas Pada Amplop Nasabah Yang Berkaitan Dengan Formulir Monitoring Periodik

Pemeriksaan kelengkapan berkas pada amplop nasabah juga menjadi bagian dari kegiatan pengabdian, terutama yang terkait dengan Formulir Monitoring Periodik. Dokumen ini berfungsi untuk pemetaan tingkat risiko awal debitor, apakah tergolong rendah, medium, atau tinggi, sehingga Pihak bank khususnya bagian SCPU dapat menentukan penanganan yang tepat. Hasil monitoring yang rendah menunjukkan kondisi yang baik karena sumber dana berasal dari debitor sendiri, jadwal pembayaran angsuran tepat, dan dokumen asli 100% dimiliki debitor. Sebaliknya, hasil monitoring yang tinggi menandakan kondisi yang kurang baik karena sumber dana tidak berasal dari debitor atau keluarganya, jadwal pembayaran selalu terlambat, dan dokumen tidak berada dalam penguasaan debitor.

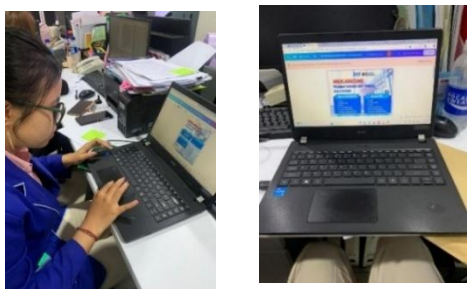


Gambar 4. Pemeriksaan Kelengkapan Berkas (Sumber. Penulis)

4. Inovasi Visual Mekanisme Pembayaran UKT Melalui Aplikasi Canva

Dalam tugas ini, tim pengabdian dipercaya untuk merancang panduan visual mengenai mekanisme pembayaran Uang Kuliah Tunggal

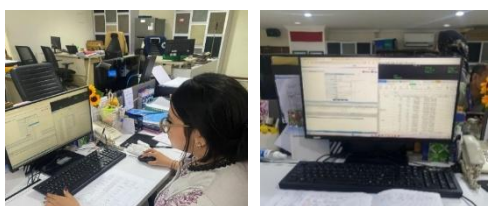
(UKT). Panduan tersebut dirancang menggunakan aplikasi Canva dengan tujuan agar prosedur pembayaran yang sebelumnya terlihat rumit menjadi lebih menarik dan mudah dipahami oleh mahasiswa. Setiap tahapan pembayaran disusun dengan bahasa yang sederhana sehingga nasabah dapat memahami alur transaksi dengan jelas. Selain itu, desain infografis ini dibuat berdasarkan pengamatan terhadap kendala yang sering dialami nasabah saat melakukan pembayaran. Dengan adanya panduan visual tersebut, nasabah dapat memahami proses pembayaran secara mandiri sehingga membantu menciptakan antrean yang lebih tertib dan efisien di kantor bank. Hasil karya ini juga diapresiasi oleh pihak Bank BTN Kantor Cabang Mataram dan dijadikan sebagai bagian dari aspek keberlanjutan (*sustainability*) yang dapat digunakan dari tahun ke tahun sebagai media edukasi pembayaran UKT.



Gambar 5. Inovasi Visual Mekanisme Pembayaran UKT (Sumber. Penulis)

5. Menginput Data Pekerjaan Debitur

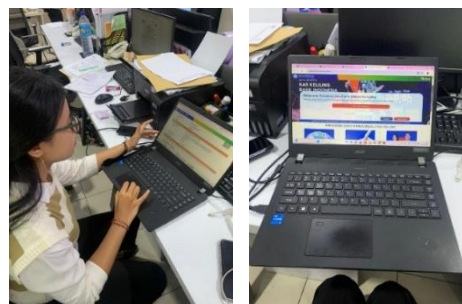
Tim pengabdian membantu menginput data pekerjaan debitur pada periode November - Desember 2025 hingga Januari - Februari 2026 dalam rangka pelaksanaan program pemerintah di Bank Tabungan Negara yang difokuskan pada pembiayaan modal usaha (KUR), pada tahap ini tim pengabdian ditugaskan untuk mengecek dan menginput data pekerjaan debitur satu per satu, dengan memastikan status nasabah apakah sebagai karyawan atau wiraswasta. Proses ini dilakukan untuk menyesuaikan jenis pekerjaan dengan tujuan pembiayaan agar program berjalan tepat sasaran.



