

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Pertumbuhan ekonomi di Indonesia saat ini terus mengalami peningkatan yang signifikan. Namun pertumbuhan ekonomi tersebut lebih banyak dinikmati oleh masyarakat kalangan menengah ke atas serta didominasi di daerah perkotaan. Hal ini dikarenakan layanan perbankan lebih banyak didapatkan di daerah perkotaan, sehingga masyarakat pedesaan belum sepenuhnya dapat terlayani oleh layanan perbankan. Ini dikarenakan jarak tempuh yang harus dilalui oleh masyarakat pedesaan lebih jauh dan lama.

Dampak yang ditimbulkan adalah pengentasan kemiskinan lebih berat karena adanya kesenjangan antara masyarakat kota dengan pedesaan. Perbankan belum bisa melaksanakan fungsi sepenuhnya yaitu sebagai lembaga intermediasi antara pihak yang kelebihan dana dengan pihak yang membutuhkan dana. Dana di masyarakat pedesaan belum terserap seluruhnya dan masih banyak masyarakat pedesaan yang membutuhkan dana untuk modal usaha atau masih memerlukan pembiayaan. Hal tersebut menunjukkan kepada perbankan agar segera mengambil langkah untuk mempermudah dan menyingkirkan berbagai kendala masyarakat dalam mengakses perbankan. Sehingga layanan perbankan bisa dirasakan oleh masyarakat luas atau menyeluruh yang disebut dengan keuangan inklusif.

Dengan membuka ruang kepada semua masyarakat secara luas dari semua tingkatan untuk mendapatkan layanan jasa keuangan akan mendorong pertumbuhan ekonomi dan strategi pengentasan kemiskinan. Diperlukan adanya usaha untuk memutus jarak dan ruang antara bank dengan masyarakat agar lebih efisien dalam segi biaya maupun waktu. Namun dengan membuka cabang baru sangat tidak rasional dikarenakan berbagai hal diantaranya adalah skala ekonomi serta permasalahan lainnya. Pilihan yang rasional dilakukan adalah dengan cara membuka *Branchless Banking* atau pembukaan tempat pelayanan perbankan tanpa adanya cabang atau kantor. Program tersebut juga bisa disebut dengan layanan keuangan tanpa kantor dalam rangka keuangan inklusif (Laku Pandai). Laku Pandai merupakan pihak ketiga bank atau bisa disebut juga sebagai tangan panjangnya bank.

BRISyariah merespon dengan membuka layanan *Branchless Banking*. Artinya BRIS KCP Kudus memiliki agen yang disebut sebagai temanBRIS. Agen ini berupa perorangan yang berperan layaknya bank dalam membantu nasabah untuk bertransaksi seperti pembukaan rekening, setoran tabungan, penarikan tabungan, transfer sesama bank atau antar bank serta pelayanan finansial lainnya. Tempatnya bisa di rumah atau pertokoan yang berada di pedesaan. Dengan adanya program ini, nasabah tidak perlu menempuh perjalanan jauh dan membutuhkan waktu yang cukup lama untuk bisa mendapatkan layanan perbankan. Hal ini juga membantu masyarakat kalangan menengah ke bawah yang rata-rata hidup di pedesaan, karena mereka biasanya merasa takut untuk datang ke bank.

Sampai saat ini tahun 2019, baru ada 2 agen di BRISyariah KCP Kudus dan hanya ada satu agen BRISyariah dari Jepara. Dari jumlah penduduk usia produktif (usia 15 tahun sampai 64 tahun) di Jepara yaitu 831.817 penduduk (Badan Pusat Statistik Kabupaten Jepara). Hal ini bisa menjadi peluang bagi agen tersebut untuk mendapatkan transaksi dan keuntungan yang lebih banyak karena tidak ada persaingan. Selain itu, kantor BRIS di Jepara belum ada dan harus ke Kudus. Dengan jarak tempuh yang jauh, maka nasabah akan lebih memilih melakukan transaksi di tempat agen atau temanBRIS.

