

**ANALISIS PELUANG DAN TANTANGAN *BRANCHLESS BANKING*  
PADA PT. BANK MUAMALAT INDONESIA Tbk. KANTOR CABANG  
MEDAN BALAI KOTA**

**SKRIPSI**

**Oleh :**

**ELISA MEDINA  
NIM. 0503162158**

**Program Studi  
PERBANKAN SYARIAH**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA**

**MEDAN**

**2021**

**ANALISIS PELUANG DAN TANTANGAN *BRANCHLESS BANKING*  
PADA PT. BANK MUAMALAT INDONESIA Tbk. KANTOR CABANG  
MEDAN BALAI KOTA**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S1) Pada  
Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN  
Sumatera Utara

**Oleh :**

**ELISA MEDINA**  
**NIM. 0503162158**

**Program Studi**  
**PERBANKAN SYARIAH**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA**

**MEDAN**

**2021**

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **Elisa Medina**  
Nim. : 0503162158  
Tempat/tgl. Lahir : Medan, 15 Agustus 1998  
Pekerjaan : Mahasiswi  
Alamat : Jl. Juang 45 No. 34, Medan Estate, Kec. Percut Sei Tuan,  
Kab. Deli Serdang

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul “**ANALISIS PELUANG DAN TANTANGAN *BRANCHLESS BANKING* PADA PT. BANK MUAMALAT INDONESIA Tbk. KANTOR CABANG MEDAN BALAI KOTA**” benar karya asli saya, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya.. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan di dalamnya, sepenuhnya menjadi tanggungjawab saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Medan, Januari 2021  
Yang membuat pernyataan



**Elisa Medina**

**PERSETUJUAN**

Skripsi Berjudul:

**ANALISIS PELUANG DAN TANTANGAN *BRANCHLESS BANKING*  
PADA PT. BANK MUAMALAT INDONESIA Tbk. KANTOR CABANG  
MEDAN BALAIKOTA**

Oleh:

Elisa Medina  
Nim. 0503162158

Dapat Disetujui Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana  
Perbankan Syariah (SE) Pada Program Studi Perbankan Syariah

Medan, 20 Januari 2021

Pembimbing I



Dr. Fauzi Arif Lubis, MA  
NIDN. 2024128401

Pembimbing II



Muhammad Lathief Ilhamy, M.E.I  
NIDN. 20260448901

Mengetahui  
Ketua Jurusan Perbankan Syariah



Tuti Anggraini, MA  
NIDN. 2031057701

## PENGESAHAN

Skripsi berjudul “ANALISIS PELUANG DAN TANTANGAN *BRANCHLESS BANKING* PADA PT. BANK MUAMALAT INDONESIA Tbk. KANTOR CABANG MEDAN BALAIKOTA” an. Elisa Medina, NIM 0503162158 Program Studi Perbankan Syariah telah dimunaqasyahkan dalam Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UINSU Medan pada tanggal 2 Maret 2021. Skripsi ini telah diterima untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Program Studi Perbankan Syariah.

Medan, 2 Maret 2021

Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi

Program Studi Perbankan Syariah UINSU

Ketua,



Dr. Tufi Anggraini, MA  
NIDN. 203105701

Sekretaris,



Muhammad Lathief Ilhamy, M. E. I  
NIDN. 20260448901

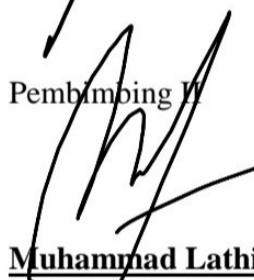
Anggota

Pembimbing I



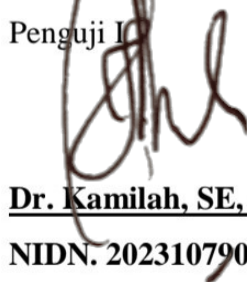
Dr. Fuzi Arif Lubis, MA  
NIDN. 2024128401