Gambar 6. Menginput Data Pekerjaan Debitur (Sumber. Peneliti)

6. Digitalisasi Layanan Penukaran Uang melalui Portal PINTAR BI

Dalam kegiatan ini, tim pengabdian membantu proses penukaran uang melalui portal resmi Bank Indonesia, yaitu pintar.bi.go.id. Platform tersebut digunakan untuk mendigitalisasi layanan kas sehingga proses penukaran uang di Bank BTN Kantor Cabang Mataram dapat berjalan lebih tertib dan terencana. Tim pengabdian membantu nasabah mengikuti alur penukaran yang telah ditetapkan, mulai dari memilih lokasi penukaran, menentukan jadwal layanan, hingga memilih pecahan uang yang akan ditukarkan. Selain itu, penulis juga membantu menginput data identitas nasabah sesuai dengan KTP serta memastikan jumlah nominal penukaran tidak melebihi batas yang telah ditentukan oleh sistem PINTAR. Setelah proses penginputan selesai, penulis membantu mengunduh bukti pemesanan berupa kode QR yang digunakan nasabah sebagai syarat pengambilan uang di loket kasir. Melalui kegiatan ini, penulis memahami bahwa penggunaan sistem digital dapat membantu mempercepat proses pelayanan karena petugas kasir hanya perlu memindai kode QR tanpa melakukan pendataan ulang secara manual.

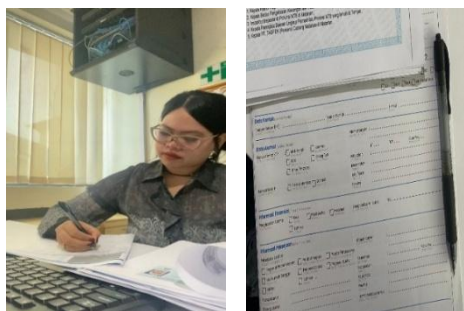


Gambar 7. Digitalisasi Layanan Penukaran Uang melalui Portal PINTAR BI (Sumber. Peneliti)

7. Proses Pengisian Formulir Pembukaan Rekening Tabungan Bagi Calon Nasabah Kredit KPR Komersil

Sebagai bagian dari dukungan terhadap proses administrasi kredit, tim pengabdian dilibatkan dalam membantu pengisian formulir pembukaan rekening tabungan bagi calon nasabah kredit KPR Komersil. Tim pengabdian memastikan setiap data yang dicantumkan telah lengkap dan sesuai dengan dokumen pendukung seperti KTP, KK, Slip gaji calon nasabah atau sumber pendapatan dan masih banyak dokumen lainnya. Ketelitian dalam tahap ini sangat penting agar proses selanjutnya dapat berjalan

lancar tanpa kendala administratif. Melalui keterlibatan tersebut.



Gambar 8. Proses Pengisian Formulir
Pembukaan Rekening Tabungan Bagi Calon
Nasabah Kredit KPR Komersil
(Sumber. Peneliti)

8. Kegiatan Seminar untuk Transfer Pengetahuan kepada Masyarakat

Berdasarkan pengalaman dan pembelajaran yang diperoleh selama pelaksanaan kegiatan di Bank Tabungan Negara, tim pengabdian selanjutnya melaksanakan kegiatan transfer pengetahuan kepada masyarakat, khususnya pelaku UMKM dan mahasiswa, dalam bentuk seminar dan edukasi praktis. Kegiatan ini bertujuan untuk menjembatani kesenjangan literasi keuangan serta meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap layanan dan prosedur perbankan yang tepat, aman, dan sesuai dengan prinsip kehati-hatian.



Gambar 9. Kegiatan Seminar untuk Transfer
Pengetahuan kepada Masyarakat
(Sumber. Peneliti)

Materi yang ditransfer mencakup pemahaman dasar mengenai pembukaan rekening tabungan, baik secara individu maupun instansi, dengan penekanan pada kelengkapan dokumen yang diperlukan seperti KTP, NPWP, serta dokumen legalitas usaha bagi pelaku UMKM. Tim pengabdian juga memberikan penjelasan terkait pentingnya

Customer Information File (CIF) sebagai basis data utama nasabah dalam sistem perbankan, sehingga masyarakat memahami urgensi keakuratan dan konsistensi data dalam setiap transaksi keuangan.

