

BAB IV

HASIL PENELITIAN

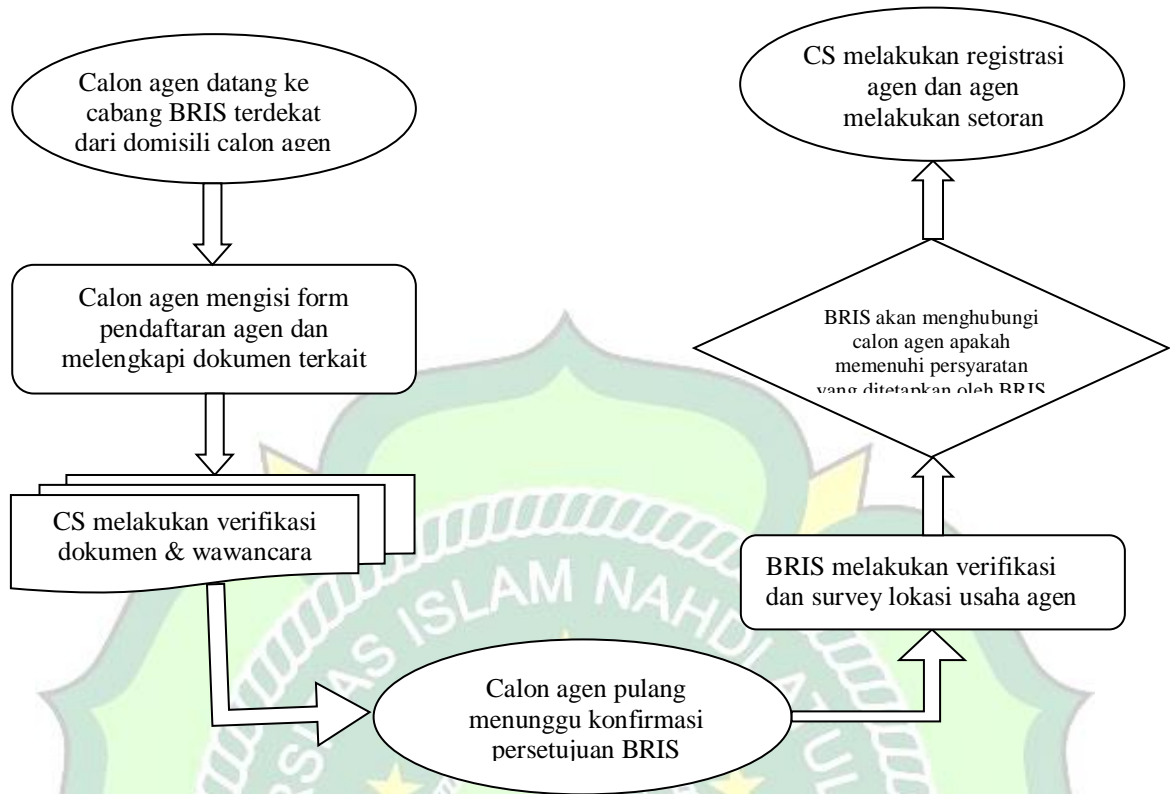
A. Program *Branchless Banking* BRISyariah KCP Kudus

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 (Rahman, 2017). Di BRISyariah sendiri sampai dengan sekarang, tahun 2019 memiliki agen berjumlah 2 agen perorangan. Agen ini berada di Kudus dan Jepara. Dan agen Jepara yang bernama Faiqul Hazmi memiliki nasabah berjumlah 41 yang sudah membuka rekening tabungan BSA atau tabungan Cerdas BRISyariah.

“BRISyariah mulai membuka layanan *branchless banking* pada tahun 2016. Layanan *branchless banking* merupakan program dari pemerintah, namun pemerintah tidak mewajibkan setiap bank untuk membuka layanan tersebut. Namun demikian, BRISyariah berinisiatif sendiri membuka layanan *branchless banking* dan menjadi bank syariah pertama yang membuka layanan tersebut.” Ujar Neindar Yogo Suharto, selaku BOS (*Branch Operational Supervisor*) BRISyariah KCP Kudus.

temanBRIS merupakan pihak ketiga yang berfungsi sebagai agen BRISyariah untuk menyediakan layanan perbankan kepada masyarakat. Agen ini bisa berupa perorangan/ individu dan Badan Hukum.