Pembimbing II



Muhammad Lathief Ilhamy, M. E. I  
NIDN. 20260448901

Penguji I



Dr. Kamilah, SE, Ak, M. Si, CA  
NIDN. 2023107901

Penguji II



Mawaddah Irham, M. E. I  
NIDN. 2014048601

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam

Dr. Muhammad Yafiz, M. Ag

NIDN. 2023047602

## ABSTRAKSI

Elisa Medina (2021), NIM 0503162158 **Analisis Peluang dan Tantangan *Branchless Banking* pada PT. Bank Muamalat Indonesia KC Medan BalaiKota**. Di bawah bimbingan Pembimbing Skripsi I Bapak **Dr. Fauzi Arif Lubis, MA** dan Pembimbing Skripsi II Bapak **Muhammad Lathief Ilhamy, M.E.I**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana peluang dan tantangan yang dihadapi oleh PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Kantor Cabang Medan BalaiKota untuk menerapkan *branchless banking* dan bagaimana *branchless banking* dapat mempengaruhi sektor perekonomian. Penelitian yang menggunakan metode pendekatan kualitatif deskriptif. Teknik dan instrumen pengumpulan data berupa wawancara terstruktur dan menggunakan data sekunder yang diperoleh dalam bentuk buku, jurnal, dll. Penelitian ini juga menggunakan teknik analisis data SWOT dengan mencari kelemahan, kekuatan, peluang, dan ancaman dalam penerapan pelaksanaan kegiatan *branchless banking*. Berdasarkan hasil penelitian ini *Branchless banking* merupakan peluang emas bagi perbankan syariah termasuk pada PT. Bank Muamalat Indonesia KC Medan Balai Kota karena *branchless banking* merupakan program yang dibuat oleh Bank Indonesia (BI) dan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) untuk menjangkau masyarakat yang lebih luas lagi. Terutama masyarakat yang tinggal di daerah atau kelompok yang *unbanked* (tidak mendapat akses layanan finansial sama sekali) ataupun *underbanked* (mendapat akses layanan finansial, tetapi terbatas). Selain itu tantangan yang dihadapi adalah Kurangnya sosialisasi mengenai penerapan *branchless banking* juga merupakan salah satu kendala yang dihadapi oleh Bank Muamalat dalam mengembangkan kebijakan *branchless banking*. Masyarakat meragukan keamanan layanan *branchless banking* dalam bertransaksi/mengakses layanan keuangan menggunakan media ini. Padahal dengan adanya *branchless banking* masyarakat lebih mudah untuk mengakses layanan perbankan. Dan juga penerapan *branchless banking* juga dapat mempengaruhi sektor perekonomian yang merupakan solusi efektif dalam membantu perkembangan Perbankan untuk melayani masyarakat yang belum dan sulit menjangkau layanan keuangan dikarenakan jarak serta biaya yang dikeluarkan untuk mendapatkan akses layanan keuangan.

**Kata Kunci : Peluang, Tantangan, *Branchless banking***

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Alhamdulillah, segala puji dan syukur hanya kepada Allah SWT karena berkat nikmat kesempatan yang Allah berikan kepada hambanya maka penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik dan selesai pada waktu yang tepat. Sholawat beriringkan salam kepada Nabi Muhammad SAW yang berkat beliau kita dapat merasakan nikmatnya iman dan indahnya Islam sehingga penulisan skripsi ini selalu diiringi dengan keimanan dalam Islam.

Alhamdulillah penulis merasa bersyukur kepada Allah karena dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini pada waktu yang tepat dengan judul “**Analisis Peluang dan Tantangan *Branchless Banking* pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Kantor Cabang Medan Balaikota**”.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada program studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

Dalam penulisan dan penyusunan skripsi ini banyak hambatan yang penulis rasakan namun dengan dukungan dan motivasi serta doa dari berbagai pihak yang terlibat membuat penulis merasa tidak terbebani dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini baik secara zahir maupun tidak. Maka pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada para pihak yang telah membantu penulis hingga skripsi ini selesai, khususnya kepada :

1. Ayahanda Zulman Hidayat dan Ibunda Lista br. Bangun yang telah bekerja keras serta memberi dukungan moril dan materil kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Prof. Dr. H. Syahrin Harahap, M.A selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
3. Bapak Dr. H. Muhammad Yafiz, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
4. Ibu Tuti Anggraini, MA selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