Selain itu, tim pengabdian menyampaikan edukasi mengenai akses pembiayaan, khususnya Kredit Usaha Rakyat (KUR), yang menjadi salah satu program strategis pemerintah dalam mendukung permodalan UMKM. Dalam sesi ini, dijelaskan mengenai persyaratan pengajuan kredit, proses verifikasi data debitur, hingga pentingnya kesesuaian antara profil usaha dengan tujuan pembiayaan. Pemahaman ini diharapkan dapat membantu pelaku UMKM dalam mempersiapkan diri secara administratif maupun finansial sebelum mengajukan kredit ke lembaga perbankan.

Tidak hanya itu, tim pengabdian juga mentransfer pengetahuan terkait pengelolaan keuangan sederhana, seperti pencatatan arus kas, pemisahan keuangan pribadi dan usaha, serta pentingnya disiplin dalam pembayaran kewajiban kredit untuk menjaga kualitas kolektibilitas. Materi ini menjadi relevan mengingat hasil observasi menunjukkan bahwa masih banyak pelaku UMKM yang belum menerapkan manajemen keuangan secara optimal.

Dalam aspek layanan digital, tim pengabdian memperkenalkan pemanfaatan platform perbankan dan layanan digital seperti sistem penukaran uang melalui portal resmi Bank Indonesia, yaitu PINTAR BI, serta pentingnya adaptasi terhadap digitalisasi layanan keuangan. Mahasiswa dan pelaku UMKM diberikan pemahaman mengenai manfaat efisiensi waktu, transparansi, serta keamanan data dalam penggunaan sistem berbasis digital.

Selanjutnya, tim pengabdian juga membagikan pengalaman terkait pentingnya pengelolaan dokumen dan arsip nasabah secara tertib, sebagaimana yang diterapkan pada unit kerja perbankan. Pengetahuan ini diterjemahkan dalam bentuk praktik sederhana yang dapat diterapkan oleh pelaku UMKM, seperti pengarsipan dokumen usaha, bukti transaksi, serta dokumen legalitas secara sistematis untuk mendukung keberlangsungan usaha.

Melalui kegiatan transfer pengetahuan ini, tim pengabdian tidak hanya berperan sebagai penyampai informasi, tetapi juga sebagai fasilitator dalam meningkatkan literasi keuangan masyarakat. Diharapkan, hasil dari kegiatan ini mampu mendorong pelaku UMKM dan mahasiswa untuk lebih siap dalam

mengakses layanan perbankan, mengelola keuangan secara bijak, serta beradaptasi dengan perkembangan sistem keuangan digital secara berkelanjutan.

Luaran Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat

Luaran kegiatan pengabdian ini tidak hanya berupa peningkatan efisiensi internal mitra, tetapi juga berfokus pada dampak nyata terhadap masyarakat, khususnya pelaku UMKM dan mahasiswa sebagai sasaran kegiatan. Dampak tersebut terlihat dari perubahan kapasitas, peningkatan literasi keuangan, serta perubahan perilaku dalam mengakses layanan perbankan.

Pertama, terjadi peningkatan literasi keuangan masyarakat, khususnya dalam memahami prosedur pembukaan rekening, persyaratan administrasi perbankan, serta pentingnya kelengkapan dokumen legalitas usaha. Sebelum kegiatan sosialisasi, sebagian peserta belum memahami perbedaan jenis tabungan maupun fungsi Customer Information File (CIF), namun setelah kegiatan berlangsung, peserta mampu menjelaskan kembali alur pembukaan rekening serta pentingnya validitas data dalam sistem perbankan.

Kedua, terjadi peningkatan kapasitas pelaku UMKM dalam mengakses pembiayaan formal, terutama Kredit Usaha Rakyat (KUR). Melalui kegiatan edukasi, pelaku UMKM memperoleh pemahaman mengenai persyaratan pengajuan kredit, pentingnya kesesuaian antara profil usaha dan tujuan pembiayaan, serta risiko kredit bermasalah. Hal ini mendorong perubahan kesiapan administratif pelaku UMKM dalam mengajukan pembiayaan secara lebih terstruktur dan sesuai ketentuan perbankan.