Alur pendaftaran temanBRIS:



Bagan 3

Layanan yang dapat diberikan oleh temanBRIS:

1. Pembukaan rekening tabungan Cerdas
2. Setoran tunai tabungan Cerdas
3. Tarik tunai tabungan Cerdas
4. Transfer sesama tabungan Cerdas
5. Transfer tabungan Cerdas ke tabungan reguler BRISyariah
6. Transfer antar bank
7. Pembayaran/pembelian

Fee/keuntungan bagi temanBRIS:

No.	Jenis Transaksi	Biaya nasabah	Biaya agen	Fee agen
1	Pembukaan rekening			Rp. 5.000/ acc
2	Setoran tunai			Rp. 1.000/ trx
3	Tarik tunai	Rp. 3.500		Rp. 2.000/ trx
4	Transfer ke tabungan			Rp. 500/ trx

	Cerdas			
5	Transfer ke rekening BRIS			Rp. 500/ trx
6	Transfer antar bank	Ditentukan oleh agen	1. Rp. 6.500 (saldo < 500.000) 2. Rp. 3.250 (saldo > 500.000)	Ditentukan oleh agen
7	Pembelian pulsa Telkomsel, XL, Indosat, flexi, Esia, Smartfren	Ditentukan oleh agen	1. Telkomsel Rp. 1.500 2. XL, Indosat, flexi, Esia, Smartfren tidak ada biaya tambahan	Ditentukan oleh agen
8	Pembelian token listrik	Ditentukan oleh agen	Rp. 1.000	Ditentukan oleh agen
9	Pembayaran Transvision/ telkomvision, Speedy, Telkom, Tagihan PLN	Ditentukan oleh agen	Tidak ada biaya tambahan	Ditentukan oleh agen