Dari berbagai permasalahan diatas, maka peneliti tertarik untuk meneliti dengan judul dampak dari program *branchless banking* BRIS KCP Kudus terhadap individu nasabah di Jepara. Dalam penelitian ini akan meneliti nasabah agen yang berada di Jepara, namun kantor BRIS KCP Kudus, karena saat ini belum ada kantor BRIS di Jepara.

B. Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang tersebut rumusan masalah yang akan kami selesaikan:

1. Bagaimana program *branchless banking* BRISyariah KCP Kudus dijalankan?
2. Bagaimana dampak program *Branchless Banking* BRIS KCP Kudus terhadap individu nasabah di Jepara?

C. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Mengetahui program *branchless banking* BRISyariah KCP Kudus dijalankan.
2. Mengetahui dampak program *Branchless Banking* BRIS KCP Kudus terhadap individu nasabah di Jepara.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang hendak dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Teoritis

Secara teoritis tujuan dari penelitian ini adalah untuk menambah pengetahuan tentang program *Branchless Banking*, khususnya dampak dari program *Branchless Banking* terhadap individu nasabah di Jepara.

2. Praktis

- a. Program Studi Perbankan Syari'ah

Memberikan pengetahuan lebih dan sebagai bahan pembelajaran yang membahas tentang dampak *Branchless Banking* terhadap individu nasabah di Jepara.

- b. Masyarakat

Berbagi pengetahuan dengan masyarakat tentang dampak *branchless banking* terhadap individu nasabah di Jepara.

- c. BRIS KCP Kudus

Memberikan sumbangan bagi pihak BRIS KCP Kudus dalam mengetahui dampak program *Branchless Banking* terhadap individu nasabah di Jepara.

E. Kajian Pustaka

1. Penelitian Terdahulu

Judul ini dibuat berdasarkan pemahaman peneliti mengenai pentingnya keberadaan program *Branchless Banking* khususnya pada wilayah Jepara karena masih banyak masyarakat kota Jepara yang belum terlayani oleh bank. Penelitian tentang *Branchless Banking* sebelumnya sudah ada terdahulu. Dalam hal ini yang membedakan adalah studi kasus dan pengaruhnya terhadap individu nasabah pengguna jasa di wilayah Jepara.

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Pembeda
1	Muhammad Willy Aulia Rahman (Jurnal, 2017)	Pengaruh Laku Pandai Terhadap Pertumbuhan Ekonomi di Indonesia	Sampai dengan September 2016 tercatat terdapat 14 bank penyelenggara Laku Pandai. Jumlah agen laku pandai yang telah berhasil direkrut adalah sebanyak 160.490 agen, yang sebagian besar merupakan agen perorangan yang tersebar di seluruh provinsi di Indonesia (34 provinsi). Jumlah nasabah yang telah membuka tabungan BSA yaitu 1.949.005 orang, dengan jumlah dana yang berhasil terhimpun sebagai <i>outstanding</i> nominal saldo BSA sebesar 93 milyar per September 2016.	Dalam penelitian ini, hanya meneliti pada agen yang terdaftar dalam BRIS KCP Kudus saja, bukan dari keseluruhan bank yang ada di Indonesia.