Ketiga, terjadi perubahan perilaku dalam pengelolaan keuangan usaha, di mana peserta mulai memahami pentingnya pemisahan antara keuangan pribadi dan usaha, serta melakukan pencatatan arus kas secara sederhana. Perubahan ini merupakan indikator awal peningkatan kualitas manajemen keuangan UMKM yang berpotensi meningkatkan keberlanjutan usaha.

Keempat, terjadi peningkatan pemanfaatan layanan digital perbankan, khususnya dalam penggunaan sistem berbasis online seperti layanan penukaran uang melalui platform digital. Peserta menunjukkan pemahaman terhadap alur penggunaan layanan digital serta manfaatnya dalam meningkatkan efisiensi waktu dan transparansi transaksi.

Kelima, terjadi peningkatan pemahaman mahasiswa terhadap praktik perbankan yang aplikatif, tidak hanya sebagai pengalaman belajar, tetapi juga sebagai bekal dalam menyebarkan literasi keuangan kepada masyarakat secara berkelanjutan. Mahasiswa yang terlibat dalam kegiatan ini berperan

sebagai agen literasi yang dapat melanjutkan transfer pengetahuan di lingkungan sosialnya.

Secara keseluruhan, luaran kegiatan pengabdian ini menunjukkan adanya dampak positif terhadap peningkatan literasi keuangan, perubahan perilaku ekonomi, serta kesiapan masyarakat dalam mengakses layanan perbankan. Dampak ini menjadi indikator bahwa program pengabdian tidak hanya berkontribusi pada aspek administratif mitra, tetapi juga memberikan nilai tambah dalam pemberdayaan masyarakat secara sosial dan ekonomi.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang dilaksanakan pada Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Mataram tidak hanya berkontribusi pada peningkatan efisiensi pengelolaan administrasi kredit, tetapi juga menghasilkan dampak yang lebih luas melalui pendekatan pemberdayaan masyarakat. Program ini berhasil mengintegrasikan praktik operasional perbankan dengan inovasi edukasi berbasis media visual dan literasi keuangan, sehingga menghasilkan suatu model intervensi yang bersifat aplikatif dan berkelanjutan.

Melalui tahapan intervensi yang sistematis, mulai dari identifikasi masalah, perancangan program, implementasi, hingga evaluasi, kegiatan ini mampu meningkatkan kerapian dan efektivitas pengarsipan dokumen kredit pada mitra, sekaligus memberikan dampak nyata kepada masyarakat. Dampak tersebut ditunjukkan melalui peningkatan literasi keuangan, peningkatan kapasitas pelaku UMKM dalam mengakses pembiayaan formal, perubahan perilaku dalam pengelolaan keuangan, serta peningkatan pemanfaatan layanan digital perbankan.

Kebaruan (*novelty*) dari kegiatan ini terletak pada transformasi aktivitas administratif perbankan menjadi media pembelajaran yang edukatif dan mudah dipahami masyarakat, serta pengembangan inovasi berupa integrasi antara pendampingan administrasi, digitalisasi sederhana, dan media edukasi visual. Dengan demikian, kegiatan pengabdian ini tidak hanya berorientasi pada penyelesaian permasalahan internal mitra, tetapi juga memberikan kontribusi terhadap pemberdayaan masyarakat secara sosial dan ekonomi.

Saran

Berdasarkan hasil pelaksanaan kegiatan, disarankan agar program pengabdian serupa dapat dikembangkan lebih lanjut dengan memperluas cakupan sasaran, khususnya pada pelaku UMKM di berbagai sektor usaha, sehingga dampak peningkatan literasi keuangan dapat lebih merata. Selain itu, diperlukan penguatan pada aspek inovasi,

seperti pengembangan media edukasi digital yang lebih interaktif dan berbasis teknologi, agar proses transfer pengetahuan menjadi lebih efektif dan adaptif terhadap perkembangan zaman.

Pihak mitra diharapkan dapat mengadopsi dan mengembangkan model intervensi yang telah dirancang sebagai bagian dari program edukasi berkelanjutan kepada nasabah dan masyarakat. Di sisi lain, institusi pendidikan perlu mendorong kegiatan pengabdian yang tidak hanya berorientasi pada pengalaman praktik, tetapi juga menghasilkan inovasi yang memiliki nilai tambah dan dapat direplikasi pada berbagai konteks.