5. Bapak Dr. Fauzi Arif Lubis, MA selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak Muhammad Lathief Ilhamy, M. E. I selaku Dosen Pembimbing II yang telah bersedia memberikan waktu, bimbingan serta nasihat dan masukannya dari awal penulisan hingga selesai.
6. Alm. Bapak Aliyudin Abdul Rasyid, MA selaku Dosen Pembimbing Akademik yang banyak memberikan masukan dan arahan dalam masa perkuliahan saya.
7. Segenap dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, terima kasih atas segala ilmu yang diberikan kepada penulis, semoga ilmu ini dapat bermanfaat dunia dan akhirat.
8. Bapak Dony Setyodewo selaku *Operation Officer* Bank Muamalat KC Medan Balakota yang telah meluangkan waktu untuk wawancara dan memberikan izin untuk melaksanakan penelitian.
9. Kedua abang saya Fadly Hidayat, S. E dan Wahyudi Hidayat S. ST yang selalu memberikan motivasi dan dorongan dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Kedua kakak saya Nazri Nasution, M. Kes dan Mutya Fauziah Hasibuan S. Pd yang selalu memberikan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Sahabat-sahabat saya Ella Ariska dan Siti Nofiana yang selalu berbagi suka dan duka, dan memberikan dukungan serta menemani penulis mencari referensi bahan bacaan sehingga mempermudah dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Kepada teman-teman Perbankan Syariah B 2016. Penulis ucapkan terima kasih telah memberikan saran, semangat, motivasi, dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.
13. Dan seluruh saudara dan teman-teman seperjuangan yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah memberikan bantuan serta dukungan kepada penulis dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan pada penulisan maupun penyusunan skripsi ini. Untuk itu dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan kritik maupun saran yang bersifat membangun dari semua pihak. Akhirnya kepada Allah SWT juga kita berserah diri.



Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Waasalamu'alaikum Wr.Wb

Medan, 20 Januari 2021

Penulis

**ELISA MEDINA**

**NIM. 0503162158**

## DAFTAR ISI

<b>SURAT PERNYATAAN</b> .....	<b>i</b>
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRAKSI</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	8
C. Rumusan Masalah.....	9
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	9
E. Batasan Istilah .....	10
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>11</b>
A. Bank Syariah.....	11
1. Pengertian Bank Syariah.....	11
2. Prinsip Lembaga Keuangan Syariah .....	12
3. Fungsi dan Peran Perbankan Syariah.....	13
4. Tujuan Bank Syariah.....	13
B. <i>Branchless Banking</i> .....	14
1. Pengertian <i>Branchless Banking</i> .....	14
2. Layanan <i>Branchless Banking</i> dan <i>Disruptive Innovation</i> .....	17
3. Tujuan Program Laku Pandai/ <i>Branchless Banking</i> .....	19
4. Manfaat <i>Branchless Banking</i> .....	19
5. Model-Model dalam Layanan <i>Branchless Banking</i> .....	26
6. <i>Branchless Banking</i> dalam Perspektif Islam.....	33
7. Inklusi Keuangan .....	35
C. Peluang dan Tantangan .....	38

1. Pengertian Peluang .....	38
2. Pengertian Tantangan.....	39
3. Peluang Pengembangan Bank/Lembaga Keuangan Syariah.....	39
4. Tantangan Pengembangan Bank/Lembaga Keuangan Syariah.....	39
D. Kajian Terdahulu .....	40
E. Kerangka Konseptual .....	47
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>48</b>
A. Pendekatan Penelitian .....	48
B. Lokasi Penelitian.....	48
C. Subjek Penelitian.....	49
D. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Bahan .....	49
E. Teknik Analisis Data.....	50
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>52</b>
A. Gambaran Umum Perusahaan.....	52
B. Hasil Penelitian .....	58
C. Pembahasan.....	65
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>72</b>
A. Kesimpulan .....	72
B. Saran .....	73
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>74</b>
<b>LAMPIRAN</b>	
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel	Hal
Tabel 1.1 Data Perkembangan Program Laku Pandai per Juni 2015-September 2016 .....	3
Tabel 1.2 Data Perkembangan Program Laku Pandai per Desember 2016-Maret 2018 .....	4
Tabel 1.3 Data Perkembangan Program Laku Pandai per Juni 2018-September 2019.....	5
Tabel 2.1 Kelebihan dan Kekurangan Model Penyelenggara .....	33
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu .....	42
Tabel 3.1 Matriks Analisis SWOT .....	50
Tabel 4.1 Matriks SWOT Kebijakan <i>Branchless Banking</i> .....	63

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Hal
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual ..	47
Gambar 4.1 Logo Bank Muamalat ..	54
Gambar 4.2 Struktur Organisasi PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Medan BalaiKota ..	57