2	Tetty Yuliaty dan Arlina Nurbaity Lubis (Jurnal, 2017)	Agen <i>Branchless Banking</i> untuk Mencapai Masyarakat <i>Bankable</i>	Dalam pembahasannya adalah agen <i>banking</i> mampu mencapai masyarakat <i>bankable</i> , mengingat para agen <i>banking</i> langsung berhubungan dengan masyarakat, mudah dalam bertransaksi dan mudah dijangkau, serta tidak terlalu formal, dengan dana awal yang cukup terjangkau.	Dalam penelitian ini, bertujuan untuk mengetahui dampak program <i>Branchless Banking</i> , bukan capaian yang dihasilkan oleh program <i>Branchless Banking</i> .
3	Hidayati Sarah (Jurnal)	Dampak <i>Branchless Banking</i> terhadap Kinerja Keuangan PT Bank Muamalat Indonesia Tbk	Dalam penelitiannya dampak <i>Branchless Banking</i> terhadap kinerja keuangan PT Bank Muamalat Indonesia berdasarkan hasil uji <i>paired sample t-test</i> menunjukkan bahwa kinerja keuangan Bank Muamalat Indonesia dari segi solvabilitas, efisiensi, dan prfitabilitas menjadi lebih baik setelah adanya <i>Branchless Banking</i> . Namun pada waktu adanya regulasi yang dikeluarkan oleh Bank Muamalat Indonesia mengenai APU dan PPT terkait <i>Customer Due Diligence</i> yang dapat mengaburkan dampak positif <i>Branchless Banking</i> sehingga kinerja	Dalam penelitian ini, bukan dampak terhadap bank Muamalat, tapi terhadap individu nasabah pengguna jasa.

			keuangan Bank Muamalat Indonesia menurun.	
4	M. Nur Rianto Al Arif (Jurnal, 2018)	Laku Pandai's Program And Deposit Funds: Study At Bank Of BRI Sharia	Hasil empiris menunjukkan bahwa ada perbedaan dalam dana setoran antara pra dan program pasca-Laku Pandai. Hasil ini menyiratkan bahwa program ini dapat memperluas akses dan jaringan layanan perbankan kepada masyarakat. Program harus disertai dengan peningkatan kualitas layanan. Program ini akan meningkatkan kepercayaan dan kesesuaian pengguna dengan transaksi menggunakan Laku Pandai.	Dalam penelitian ini, akan diketahui dampak dari program <i>Branchless Banking</i> , bukan perbandingan antara sebelum dan sesudah menggunakan layanan Laku Pandai dalam perbankan.
5	Fetria Eka Yudiana (Jurnal, 2018)	Modifikasi <i>Branchless Banking</i> pada Perbankan Syariah di Indonesia Berdasarkan Kearifan Lokal	Pengembangan teknologi <i>branchless banking</i> dapat berjalan optimal jika didukung oleh teknologi berbasis internet, OJK mensyaratkan bank penyelenggara <i>branchless banking</i> harus memiliki infrastruktur elektronik seperti <i>mobile banking</i> , <i>internet banking</i> . Hal ini menjadi tantangan tersendiri karena belum memadainya	Dalam penelitian ini membahas dampak program <i>branchless banking</i> terhadap nasabah, bukan berdasarkan teknologi.

			<p>infrastruktur terutama daerah luar Jawa yang mana belum semuanya mendapatkan akses yang baik terhadap jaringan telekomunikasi. Kendala sinyal merupakan masalah yang harus dipecahkan oleh penyedia jasa telekomunikasi. Selain itu, keanekaragaman budaya dimana karakteristik masyarakat di pedesaan cenderung suka berkumpul atau bergotong royong, menjadikan penerapan model <i>branchless banking</i> dengan <i>mobile banking</i> kurang sesuai untuk masyarakat ini</p>	
--	--	--	--	--

Tabel 1

2. Kerangka Teoritis

a. *Branchless Banking*

Branchless Banking adalah inovasi layanan perbankan terbaru non konvensional, yang diluncurkan untuk meningkatkan layanan keuangan kepada masyarakat khususnya masyarakat kelas bawah atau masyarakat yang tinggal di pelosok desa, dengan tanpa melalui kantor fisik bank (Yuliati, 2017).