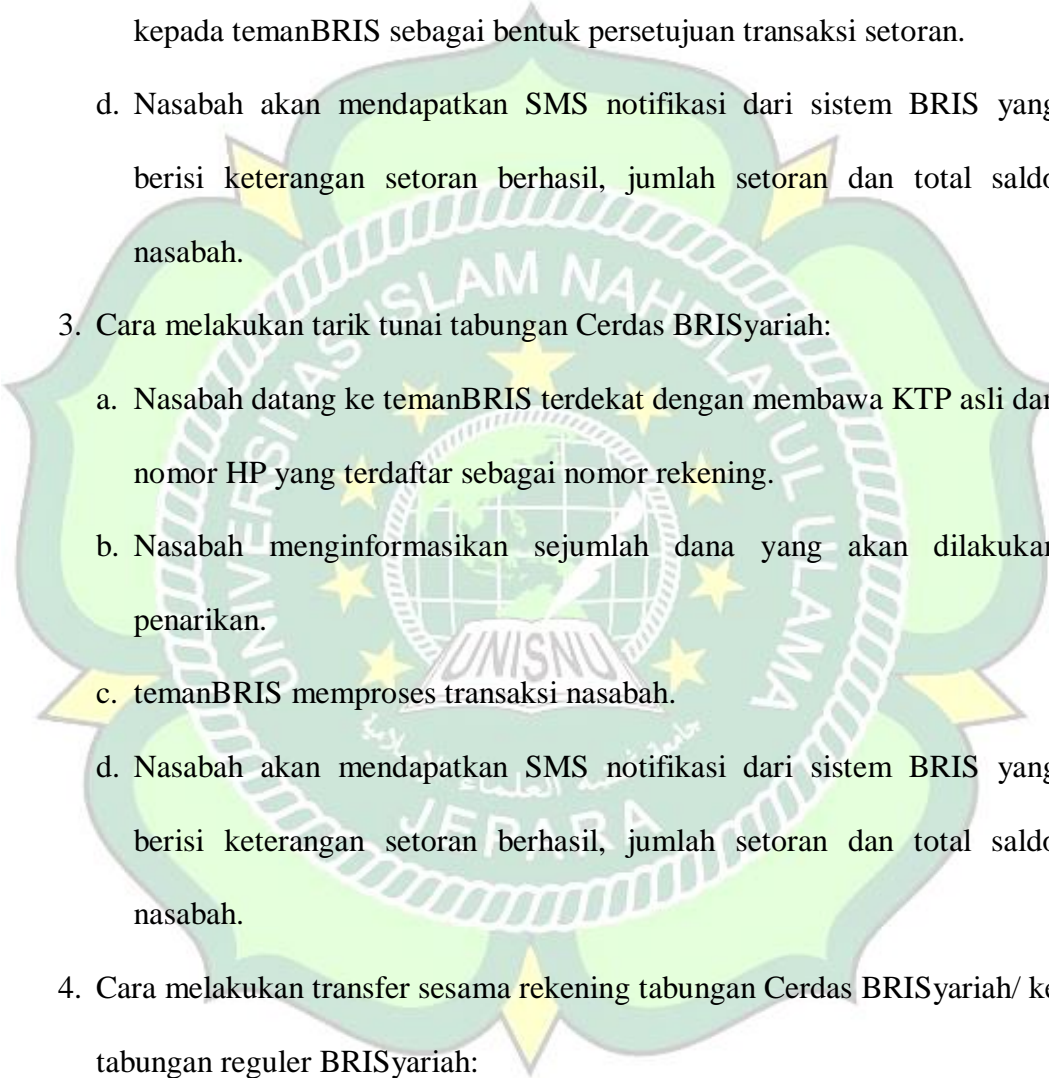
Tabel 5

Proses transaksi dalam layanan keuangan menggunakan program *branchless banking* BRISyariah KCP Kudus:

1. Cara menjadi nasabah tabungan Cerdas BRISyariah iB:

- a. Calon nasabah harus melakukan pembukaan rekening temanBRIS dengan membawa identitas diri KTP/SIM
- b. temanBRIS melakukan pembukaan rekening tabungan Cerdas BRISyariah iB dan memproses setoran awal nasabah.
- c. Nomor rekening nasabah merupakan nomor *handphone* nasabah yang didaftarkan saat pembukaan rekening dan otomatis terdaftar sebagai pengguna *mobile banking* BRISSMART.
- d. Nasabah hanya dapat melakukan transaksi setoran tunai sampai nomor rekening berhasil divalidasi oleh cabang BRIS maksimal 3 hari kerja (nasabah akan mendapatkan SMS notifikasi)

2. Cara melakukan setoran tunai tabungan Cerdas BRISyariah:

- 
- a. Nasabah datang ke temanBRIS terdekat dan menginformasikan nomor rekening atau nomor Handphone tabungan Cerdas BRISyariah serta menyerahkan sejumlah dana yang akan disetor.
 - b. temanBRIS memproses transaksi nasabah.
 - c. Nasabah akan mendapatkan SMS berisi PIN yang harus diinformasikan kepada temanBRIS sebagai bentuk persetujuan transaksi setoran.
 - d. Nasabah akan mendapatkan SMS notifikasi dari sistem BRIS yang berisi keterangan setoran berhasil, jumlah setoran dan total saldo nasabah.
3. Cara melakukan tarik tunai tabungan Cerdas BRISyariah:
- a. Nasabah datang ke temanBRIS terdekat dengan membawa KTP asli dan nomor HP yang terdaftar sebagai nomor rekening.
 - b. Nasabah menginformasikan sejumlah dana yang akan dilakukan penarikan.
 - c. temanBRIS memproses transaksi nasabah.
 - d. Nasabah akan mendapatkan SMS notifikasi dari sistem BRIS yang berisi keterangan setoran berhasil, jumlah setoran dan total saldo nasabah.
4. Cara melakukan transfer sesama rekening tabungan Cerdas BRISyariah/ ke tabungan reguler BRISyariah:
- a. Nasabah datang ke temanBRIS terdekat dengan membawa KTP asli dan nomor HP yang terdaftar sebagai nomor rekening.