## **DAFTAR LAMPIRAN**

### Lampiran

1. Surat Izin Riset
2. Draft Wawancara
3. Jawaban Wawancara
4. Dokumentasi

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Pengembangan jaringan kantor bank syariah diperlukan dalam rangka perluasan jangkauan pelayanan kepada masyarakat. Disamping itu, kurangnya jumlah bank syariah yang ada juga menghambat perkembangan kerjasama antar-bank syaria'h. Kerjasama antar-bank syariah diperlukan antara lain dalam bentuk penempatan dana antar bank dan mengatasi masalah likuidasi. Sebagai suatu badan usaha bank syariah perlu beroperasi dengan skala yang ekonomis (*economic of scale*), sehingga jumlah jaringan kantor bank yang luas juga akan dapat meningkatkan efisiensi usaha. Berkembangnya jaringan bank syariah juga diharapkan dapat meningkatkan kompetisi kearah peningkatan kualitas pelayanan dan mendorong inovasi produk dan jasa perbankan syariah. Pengembangan jaringan perbankan syariah terutama ditujukan untuk menyediakan akses yang lebih luas kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan jasa bank syariah. Selain itu dengan semakin berkembangnya jaringan bank syariah akan mendukung pembentukan pasar uang antar bank yang sangat penting dalam mekanisme operasional perbankan syariah sehingga dapat berkembang secara sehat.<sup>1</sup>

Ketidakmerataan akses terhadap perbankan di antara daerah perkotaan dan pedesaan menyebabkan rendahnya tingkat inklusi dan literasi keuangan. Berdasarkan data World Bank tahun 2011 tingkat kepemilikan akun perbankan orang Indonesia sekitar 20% dari total penduduk, selanjutnya pada tahun 2014 meningkat menjadi sekitar 36% dari total penduduk dan pada tahun 2017 kembali mengalami peningkatan menjadi sekitar 49%. Walaupun terjadi peningkatan yang cukup baik, tetapi jika dilihat nilai rata-rata pertumbuhan kepemilikan akun perbankan tahun 2011-2017 hanya sekitar 14,5% artinya

---

<sup>1</sup> Azhari Akmal Tarigan, et. al., *Ekonomi & Bank Syariah* (Medan: IAIN PRESS, 2002), h. 84

masih banyak orang Indonesia yang belum mendapatkan akses terhadap perbankan.<sup>2</sup>

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) telah memaparkan peluang dan tantangan perbankan syariah di Indonesia adalah : 1) Kondisi global , 2) Standar dan komitmen internasional, 3) Integrasi sektor keuangan, 4) Pertumbuhan berkelanjutan, 5) Pemerataan pembangunan, 6) Stabilitas keuangan, 7) Bonus demografi, 8) Financing gap, potensi dan pendalaman pasar, 9) Literasi masyarakat terhadap jasa keuangan syariah masih rendah. Selain peluang dan tantangan tersebut terdapat beberapa isu strategis dalam pengembangan perbankan syariah diantaranya biaya dana yang mahal serta pemahaman dan kesadaran masyarakat yang masih rendah.<sup>3</sup>

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) pada akhir tahun 2014 meluncurkan peraturan tentang Layanan Keuangan tanpa Kantor dalam Rangka Keuangan Inklusif (LAKU PANDAI) atau yang bisa disebut juga *branchless banking* dalam rangka akselerasi pembangunan ekonomi khususnya bagi lembaga keuangan dalam meningkatkan dan memperluas akses layanan keuangannya. Selengkapnya adalah kegiatan menyediakan layanan perbankan dan/atau layanan keuangan lainnya yang dilakukan lembaga keuangan tidak melalui jaringan kantor, namun melalui kerjasama dengan pihak lain dan perlu didukung dengan penggunaan sarana teknologi informasi.<sup>4</sup> Berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 19/POJK.03/2014 Tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor dalam Rangka Keuangan Inklusif disebutkan juga bahwa lembaga keuangan yang dapat menjadi penyelenggara *branchless banking* adalah bank dan perusahaan asuransi baik syariah maupun konvensional. Produk yang disediakan dalam program ini meliputi tabungan, pembiayaan (kredit) mikro dan asuransi mikro.

---

<sup>2</sup> Irfan Nurfalah dan Aam Slamet Rusydiana, “*Digitalisasi Keuangan Syariah Menuju Keuangan Inklusif: Kerangka Maqashid Syariah*”, dalam Jurnal Ekonomi, Keuangan, Perbankan dan Akuntansi, ISSN (Online): 2580-7668 ISSN (Print): 2085-5230, Vol. 11, No. 1, Mei 2019, h. 55-76

<sup>3</sup> Syah Amelia Manggala Putrid an Eka Jati Rahayu Firmansyah, “*Optimalisasi Laku Pandai Berbasis Masjid*”, dalam Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam, Vol. 3, No.2, Juli-Desember 2017, h. 106-121

<sup>4</sup> Peraturan OJK No.19/PJOK/03/2014 Tentang Layanan Keuangan tanpa Kantor dalam Rangka Keuangan Inklusif (LAKU PANDAI).