Branchless Banking merupakan bagian dari program *Financial Inclusion* guna memberikan jasa keuangan dan sistem pembayaran

secara terbatas melalui unit khusus pelayanan keuangan atau agen tanpa harus melalui pendirian kantor cabang bank. *Branchless Banking* bisa menjadi solusi bagi mereka yang tinggal di daerah terpencil untuk mendapatkan pelayanan perbankan dengan biaya yang murah atau lebih hemat (Sarah). Sedangkan menurut Muliaman Hadat *Branchless Banking* adalah jaringan untuk memberikan layanan finansial di luar bank yakni dengan menggunakan teknologi jaringan alternatif sehingga seluruh masyarakat terkecuali dapat mengakses lembaga keuangan formal. Distribusi layanan *Branchless Banking* sesuai dengan kebutuhan masyarakat Indonesia karena dapat mengatasi tantangan kondisi geografis dengan strategi distribusi kanal layanan bank tidak bergantung pada eksistensi kantor cabang bank (Radji, 2017).

Arah perbaikan akses perbankan melalui *Branchless Banking*:

- 1) Memperbanyak jangkauan lembaga keuangan terutama pada daerah yang sedikit akan keberadaan lembaga keuangan dan terpencil.
- 2) Mengembangkan *branchless banking* di daerah-daerah yang belum bisa terjangkau oleh kantor bank.
- 3) Menyasar daerah yang memiliki kegiatan ekonomi utamanya di bidang perdagangan.
- 4) Menyasar daerah yang memiliki proporsi pekerja berusaha sendiri yang lebih tinggi.
- 5) Mendorong penguatan usaha mikro dan kecil (Widianto, 2013).

b. Nasabah

Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa Bank Syariah dan/ atau UUS (Unit Usaha Syariah). Nasabah penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di Bank Syariah dan/ atau UUS dalam bentuk simpanan berdasarkan akad antara Bank Syariah atau UUS dan nasabah yang bersangkutan. Nasabah investor adalah nasabah yang menempatkan dananya di Bank Syariah dan/ atau UUS dalam bentuk investasi berdasarkan akad antara Bank Syariah atau UUS dan nasabah yang bersangkutan. Nasabah penerima fasilitas adalah nasabah yang memperoleh fasilitas dana atau yang dipersamakan dengan itu, berdasarkan prinsip syariah (UU Republik Indonesia No. 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah).

c. Agen Laku Pandai

Agen Laku Pandai adalah pihak (perorangan dan/ atau badan hukum) yang bekerjasama dengan bank penyelenggara Laku Pandai dan menjadi kepanjangan tangan bank untuk menyediakan layanan perbankan dan layanan keuangan lainnya sesuai yang diperjanjikan kepada masyarakat dalam rangka keuangan inklusif (OJK, 2015).

Agen menurut POJK merupakan pihak yang memiliki kerjasama dengan bank atau keuangan lainnya yang menyelenggarakan program Laku Pandai yang menjadi tangan panjangnya bank dalam menyediakan layanan perbankan kepada masyarakat dalam rangka keuangan inklusif sesuai yang diperjanjikan. Agen sebagai pihak ketiga, yang menjadi perantara antara nasabah dengan bank bertanggungjawab dalam

menanggung sanksi atas kesalahan yang dilakukan sesuai dengan kesepakatan antara bank dan agen (Kumitrasah, 2015).

Jadi dapat disimpulkan bahwa agen merupakan pihak yang menjadi perantara atau tangan panjangnya bank atau lembaga keuangan lainnya dalam menyediakan layanan keuangan dan memiliki tanggungjawab untuk menanggung sanksi atas kesalahan yang dilakukan sesuai dengan perjanjian yang disepakati.

F. Metode Penelitian

1. Pendekatan

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, merupakan penelitian yang menekankan pada *quality* atau hal yang terpenting dari sifat suatu barang/jasa. Hal yang paling penting dari suatu barang atau jasa berupa kejadian/fenomena/gejala sosial adalah makna dari kejadian tersebut yang dapat dijadikan pelajaran berharga bagi suatu pengembangan konsep teori. Penelitian kualitatif bisa didesain untuk memberikan sumbangannya terhadap teori, praktis, kebijakan, masalah-masalah sosial serta tindakan (Satori, 2014: 22).