- b. Nasabah menginformasikan jumlah dana yang akan dilakukan pemindahbukuan beserta nomor rekening tujuan tabungan Cerdas BRISyariah/ tabungan Fardah BRISyariah.
 - c. Nasabah akan mendapatkan SMS berisi PIN yang harus diinformasikan kepada temanBRIS sebagai bentuk persetujuan transaksi pemindahbukuan.
 - d. Nasabah akan mendapatkan SMS notifikasi dari BRIS bahwa transaksi berhasil dilakukan.
5. Cara melakukan transfer antar bank:
- a. Nasabah datang ke temanBRIS terdekat dengan membawa KTP asli dan nomor HP yang terdaftar sebagai nomor rekening.
 - b. Nasabah menginformasikan jumlah dana yang akan ditransfer beserta nomor rekening tujuan.
 - c. Nasabah akan mendapatkan SMS berisi PIN yang harus diinformasikan kepada temanBRIS sebagai bentuk persetujuan transaksi transfer antar bank.
 - d. Nasabah akan mendapatkan SMS notifikasi dari sistem BRIS yang berisi keterangan transfer berhasil
6. Cara melakukan pembelian/ pembayaran tagihan:
- a. Nasabah datang ke temanBRIS terdekat dan menginformasikan jenis pembayaran/ pembelian operator seluler/ biller.
 - b. Infokan data kepada temanBRIS sesuai dengan kebutuhan biller/ operator seluler dan nomor rekening tabungan Cerdas BRISyariah.

- c. Nasabah akan mendapatkan SMS berisi PIN yang harus diinformasikan kepada temanBRIS sebagai bentuk persetujuan transaksi pembayaran/pembelian.
- d. Nasabah akan mendapatkan SMS notifikasi dari sistem BRIS yang berisi keterangan transfer berhasil.

Petunjuk operasional aplikasi *Mobile BRIS*

1. Login mobile agen Laku Pandai

Untuk login pada aplikasi mobile BRIS, maka agen sudah dipastikan memiliki *username* dan *password* yang sudah di aktivasi di kantor BRISyariah. Kemudian masukkan *username* dan *password*, kemudian klik LOGIN.



Gambar 2

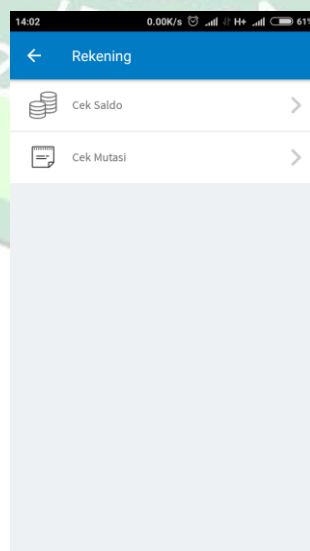
2. Tampilan beranda aplikasi mobile BRIS



Gambar 3

3. Menu rekening

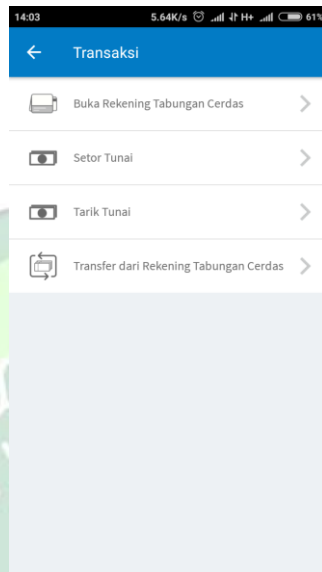
Menu ini digunakan untuk cek saldo dan mutasi nasabah. Dengan cara klik rekening pada tampilan beranda. Setelah itu, maka akan muncul gambar seperti di bawah ini. Untuk pengecekan saldo, maka klik Cek Saldo. Sedangkan untuk cek mutasi nasabah maka klik Cek Mutasi.



Gambar 4

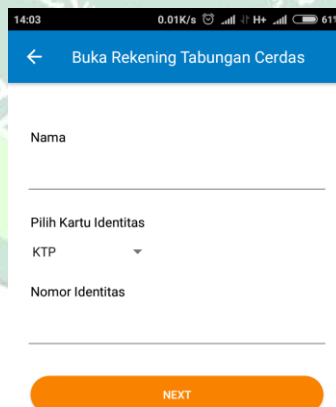
4. Menu transaksi

Menu ini digunakan untuk buka rekening tabungan Cerdas, setor tunai, tarik tunai, transfer dari rekening tabungan Cerdas.