Berdasarkan Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan tahun 2016, indeks inklusi keuangan syariah masih sangat rendah, yaitu sebesar 11,06%. Adapun tingkat inklusi terendah terdapat di provinsi/wilayah Kantor Regional (KR) OJK 6, KR 8, dan KR 9 dengan rata-rata tingkat inklusi masing-masing sebesar 8,55%, 6,18%, dan 6,40%. Keterbatasan akses masyarakat terhadap produk keuangan syariah dapat menjadi salah satu penyebab masih rendahnya indeks inklusi tersebut. Untuk meningkatkan inklusi keuangan, saat ini perbankan syariah telah turut serta dalam program Laku Pandai, yaitu Layanan Keuangan Tanpa Kantor dalam rangka Keuangan Inklusi yang bertujuan untuk menyediakan produk-produk keuangan yang sederhana, mudah dipahami, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang belum dapat menjangkau layanan keuangan. Sampai dengan September 2016 telah terdapat 2 (dua) Bank Umum Syariah yang menyelenggarakan program Laku Pandai. Kedepan akan dilakukan upaya yang dapat mendorong lebih banyak lagi Bank Umum Syariah yang menyelenggarakan program Laku Pandai.<sup>5</sup>

**Tabel 1.1**

**Data perkembangan program Laku Pandai per Juni 2015-September 2016**

Keterangan	Juni 2015	Sept 2015	Des 2015	Maret 2016	Juni 2016	Sept 2016
Jumlah Bank Penyelenggara	6 BUK (Bank Mandiri, BRI, BNI, BTN, BTPN dan BCA)	6 BUK (Bank Mandiri, BRI, BNI, BTN, BTPN dan BCA)	7 BUK (+ BPD Kaltim)	9 BUK (Bank Sinarmas dan Bank Bukopin)	12 BUK dan 1 BUS (+ Bank Sahabat Sampoerna, BJB dan Bank Jateng) (+BRI Syariah)	14 BUK dan 2 BUS (+Bank Danamon, Bank Riau Kepri)(+ BTPN Syariah)
Jumlah agen perorangan/outlet badan	3.734	19.411	60.805	84.374	104.707	160.490

<sup>5</sup><https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/berita-dan-kegiatan/publikasi/Pages/Roadmap-Pengembangan-Keuangan-Syariah-Indonesia-2017-2019>, diakses pada tanggal 26 Juni 2020

hukum						
Jumlah <i>outstanding</i> rekening (nasabah)	35.984	1.061.076	1.216.952	1.351.798	1.628.068	1.949.005
Jumlah <i>outstanding</i> tabungan (Rp Miliar)	29	40	67	50	63	93
Jumlah provinsi tempat agen	30 Provinsi	33 Provinsi	34 Prov. Seluruh Indonesia			
Jumlah kabupaten/kota (dari total 514 Kabupaten/Kota)	211	368	385	427	499	499

Sumber Data: <https://www.ojk.go.id/id/Pages/Laku-Pandai>

**Tabel 1.2**

**Data perkembangan program Laku Pandai per Desember 2016-Maret 2018**

Keterangan	Desember 2016	Maret 2017	Juni 2017	September 2017	Desember 2017	Maret 2018
Jumlah bank penyelenggara	18 BUK dan 2 BUS (+Bank Artha Graha, BPD Jatim, BPD NTB dan BPD NTT)	19 BUK dan 2 BUS (+BPD Lampung)	20 BUK dan 2 BUS (+BPD Sumsel Babel)	21 BUK dan 2 BUS (+Bank Nobu)	25 BUK dan 2 BUS(+BPD Jambi, BPD Bengkulu dan BPD Kalbar)	26 BUK dan 2 BUS (+Bank CIMB Niaga)
Jumlah	275.911*)	328.46	368.214	428.852	740.121	779.919

agen perorangan/outlet Badan hukum		6*)	*)	*)		
Jumlah <i>outstanding</i> rekening (nasabah)	3.700.215	5.119.595	10.016.355	11.808.868	13.645.396	19.294.764
Jumlah <i>outstanding</i> tabungan (Rp Miliar)	216,5	244,1	1.120	1.300	1.030	1.750
Jumlah provinsi tempat agen	34 Provinsi (Seluruh Indonesia)					
Jumlah kabupaten/kota (dari total 514 kabupaten/kota)	507	508	508	512	512	509**)