Ke depan, evaluasi kegiatan pengabdian perlu dilengkapi dengan pengukuran dampak yang lebih kuantitatif, seperti tingkat peningkatan literasi keuangan atau jumlah pelaku UMKM yang berhasil mengakses pembiayaan, sehingga kontribusi program dapat terukur secara lebih komprehensif dan memperkuat kualitas publikasi ilmiah di bidang pengabdian kepada masyarakat.

UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Mataram yang telah memberikan kesempatan, dukungan, serta fasilitasi selama pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini. Apresiasi juga disampaikan kepada seluruh pihak di unit kerja yang telah membimbing, memberikan arahan, serta berbagi pengetahuan terkait praktik operasional perbankan.

Ucapan terima kasih turut diberikan kepada pelaku UMKM dan mahasiswa yang telah berpartisipasi secara aktif dalam kegiatan sosialisasi dan pelatihan, sehingga program pengabdian ini dapat berjalan dengan baik dan memberikan manfaat yang diharapkan.

Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Universitas Bumigora atas dukungan akademik dan moral yang diberikan dalam pelaksanaan kegiatan ini, serta kepada seluruh tim pengabdian yang telah bekerja sama dan berkontribusi secara maksimal dalam setiap tahapan program.

DAFTAR RUJUKAN

- Alfarizi, R. F., Radiansyah, E., & Royan, A. M. (2024). *Pemberdayaan Ekonomi Melalui Inklusi Keuangan*. 01(03), 69–75.
- Almi, R. F., & Aziz, R. M. (2023). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Fungsi Intermediasi Serta Dampaknya Terhadap Kinerja Keuangan BUS di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 9(01), 1355–1368.
- Asadi, S. (2025). *Peningkatan Kualitas Umkm Tahu*

Tek-Tek Berbasis Digital Melalui Metode Participatory Action Research (Par) 1. X(X), 1–6.

- Dalimunthe, N., & Lubis, N. K. (2023). Peran lembaga perbankan terhadap pembangunan ekonomi Fungsi dan tujuannya dalam menyokong ketenagakerjaan. *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 8(4), 956–963.
- Febriani, R., Sa, C., & Rofida, K. (2025). *Pendampingan Pengembangan UMKM Binaan Lazismu Kabupaten Malang*. 3(4), 730–736.
- Femilia, D. E., Wikartika, I., Pembangunan, U., Veteran, N., Timur, J., Madya, J. R., & Anyar, G. (2025). *Peningkatan Literasi Keuangan Digital Melalui Pendampingan Pembukaan Rekening Online Bank XXX*. 6, 255–264.
- Hendrawan, A. (2020). *Pengembangan Kompetensi UMKM dengan Pembelajaran Organisasi*. 1(September), 489–496.
- Itqan, M. S., Vaidah, N., Fatimah, S., & Rohaenti, N. (2022). Pelatihan dan pendampingan guru dalam pembuatan media pembelajaran interaktif. *Komatika: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(2), 39–43. <https://doi.org/10.34148/komatika.v2i2.568>
- Khoeir, M. I. S. (2024). *Jurnal Abdimas Komunikasi dan Bahasa Participatory Action Research dalam Pengembangan Digitalisasi Berbasis Potensi Masyarakat Desa Cihanjawa Jurnal Abdimas Komunikasi dan Bahasa*. 4, 64–71.
- Maharani, M., & Nirmala, T. (2022). Pengaruh Ukuran Bank, Fungsi Intermediasi Bank dan Variabel Moneter Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Indonesia Periode 2015-2020. *E-Journal Field of Economics, Business and Entrepreneurship*, 1(3), 245–258. <https://doi.org/10.23960/efebe.v1i3.45>
- Mahardini, N. Y., Hapsari, D. P., Octaviani, S., Akuntansi, J., & Raya, U. S. (n.d.). *Meningkatkan Tertib Administrasi Keuangan UMKM melalui Literasi Simple Accounting pada WPPI Banten*.
- Mellita, D., Misnawati, D., & Elpanso, E. (2024). *Edukasi Literasi Keuangan Digital Pada UMKM Binaan LLDIKTI Wilayah II Palembang*. 4(2), 99–104.
- Nazaruddin. (2020). *Mengolah Limbah Menjadi Berkah : Pemberdayaan Ekonomi Berbasis Komunitas di Kecamatan Arongan*. 1(2).
- Nursansiwati, D. A. (2024). *Jurnal Pengabdian Masyarakat (PENGAMAS) Markets : The Role of Online Technology in Increasing Market Access and Profitability Pemberdayaan UMKM di Denpasar Melalui Edukasi Keuangan dan Pasar Digital : Peran*