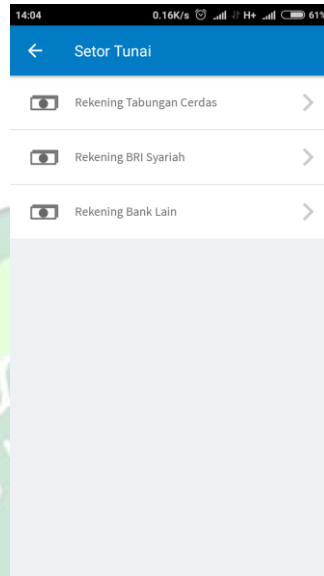
Gambar 5

Untuk pembukaan rekening, maka klik Buka Rekening tabungan Cerdas. Dan akan muncul seperti gambar di bawah. Isi identitas nasabah sesuai dengan kartu identitas.



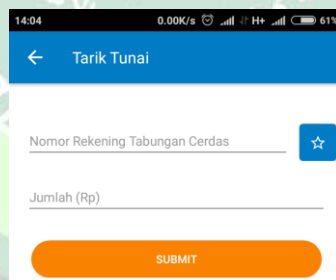
Gambar 6

Untuk setor tunai, maka klik Setor Tunai. Setelah itu akan muncul tampilan seperti di bawah, pilih jenis tabungan nasabah. Setelah itu masukkan nomor rekening nasabah pada tampilan selanjutnya.



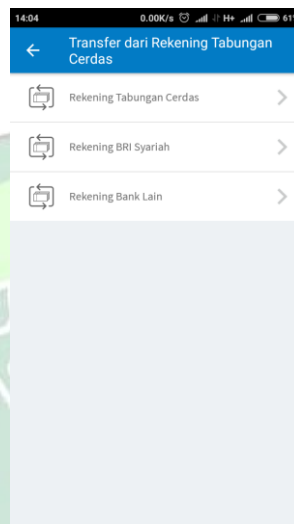
Gambar 7

Untuk tarik tunai, maka klik Tarik Tunai. Setelah itu akan muncul tampilan seperti di bawah, kemudian isikan nomor rekening nasabah dan jumlah uang yang akan ditarik.



Gambar 8

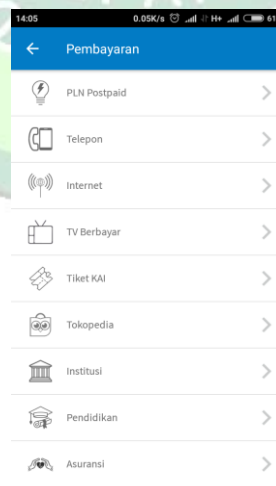
Untuk transfer, maka klik Transfer Dari Rekening tabungan Cerdas. Dan akan muncul tampilan seperti di bawah ini. Kemudian pilih jenis rekening nasabah.



Gambar 9

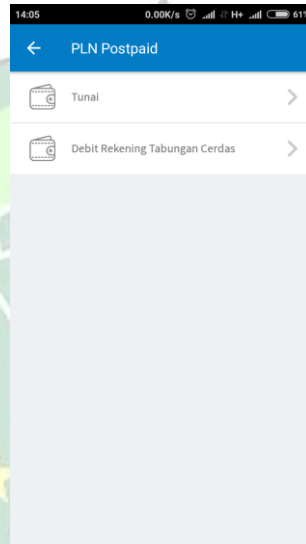
5. Menu Pembayaran.

Maka untuk melakukan pembayaran, klik Pembayaran pada tampilan beranda. Dalam menu ini ada beberapa jenis pembayaran, seperti pada gambar di bawah ini



Gambar 10

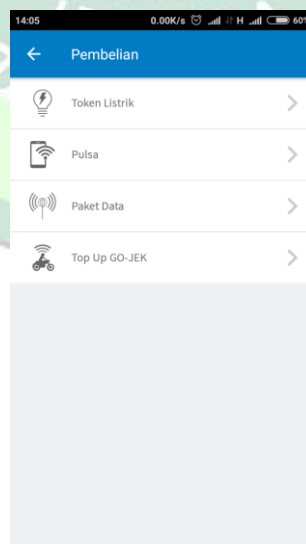
Misal pada pembayaran PLN, maka klik PLN Postpaid. Pilih pembayaran tunai atau mendebit langsung dari rekening tabungan Cerdas nasabah. kemudian akan muncul seperti gambar di bawah