Penelitian kualitatif bersifat deskriptif, yang memiliki arti bahwa data, fakta, yang dikumpulkan tidak berbentuk angka-angka, melainkan berbentuk kata atau gambar. Mendefinisikan sesuatu berarti menggambarkan apa, bagaimana, dan mengapa suatu kejadian bisa terjadi. Dalam menuangkan suatu tulisan, laporan penelitian kualitatif berisi kutipan-kutipan dari data/fakta yang diungkap di lapangan untuk

memberikan ilustrasi yang utuh dan untuk memberikan dukungan terhadap apa yang disajikan (Satori, 2014: 28).

Penelitian deskriptif merupakan metode penelitian yang menjelaskan dan menginterpretasi objek sesuai dengan apa adanya. Penelitian tersebut juga sering disebut penelitian noneksperimen, karena pada penelitian ini, peneliti tidak melakukan kontrol dan memanipulasi variabel penelitian (Sukardi, 2011: 157).

Dalam penelitian ini akan menjelaskan mengenai dampak program *branchless banking* BRISyariah KCP Kudus terhadap nasabah di Jepara. Dengan data yang disajikan berupa deskripsi dari hasil wawancara dan observasi di lapangan dimana tempat untuk melakukan penelitian adalah di BRISyariah KCP Kudus dan agen serta nasabah yang ada di Jepara. Jadi data yang disajikan bukan berupa angka, melainkan bersifat deskriptif.

2. Jenis Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, terdapat lima jenis yaitu: penelitian *grounded theory*, biografi, fenomenologi, , etnografi dan studi kasus (Satori, 2014: 33). Sedangkan dalam penelitian ini, menggunakan jenis penelitian studi kasus. Studi kasus ialah suatu serangkaian kegiatan ilmiah atau penelitian yang dilakukan secara terinci, mendalam dan intensif tentang suatu aktifitas, program maupun peristiwa, baik pada tingkat perorangan, sekelompok orang, lembaga atau organisasi untuk mendapatkan pengetahuan mendalam tentang peristiwa tersebut. Biasanya, peristiwa yang dipilih yang selanjutnya disebut kasus adalah hal yang

aktual (*rel life events*), yang sedang berlangsung, bukan sesuatu yang sudah lewat (Rahardjo, 2017).

Sesuai dengan penelitian kualitatif, jenis studi kasus bahwa peristiwa yang dipilih adalah peristiwa atau kasus yang aktual. Program *branchless banking* merupakan inovasi dari layanan keuangan berbasis teknologi dan masih merupakan peristiwa yang aktual atau masih diperbincangkan. Kemudian peneliti tertarik pada dampak yang ditimbulkan dari program ini terhadap nasabah di Jepara.

3. Subjek dan objek Penelitian

Objek lokasi penelitian ini dilakukan di BRIS KCP Kudus dan nasabah agen di Jepara. Dimana objek penelitian tersebut dapat membantu dalam memberikan informasi maupun keterangan yang dibutuhkan oleh peneliti. Sedangkan penentuan subjek atau narasumber dalam penelitian ini dilakukan dengan mekanisme disengaja (*purposive*), dimana sebelum melakukan penelitian, seorang peneliti terlebih dulu menentukan kriteria yang sesuai dengan yang diinginkan dan harus dipenuhi oleh orang yang akan dijadikan sumber informasi. Berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan, peneliti sudah mengetahui identitas orang-orang yang akan dijadikan informan penelitiannya sebelum penelitian dilakukan (Afrizal, 2015).

Peneliti telah menentukan informan yang akan dijadikan narasumber dalam proses wawancara. Diantaranya adalah:

- a. Karyawan BRISyariah KCP Kudus sebagai narasumber dalam memberikan penjelasan mengenai program *branchless banking* di BRISyariah KCP Kudus.
- b. Agen BRISyariah di Jepara sebagai narasumber dalam memberikan penjelasan mengenai keagenan yang dijalankan dari program *branchless banking* di BRISyariah KCP Kudus.
- c. Nasabah BRISyariah di Jepara sebagai narasumber dalam memberikan penjelasan mengenai dampak yang dirasakan dari program *branchless banking* di BRISyariah KCP Kudus terhadap dirinya.