Sumber Data: <https://www.ojk.go.id/id/Pages/Laku-Pandai>

**Tabel 1.3**

**Data perkembangan program Laku Pandai per Juni 2018-September 2019**

Keterangan	Juni 2018	September 2018	Desember 2018	Maret 2019	Juni 2019	September 2019
Jumlah Bank Penyelenggara	27 BUK dan 2 BUS (+BPD DIY)	27 BUK dan 2 BUS	26 BUK dan 4 BUS (BPD NTB konvensional menjadi BU	26 BUK dan 4 BUS	26 BUK dan 4 BUS	27 BUK dan 4 BUS (+Bank DKI)

			Syariah +Bank Syariah Mandiri			
Jumlah Agen perorangan/ outlet badan hukum	762.207	804.308	1.004.547	1.073.134	1.123.096	1.146.131
Jumlah <i>outstanding</i> rekening (nasabah)	20.185.441	22.040.556	22.833.627	23.340.281	24.226.083	25.777.824
Jumlah <i>outstanding</i> tabungan (Rp Miliar)	1.690	1.490	1.570	2.510	2.487	2.218
Jumlah provinsi tempat agen	34 Provinsi (Seluruh Indonesia)					
Jumlah kabupaten/kota (dari total 514 Kab./Kota)	508	508	509	510	510	511

Sumber Data: <https://www.ojk.go.id/id/Pages/Laku-Pandai>

Pada bulan Desember tahun 2018 Bank Umum Syariah yang menerapkan program *branchless banking* mengalami peningkatan terdapat 2 Bank Umum Syariah, jadi total bank syariah yang melakukan penerapan *branchless banking* adalah 4 Bank Umum Syariah, jika dibandingkan dengan bank konvensional, bank syariah yang menerapkan program *branchless banking* masih terbilang minim.

*Branchless banking* sebagai bagian dari program *financial inclusion* untuk memberikan jasa keuangan dan sistem pembayaran secara terbatas melalui unit khusus pelayanan keuangan atau agen tanpa harus melalui pendirian kantor fisik bank. *Branchless banking* merupakan solusi yang dapat menghemat biaya dalam

memberikan pelayanan perbankan untuk mereka yang tinggal di daerah terpencil.<sup>6</sup> Program *branchless banking* merupakan peluang emas bagi perbankan syariah untuk menjangkau masyarakat lebih luas lagi. Terutama mereka yang tinggal di daerah atau kelompok yang *unbanked people*. Ujungnya, diharapkan perbankan syariah dapat berkontribusi lebih besar bagi kesejahteraan masyarakat Indonesia.

*Branchless banking* bukan hal baru bagi Bank Muamalat Indonesia. Bank Syariah pertama di Indonesia ini sudah lebih dahulu menerapkan aplikasi *branchless banking* sebelum adanya kebijakan dari Bank Indonesia. Sejak masa kepemimpinan Riawan Amin, direktur pertama Bank Muamalat Indonesia periode 1992-2009, menerapkan *branchless banking* pada tahun 2004. Saat itu misinya adalah menjaring masyarakat di *unserved area* agar menabung di bank syariah. berawal dari kartu Shar-e, tabungan instan investasi syariah yang dapat dibeli melalui Kantor Pos seluruh Indonesia. Produk ini berupa outlet elektronik berbasis mobile banking (m-banking) yang memungkinkan nasabah kartu Shar-E mengirimkan dana melalui pesan pendek (SMS) dan General Packet Radio Service (GPRS).<sup>7</sup>

Menurut penelitian Hidayati Sarah, dalam survei yang dilakukan PingFans bersama dengan Biro Riset Infobank, produk Tabungan Muamalat Pos menduduki peringkat pertama posisi *Digital Financial Product Brand of the Year* dengan indeks persepsi sebesar 14.293 di kelompok Bank Syariah. Bank Muamalat cukup jeli dengan memanfaatkan jaringan kantor pos yang sangat luas dan tersebar di seluruh wilayah Indonesia. Kantor pos merupakan media sosialisasi yang cukup efektif bagi Bank Muamalat untuk mendekati diri dengan nasabah. Dengan demikian, masyarakat bisa lebih mengenal Bank Muamalat dan produk-produknya. Keberhasilan Bank Muamalat memasarkan Tabungan Muamalat Pos tercermin dari meningkatnya jumlah tabungan di Bank Muamalat sebesar 35% pada September 2012. Jumlah tabungan pada periode

---

<sup>6</sup> Sarah Hidayati, "*Dampak Branchless Banking Terhadap Kinerja Keuangan PT Bank Muamalat Indonesia Tbk*", dalam Jurnal Al-Muzara'ah, ISSN p: 2337-6333; e: 2355-4363, h. 136

<sup>7</sup> *Ibid*, h.137-138

tersebut telah mencapai Rp 7,8 triliun sehingga total Dana Pihak Ketiga (DPK) tumbuh 38% menjadi Rp 26 triliun.