Gambar 11

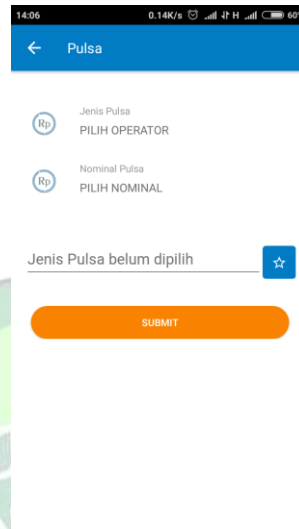
6. Menu Pembelian

Dalam menu ini ada beberapa jenis pembelian seperti pada gambar di bawah



Gambar 12

Misal pada pembelian pulsa, maka klik Pulsa. Setelah di klik akan muncul tampilan seperti di bawah. Pilih jenis operator, kemudian nominal.



Gambar 13

B. Dampak Program *Branchless Banking* terhadap Nasabah di Jepara

Agen *banking* mampu mencapai masyarakat *bankable*, mengingat para agen banking langsung berhubungan dengan masyarakat, mudah dalam bertransaksi dan mudah dijangkau, serta tidak terlalu formal, dengan dana awal yang cukup terjangkau (Lubis, 2017). Sesuai dengan penelitian ini bahwa agen BRISyariah bisa langsung berhubungan dengan masyarakat dan melayani transaksi keuangan sehingga nasabah mendapatkan manfaat dengan adanya agen BRISyariah.

Dengan adanya program *branchless banking* BRISyariah KCP Kudus memberikan dampak bagi nasabah di Jepara. Menurut nasabah sendiri, sesuai dengan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh penulis diantaranya kepada Fika Indriyani, ia mengatakan “untuk melakukan transaksi lebih dekat, tidak harus ke Kudus karena di Jepara belum ada kantor BRISyariah.”

Ini menunjukkan bahwa program *branchless banking* memberikan dampak kepada nasabah berupa efisiensi waktu dan jarak. Untuk melakukan transaksi, nasabah tidak harus datang ke kantor BRISyariah. Cukup dengan datang ke tempat agen sudah bisa melakukan transaksi. Tentunya jarak yang ditempuh akan lebih dekat, karena kantor BRISyariah berada di Kudus. Waktu yang dibutuhkan juga tidak terlalu lama. Selain itu, nasabah juga mengatakan bahwa dengan adanya program *branchless banking*, tidak merasa terbebani dengan adanya biaya administrasi. Karena dalam tabungan Cerdas BRISyariah setiap bulannya tidak dikenakan biaya administrasi, sehingga jumlah nominal tabungan nasabah tidak akan berkurang. Nasabah juga merasa aman akan uangnya yang disimpan di BRISyariah, karena sudah ada jaminan dari LPS. Terlepas dari semua dampak positif yang didapatkan oleh nasabah, ia juga mengatakan “Buku rekening harus diambil sendiri di kantor BRISyariah Kudus, selain itu sistem yang digunakan agen mengalami kemacetan, sehingga saya tidak bisa melakukan transaksi. Uang yang pernah saya tabung tidak bisa saya ambil” ujar Fika Indriyani. Hal ini menunjukkan bukan hanya dampak positif yang dirasakan oleh nasabah, tetapi dampak negatif juga dirasakan.

Menurut nasabah yang lain, yaitu Fiki Rohmatun mengatakan bahwa “program *branchless banking* bisa menjadikan saya yang sebelumnya tidak melek teknologi menjadi nasabah yang mengetahui teknologi”. Dengan adanya aplikasi tersebut, nasabah akan lebih mengerti dan paham akan *mobile banking*, karena sebelumnya nasabah tersebut belum pernah melakukan transaksi keuangan/ perbankan menggunakan *mobile banking*. Selain itu,

nasabah juga merasa aman, karena memiliki tempat untuk menabung dengan jarak yang tidak terlalu jauh dan tentunya aman karena sudah dijamin oleh LPS. Namun Fiki Rohmatun juga mengatakan “Namun setelah saya mendownload aplikasi dari play store, ternyata aplikasi tersebut tidak bisa digunakan” ini menunjukkan kekecewaan dari nasabah atas sistem yang tidak bisa digunakan. Selain itu, Fiki Rohmatun merupakan salah satu nasabah yang belum melakukan aktivasi di kantor BRISyariah, hal ini berdampak pada uang tabungan ia tidak bisa diambil. Sebelum melakukan aktivasi, nasabah tersebut tidak bisa mengambil uangnya, lewat agen maupun langsung ke kantor BRISyariah.