4. Lokasi dan Waktu Penelitian

a. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di kantor BRISyariah KCP Kudus, dan di Jepara untuk mengumpulkan data dari nasabah dan agen BRISyariah.

b. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan kurang lebih selama 3 bulan, yaitu dari bulan Januari sampai dengan bulan Maret tahun 2019. Adapun tahapan kegiatan yang dilakukan adalah sebagaimana pada jadwal kegiatan penelitian berikut: Tahap penyusunan proposal penelitian adalah bulan Januari 2019, Tahap pengumpulan data telah dimulai pada bulan Februari sampai dengan Maret 2019 dan tahap analisis data dan penulisan laporan dilakukan pada bulan Maret 2019.

5. Sumber Data

Dalam melakukan sebuah penelitian, diperlukan adanya sumber data untuk memperkuat keaslian sebuah penelitian. Tanpa adanya sumber data

yang jelas, maka penelitian tersebut hanya sebuah persepsi seorang peneliti yang tidak bersifat ilmiah. Sumber data dibedakan menjadi dua, yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan sumber data primer dan sekunder.

Data primer adalah data yang didapat dari sumber pertama baik dari perseorangan atau individu seperti hasil dari wawancara dengan seorang responden (Umar, 2011: 42). Sumber data yang digunakan dalam penelitian berasal dari wawancara dan observasi langsung di BRISyariah KCP Kudus. Peneliti akan melakukan wawancara langsung dengan responden yang meliputi karyawan BRIS KCP Kudus yang bekerja dibidang Keagenan atau *Branchless Banking*, Agen BRIS KCP Kudus yang berada di Jepara serta nasabah Agen BRIS KCP Kudus yang bertempat tinggal di Jepara. Lokasi dalam penelitian ini adalah di BRIS KCP KUDUS dan nasabah agen di Jepara.

Sedangkan data sekunder adalah dari data kepustakaan atau dokumen-dokumen yang berhubungan dengan masalah yang diajukan. Dokumen yang dimaksud adalah buku-buku karangan ilmiah, jurnal-jurnal, dan perundang-undangan lainnya yang erat kaitannya dengan masalah yang diajukan.

6. Teknik Pengumpulan Data

Data adalah sesuatu yang didapat melalui suatu metode pengumpulan data yang nantinya akan diolah serta dianalisis dengan suatu metode tertentu yang selanjutnya akan menghasilkan suatu hal yang dapat menggambarkan atau mengindikasikan sesuatu. Dalam penelitian apapun

pasti melibatkan data sebagai bahan/ materi yang akan diolah untuk menghasilkan sesuatu (Herdiansyah, 2014: 116).

Sedangkan menurut Umar, data adalah salah satu komponen riset, yang artinya tanpa adanya data tidak akan ada riset. Data yang akan dipakai dalam penelitian harus merupakan data yang benar, karena data yang salah akan memberikan informasi yang salah. Di dalam penelitian ilmiah, ada beberapa teknik pengumpulan data beserta masing-masing perangkat pengumpul datanya, yaitu angket (kuesioner), wawancara dan observasi (Umar, 2011: 49).

Sedangkan dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara dan observasi. Karena penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif yang datanya menggunakan deskripsi bukan angka.

a. Wawancara

Yang dimaksud dengan wawancara adalah proses untuk memperoleh keterangan dalam suatu penelitian dengan cara tanya jawab, antara penanya atau pewawancara dengan penjawab atau responden harus sambil bertatap muka dengan menggunakan alat yang dinamakan *interview guide* (panduan wawancara). Walaupun wawancara adalah proses percakapan dengan tatap muka yang berbentuk tanya jawab, namun wawancara merupakan suatu proses pengumpulan data untuk suatu penelitian (Nazir, 2013: 193).