Sejak tahun 2004 sampai tahun 2010 SOPP Pos Indonesia mengalami pertumbuhan yang meningkat, sedangkan dari tahun 2011 sampai 2013 mengalami sedikit penurunan. Pada tahun 2009, Bank Indonesia mewajibkan semua bank mengikuti Peraturan Nomor 28/11/PBI/2009 mengenai Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme yang salah satunya mengenai aturan *Customer Due Diligence*, yaitu kegiatan berupa identifikasi, verifikasi, dan pemantauan yang dilakukan bank untuk memastikan bahwa transaksi yang dilakukan sesuai dengan profil pengguna jasa bank. Akibatnya Bank Muamalat menarik secara bertahap produk Shar-e dari agen kantor pos agar tidak ada lagi pembukaan rekening baru, sehingga transaksi di kantor pos hanya berupa penyetoran, transfer, dan penarikan.<sup>8</sup>

Namun pada saat ini, berdasarkan data perkembangan program Laku Pandai OJK dalam tabel 1.1-1.3 Bank Muamalat belum terdaftar sebagai bank yang menerapkan program *branchless banking*, padahal perbankan yang menerapkan program *branchless banking* secara teoritis dapat menghemat biaya operasional, mendapat *income* dan *outstanding* rekening yang lebih. Jadi keputusan penerapan tersebut memperoleh pengaruh besar dalam memperbaiki kondisi keuangan perbankan dan juga kinerja keuangannya.

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan diatas, peneliti tertarik ingin mengetahui bagaimana peluang dan tantangan yang dihadapi oleh perbankan syariah dalam menerapkan layanan *branchless banking*. Penelitian ini dituang dalam bentuk skripsi dengan judul, **“ANALISIS PELUANG DAN TANTANGAN *BRANCHLESS BANKING* PADA BANK MUAMALAT INDONESIA KC MEDAN BALAI KOTA”**

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka permasalahan yang dapat diidentifikasi untuk penelitian ini adalah:

---

<sup>8</sup> *Ibid*, h. 138

1. Indeks inklusi keuangan syariah masih sangat rendah.
2. Minimnya bank syariah yang menerapkan program *branchless banking*.
3. Pada tahun 2004-2014 Bank Muamalat menerapkan sistem *branchless banking*, namun pada tahun 2014 hingga saat ini Bank Muamalat tidak terdaftar sebagai bank penyelenggara sistem *branchless banking* dalam data OJK (Otoritas Jasa Keuangan).

### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah diatas dan penelitian pendahuluan yang dilakukan maka ditemukan masalah yang dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana peluang yang dimiliki oleh PT. Bank Muamalat Indonesia KC Medan Balaikota untuk menerapkan *branchless banking* ?
2. Bagaimana tantangan yang dihadapi oleh PT. Bank Muamalat Indonesia KC Medan Balaikota dalam penerapan *branchless banking* ?

### **D. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Mengetahui peluang yang dimiliki oleh Bank Muamalat Indonesia KC Medan Balaikota untuk menerapkan *branchless banking*
2. Mengetahui tantangan yang dihadapi oleh Bank Muamalat Indonesia KC Medan Balaikota dalam penerapan *branchless banking*

Adapun manfaat penelitian ini adalah:

1. Bagi Penulis
  - a. Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pengalaman serta menerapkan ilmu pengetahuan yang telah didapat selama masa perkuliahan dalam dunia nyata.
  - b. Untuk memenuhi salah satu syarat guna mencapai gelar sarjana S1 Perbankan Syariah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

## 2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan atau kontribusi pemikiran baik berguna untuk bahan rujukan maupun pertimbangan dalam menerapkan program *branchless banking*.