Umi Rifana sebagai nasabah agen BRISyariah mulai tahun 2017 mengatakan “Hal ini berdampak pada pengetahuan saya, karena dengan adanya program *branchless banking* saya sekarang lebih paham dengan tabungan wadi’ah”. Hal ini menunjukkan bahwa Umi Rifana menjadi lebih paham dengan pengetahuan mengenai akad wadi’ah yang digunakan dalam tabungan Cerdas BRISyariah. Jadi dalam tabungan ini tidak ada biaya per bulan, tetapi tetap mendapatkan bonus. Hal ini menjadi daya tarik tersendiri bagi nasabah yang belum pernah memiliki buku rekening. Kemudahan mengakses juga dirasakan oleh Umi Rifana karena sistem aplikasi yang digunakan cukup sederhana dan menggunakan HP.

Hal serupa juga dirasakan oleh Oktasonia Fardhan Abdurrohman sebagai nasabah agen BRISyariah mulai tahun 2017. “Dengan adanya agen BRISyariah, semangat saya untuk menabung menjadi lebih meningkat” tutur Oktasonia. Dengan adanya agen, nasabah ini lebih rajin menyisihkan uangnya

untuk ditabung. Berapapun nominalnya, karena menabung di agen tidak ada batas minimal dalam setoran atau menabung. Sehingga nasabah tidak merasa malu ketika melakukan transaksi setoran dengan nominal yang sedikit. Hal ini tidak bisa dirasakan ketika nasabah melakukan setoran di bank. Pasti akan merasa tidak percaya diri, karena nominal setoran sedikit. Nasabah ini juga diberi aplikasi dan *SMS banking*, hal ini tentu memudahkan dalam melakukan transaksi.

Diah Aulia Hapsari mengatakan bahwa “Alasannya adalah agar memiliki rekening di bank untuk menabung, karena sebelumnya saya belum memiliki rekening di bank. Dengan adanya agen ini, maka saya dengan mudah bisa membuka rekening tabungan, tanpa harus datang ke bank”. Maka hal ini dapat dikatakan bahwa nasabah lebih mudah untuk memiliki rekening dan tidak harus membuat di bank langsung. Dengan adanya agen, tidak perlu menempuh jarak yang jauh ke kantor bank.

Dari penjelasan di atas yang didapat dari proses wawancara dan observasi di lapangan, maka dapat diketahui bahwa dampak positif dari program *branchless banking* BRISyariah KCP Kudus terhadap nasabah agen di Jepara adalah:

1. Memberikan kemudahan akses transaksi atau layanan perbankan bagi nasabah melalui agen Laku Pandai. Layanan yang diberikan oleh agen sama seperti layanan yang diberikan oleh karyawan bank.

2. Mengurangi jarak yang harus ditempuh oleh nasabah saat akan melakukan transaksi keuangan. Karena agen hadir lebih dekat dengan tempat tinggal nasabah.
3. Memberikan tempat bagi nasabah untuk menyimpan uangnya dengan aman. Karena sudah dijamin oleh LPS (Lembaga Penjamin Simpanan). Bagi masyarakat yang bertempat tinggal di daerah pelosok maka akan sangat bermanfaat. Karena masyarakat tersebut biasanya masih menyimpan uangnya di rumah tanpa adanya sistem keamanan. Dengan begitu akan lebih rawan terhadap pencurian bahkan sampai tindakan kriminal.
4. Waktu yang digunakan untuk bertransaksi lebih efektif dan efisien. Hal ini berbeda dengan ketika nasabah melakukan transaksi di kantor bank secara langsung. Ketika bertransaksi di kantor bank maka harus antri dengan nasabah lain yang jumlahnya banyak. Tentu lebih efisien ketika melakukan transaksi di tempat agen. Karena nasabah agen jumlahnya lebih sedikit.
5. Kemudahan nasabah untuk memiliki rekening. Hal ini dikarenakan persyaratan yang mudah, cukup membawa KTP atau kartu identitas lainnya nasabah sudah bisa memiliki rekening. Akun atau nomor rekening disesuaikan dengan nomor HP, hal ini bisa mempermudah nasabah dalam mengingat nomor rekening. Dan nomor tersebut otomatis akan tersambung dengan *SMS banking*.
6. Transaksi keuangan yang murah. Karena jenis tabungan yang diberikan oleh agen Laku Pandai adalah jenis tabungan BSA (*Basic Saving*