Dalam penelitian kualitatif hampir semua metode pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara. Karena terlalu seringnya

wawancara digunakan dalam penelitian kualitatif, sehingga wawancara seakan-akan menjadi ikon dalam metode pengumpulan data penelitian kualitatif (Herdiansyah, 2014:117).

Dalam penelitian ini peneliti melakukan wawancara dengan narasumber yang sudah ditentukan sebelumnya, dengan teknik purposive. Narasumber yang dipilih adalah karyawan BRISyariah yang bekerja di bagian program *branchless banking* BRIS KCP Kudus, agen BRIS di Jepara dan nasabah agen BRIS yang bertempat tinggal di Jepara. Hasil dari wawancara dengan narasumber yang telah disebutkan di atas adalah sebagaimana terlampir.

b. Observasi

Observasi adalah kegiatan mengamati terhadap suatu objek yang akan diteliti baik secara langsung maupun tidak langsung untuk mendapatkan data yang harus dikumpulkan dalam penelitian. Observasi secara langsung dilakukan dengan terjun ke lapangan dengan melibatkan seluruh pancaindra. Sedangkan observasi secara tidak langsung dilakukan dengan pengamatan yang dibantu oleh media visual/audiovisual, misalnya teleskop, handycam dan lain-lain (Satori, 2014: 105).

Namun menurut Nazir, observasi baru bisa tergolong sebagai teknik mengumpulkan data jika pengamatan tersebut mempunyai kriteria berikut:

- 1) Pengamatan berfungsi untuk penelitian dan telah direncanakan secara sistematis.

- 2) Pengamatan harus ada kaitannya dengan tujuan penelitian yang telah direncanakan sebelumnya.
- 3) Pengamatan yang dilakukan harus dicatat secara sistematis dan dihubungkan dengan proposisi umum dan bukan dipaparkan untuk suatu set yang menarik perhatian saja.
- 4) Pengamatan bisa dicek dan dikontrol atas validitas dan reabilitasnya (Nazir, 2013: 175).

7. Teknik Analisis Data

Analisis merupakan suatu usaha yang bertujuan untuk mengurai suatu masalah atau fokus kajian menjadi bagian-bagian kecil sehingga susunan/tatanan bentuk sesuatu yang diurai itu bisa terlihat dengan jelas dan karenanya bisa secara lebih terang ditangkap maknanya atau lebih bisa dimengerti duduk perkaranya. Dengan data kualitatif peneliti dapat mengikuti dan memahami alur peristiwa secara kronologis, menilai sebab akibat dalam lingkup penelitian (Satori, 2014: 20).

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian dilakukan dengan tiga tahap yaitu Reduksi Data, Model Data (Data Display) dan Penakarika/verifikasi kesimpulan. Hal ini sesuai dengan yang disebutkan oleh miles dan huberman (1984) dalam bukunya yang berjudul “*Qualitative Data Analysis*” yang dikutip oleh Emzir (2011). Dimana tahap tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Reduksi Data

Reduksi data merupakan salah satu bentuk analisis data dengan memilih, mempertajam, memokuskan, membuang, serta menyusun

data dengan suatu cara sehingga kesimpulan akhir dapat digambarkan dan diverifikasi. Dengan reduksi data kita tidak perlu mengartikan kuantitatif untuk menjadikan data itu jelas. Data kualitatif dapat direduksi dan dapat ditransformasikan dalam banyak cara, yaitu : melalui seleksi halus, melalui rangkuman atau para frase, menjadikannya bagian dalam suatu pola yang besar dan seterusnya (Satori, 2014: 20).

Mereduksi data berarti meringkas, memilih hal-hal yang penting, memfokuskan pada hal-hal yang penting, serta dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran atau penjelasan yang lebih jelas, dan memudahkan peneliti dalam melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mnecarinya bila diperlukan (Sugiyono, 2102: 336).