- Teknologi Online dalam Meningkatkan Akses Pasar dan Profitabilitas. 1(1), 1–7.*
- Nursansiwati, D. A., & Bima, U. M. (2024). *Jurnal Pengabdian Masyarakat (Pengamas) Improving Financial Literacy For Umkm Actors Through Digital Financial Management Training. 1(3), 376–383.*
- Ramdhani, M. Z., & Nugroho, R. H. (2026). *Implementasi Administrasi Kredit dan Pengelolaan Data dalam mendukung Efisiensi Operasi Bisnis Bank Jatim Capem Royal Plaza. 3(3), 1–6.*
- Sa'diah, F. A., Syarif, R., & Azhar, Z. (2024). Analisis Atas Prosedur Pembiayaan Kredit Pemilikan Rumah BTN Platinum. *Jurnal Aplikasi Bisnis Kesatuan, 4(3), 361–370.* <https://doi.org/10.37641/jabkes.v4i3.1927>
- Samosir, H. E. S., Mujiani, S., Mahmudin, T., Ashari, I. F., & Pandji, N. (2026). *Peningkatan Literasi Keuangan UMKM Melalui Pelatihan Pencatatan Keuangan Digital. 4(4), 22217–22228.*
- Sanusi, S. (2025). Pemberdayaan Masyarakat Melalui Pendampingan Penyusunan RKPDes Partisipatif di Desa Wangandalem Kabupaten Brebes. *Jurnal Pengabdian Negeri, 2(3), 152–160.* <https://doi.org/10.69812/jpn.v2i3.154>
- Saputra, E., Purwanto, D., Zulaehah, S., Bakhtiar, A. I., & Rahim, S. R. (2024). Peningkatan Keterampilan Karang Taruna Melalui Pelatihan Service AC Mobil. *Aksiologi: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat, 8(3).* <https://doi.org/10.30651/aks.v8i3.13591>
- Setiawan. (2020). *Analisis Peran Perbankan Terhadap Pertumbuhan Ekonomi di Indonesia : Bank Syariah Versus Bank Konvensional. 8(1), 52–60.*
- Shaleh, K., Sukmawati, F., A, D. A., & M, R. F. M. (2023). *Peningkatan Kapasitas Bimbingan Teknis Pengelola Aset Desa Melalui Pendampingan Capacity Building for Village Asset Management Through Technical Guidance Assistance.*
- Sokhivah. (2021). *Evaluasi Dan Indikator Keberhasilan Program Intervensi Sosial Untuk Perubahan. 2(1).*
- Suardin, H. S., Hakim, L., & Mubyarto, N. (2022). Analisis Determinan Fungsi Intermediasi dan Profitabilitas Bank Umum Syariah di Indonesia. *Islamika : Jurnal Ilmu-Ilmu Keislaman, 22(2), 218–232.* <https://doi.org/10.32939/islamika.v22i2.1715>
- Surniandari, A., Haryani, H., Purwaningrum, C., Felisha, A. P., & Mulyahati, A. (2024). Pendampingan dan Pelatihan Untuk Mengoptimalkan Pengetahuan Kelompok Tani Hydromadam Kelurahan Katulampa. *Abditeknika Jurnal Pengabdian Masyarakat, 4(2), 98–106.* <https://doi.org/10.31294/abditeknika.v4i2.4992>
- Suyono, S., Aunullah, I., & Sa'diyah, H. (2026). Implementasi model pemberdayaan masyarakat berbasis edukasi partisipatif dalam penguatan kapasitas sosial dan ekonomi lokal. *Penamas: Journal of Community Service, 6(1), 121–130.* <https://doi.org/10.53088/penamas.v6i1.2827>
- Yuliantini, E., Kamsiah, K., Eliana, E., Wijaya, A. S., & Yunita, Y. (2023). Pemberdayaan Masyarakat Melalui Edukasi Gizi: Strategi Pencegahan Stunting di Kabupaten Seluma. *Welfare : Jurnal Pengabdian Masyarakat, 1(3), 519–525.* <https://doi.org/10.30762/welfare.v1i3.652>