Account). Maka tidak ada potongan biaya administrasi per bulan, sehingga nominal atau jumlah tabungan nasabah yang disimpan tidak akan berkurang. Berbeda dengan sebelum adanya program *branchless banking* ketika membuka rekening di bank langsung, akan mendapatkan potongan biaya administrasi per bulan.

7. Mendapatkan fasilitas *mobile banking*. Dengan mendapatkan aplikasi tersebut, maka akan memudahkan nasabah dalam bertransaksi.
8. Keamanan dalam transaksi. Setiap transaksi yang dilakukan oleh nasabah terdapat kode OTP (*One Time Password*) yang dikirimkan bank kepada nasabah melalui SMS. Sehingga tidak bisa disalahgunakan oleh orang lain. OTP akan dikirimkan ke nomor rekening yang menjadi nomor HP nasabah.
9. Bisa transaksi sewaktu-waktu. Kebanyakan agen bertempat tinggal di rumah sendiri dan tidak memiliki kantor. Sehingga tidak ada hari libur dan transaksi bisa dilakukan sampai malam hari. Berbeda dengan layanan perbankan yang diberikan oleh kantor bank pasti ada jam pelayanan dan hari libur.
10. Aplikasi yang sederhana dan mudah untuk digunakan. Aplikasi bisa diunduh sendiri oleh nasabah melalui *play store*.
11. Menjadikan nasabah lebih rajin menabung. Karena kendala yang dihadapi berkurang ketika harus menabung di kantor BRISyariah.
12. Menjadikan nasabah lebih bijak dalam mengatur keuangannya. Dengan adanya program *branchless banking* nasabah akan lebih mengutamakan

saving untuk masa depan daripada menghambur-hamburkan uangnya untuk keinginan yang tidak ada batasnya.

13. Menjadikan nasabah lebih hemat dengan adanya layanan perbankan yang mudah diakses serta jarak dan waktu yang digunakan lebih efisien.
14. Menjadikan nasabah lebih mengerti tentang akad yang digunakan pada tabungan Cerdas BRISyariah, yaitu akad wadi'ah. Secara tidak langsung, pengetahuan nasabah bertambah.

Sedangkan dampak negatif dari program branchless banking bagi nasabah di Jepara adalah:

1. Jarak tempuh yang tidak selalu dekat untuk nasabah melakukan transaksi perbankan. Hal ini dikarenakan proses pengambilan rekening tabungan dan aktivasi nasabah harus dilakukan sendiri oleh nasabah di kantor BRISyariah. Sedangkan kantor BRISyariah yang terdekat dengan Jepara berada di Kudus, ini tentu menyulitkan nasabah dalam proses aktivasi.
2. Risiko uang ditahan dan tidak bisa dicairkan sebelum nasabah melakukan aktivasi. Uang nasabah yang ditabung pada awal setoran, tidak akan bisa diambil sebelum nasabah tersebut melakukan aktivasi ke kantor BRISyariah.
3. Sistem keagenan yang tidak selalu lancar menyebabkan nasabah tidak bisa melakukan transaksi. Dan sistem agen ini pernah mengalami error selama kurang lebih satu tahun, sehingga agen tidak bisa melayani nasabah yang ingin melakukan transaksi.

Dari adanya dampak positif dan negatif dari program branchless banking nasabah cenderung mendapatkan dampak positif. Hal ini bisa dilihat

dari keberlanjutan nasabah dalam menggunakan program branchless banking, bukan hanya membuka rekening, tetapi transaksi yang lain juga dilakukan. Rata-rata nasabah lebih mendapatkan kemudahan dalam melakukan transaksi jika dibanding dengan transaksi langsung di bank. Selain jarak tempuh yang lebih dekat, biaya yang dikeluarkan lebih murah. Serta aplikasi yang digunakan lebih sederhana. Hal ini menjadikan nasabah tetap menggunakan layanan Laku Pandai (branchless banking).