Data yang diperoleh peneliti dari observasi di lapangan dan wawancara kepada responden dibuat dalam bentuk catatan lapangan dengan dukungan data primer lainnya. Kemudian data yang terkumpul direduksi dengan cara memfokuskan pada hal-hal penting terkait program *branchless banking*.

b. Model Data (Data Display)

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data dituangkan dalam berbagai bentuk diantaranya dalam bentuk bagan, uraian singkat, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Namun menurut Miles and Huberman (1984) menyatakan bahwa dalam penelitian kualitatif yang

sering digunakan untuk menyajikan suatu data adalah dengan menyajikan teks yang bersifat naratif (Sugiyono, 2012: 339).

c. Penarikan/Verifikasi Kesimpulan

Langkah ketiga dari aktivitas analisis adalah penarikan dan verifikasi kesimpulan. Mulai dari pengumpulan data, seorang peneliti yang menggunakan metode penelitian kualitatif, mulai memutuskan apakah makna sesuatu, mencatat keteraturan, pola-pola, penjelasan, konfigurasi yang mungkin, alur kausal, serta proposisi-proposisi.

Ketiga tahap tersebut harus diulangi secara terus menerus setiap melakukan pengumpulan data sampai penelitian terakhir.

8. Validitas dan Reliabilitas

Validitas adalah derajat kecocokan atau kesesuaian antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Dengan demikian data bisa dikatakan valid apabila data yang tidak memiliki perbedaan antara data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian. Sedangkan reliabilitas berkaitan dengan derajat konsistensi dan stabilitas data atau temuan (Sugiyono, 2012: 361).

a. Triangulasi sumber

Dalam skripsi ini, peneliti menggunakan triangulasi sumber dalam memperoleh data dengan cara memberikan pertanyaan yang sama pada sumber yang berbeda. Sehingga mendapatkan jawaban, selanjutnya peneliti mencocokkan keterangan dari satu narasumber dengan narasumber lainnya apakah datanya valid atau tidak. Triangulasi

sumber dalam menguji kredibilitas dilakukan melalui cara pengecekan data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber.

b. Triangulasi waktu

Pengujian ini dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara dan observasi yang berbeda. Penelitian ini menggunakan triangulasi data. Dalam triangulasi data dicapai dengan jalan membandingkan data hasil pengamatan dengan hasil wawancara dan membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.

G. Sistematika Penulisan

Dalam penulisan skripsi ini peneliti membagi ke dalam lima bab. Diantara bagian yang satu dengan yang lain merupakan satu kesatuan yang utuh dan saling berhubungan. Adapun bagian-bagian tersebut adalah sebagai berikut:

1. Bagian depan skripsi terdiri dari

Sampul, persetujuan/ pengesahan, pernyataan keaslian, abstrak, kata pengantar, daftar isi, daftar tabel, daftar diagram dan sebagainya.

2. Bagian utama skripsi terdiri dari:

Bab I Pendahuluan meliputi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, penelitian terdahulu, metode penelitian dan sistematika penulisan.

Bab II landasan Teori meliputi landasan teori mengenai pengertian program *branchless banking*, produk *branchless banking* (Laku Pandai),

model *branchless banking* dan implementasi program *branchless banking* di beberapa bank.

Bab III Objek Penelitian meliputi profil, sejarah, letak geografis, struktur kepengurusan serta program *branchless banking* (Laku Pandai) di BRISyariah KCP Kudus .

Bab IV Hasil Penelitian memuat hasil penelitian mengenai dampak *branchless banking* terhadap nasabah di Jepara.

Bab V Penutup meliputi kesimpulan dan saran.

3. Bagian akhir berisi:

Rujukan/ referensi, lampiran yang penting untuk mendukung sajian dalam bagian utama yang tidak selayaknya untuk dimasukkan dalam teks, dan biografi peneliti.