## 3. Bagi Akademis

Hasil dari penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan tambahan atau referensi untuk penelitian lebih lanjut dan sumbangan kepada kepustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

### **E. Batasan Istilah**

Agar diperoleh pemahaman yang sama antara penyusun dengan pembaca, tentang istilah pada judul skripsi ini, maka diperlukan pembatasan istilah. Adapun pembatasan istilah yang terkait dengan judul skripsi ini adalah sebagai berikut.

1. Peluang merupakan kesempatan untuk mendapatkan keuntungan dan memecahkan permasalahan dengan melihat kejadian yang terjadi dimasa lalu.<sup>9</sup>
2. Tantangan adalah salah satu motivasi untuk pencapaian tar 11 Tantangan juga berarti hal atau objek yang menggugah tekad untuk meningkatkan kemampuan mengatasi masalah untuk bekerja lebih giat dan sebagainya.<sup>10</sup>
3. *Branchless Banking* adalah layanan perbankan yang dilaksanakan di luar kantor cabang melalui kerja sama pihak lain yang bukan bank dengan cara memanfaatkan teknologi.<sup>11</sup>

---

<sup>9</sup> Mawaddah, "Peluang dan Tantangan Akad Rahn pada Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh" (Skripsi, UIN Ar-Raniry, 2019), h.45

<sup>10</sup> Apaarti.com dikutip dari <https://www.apaarti.com/tantangan.html>

<sup>11</sup> Jaya, Alit Asmara, *Branchless Banking Bank Tanpa Kantor pada Era Digital*, (Jakarta: PT Mizan Publika, 2017) h. 16



## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Bank Syariah

##### 1. Pengertian Bank Syariah

Bank berasal dari kata *banque* (bahasa perancis) dan kata *banco* (bahasa Italia) yang berarti peti/ lemari dan *bangku* menjelaskan fungsi dasar dari bank komersial, yaitu : pertama, menyediakan tempat untuk menitipkan uang dengan aman (*safe keeping function*), kedua menyediakan alat pembayaran untuk membeli barang dan jasa (*transaction function*).<sup>1</sup>

Bank merupakan suatu lembaga keuangan yang berperan penting dalam perekonomian suatu negara. Semakin berkembang industri perbankan maka semakin baik pula pertumbuhan ekonomi negara tersebut. Bank sebagai lembaga keuangan berfungsi untuk menghimpun dan menyalurkan dana kepada masyarakat dalam rangka pemerataan, pertumbuhan ekonomi dan stabilitas nasional kearah peningkatan kesejahteraan rakyat. Menurut Undang-Undang RI Nomor 10 Tahun 1998 tanggal 10 November 1998 tentang perbankan, yang dimaksud dengan bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.<sup>2</sup>

Bank Syariah merupakan lembaga keuangan yang berfungsi untuk memperlancar mekanisme perekonomian terutama disektor riil. Terdapat banyak pendapat oleh para ahli mengenai pengertian bank syariah dimana masing- masing menggunakan asumsi yang berbeda- beda. Secara garis besar pengertian bank syariah adalah merupakan sebuah lembaga

---

<sup>1</sup> M. Syafii Antonio, *Dasar-Dasar Manajemen Bank Syariah*, Jakarta: Pustaka Alfabeta, cet ke-4, 2006, h.2.

<sup>2</sup> Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2009), hal. 24

perbankan yang pada prinsipnya berpegang pada syariat Islam. Berikut adalah beberapa pandangan para ahli mengenai pengertian bank syariah.<sup>3</sup>

Bank syariah adalah bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah atau prinsip agama Islam. Sesuai dengan prinsip Islam yang melarang sistem bunga atau riba yang memberatkan, maka bank syariah beroperasi berdasarkan kemitraan pada semua aktivitas bisnis atas dasar kesetaraan dan keadilan.<sup>4</sup>

Bank Syariah merupakan lembaga intermediasi dan penyedia jasa keuangan yang bekerja berdasarkan etika dan sistem nilai Islam, khususnya yang bebas dari bunga (riba), bebas dari kegiatan spekulatif yang nonproduktif seperti perjudian (maysir), bebas dari hal-hal yang tidak jelas dan meragukan (gharar), berprinsip keadilan, dan hanya membiayai kegiatan usaha yang halal. Bank Syariah sering dipersamakan dengan bank tanpa bunga. Bank tanpa bunga merupakan konsep yang lebih sempit dari bank syariah, ketika sejumlah instrumen atau operasinya bebas dari bunga. Bank Syariah, selain menghindari bunga, juga secara aktif turut berpartisipasi dalam mencapai sasaran dan tujuan dari ekonomi Islam yang berorientasi pada kesejahteraan sosial.<sup>5</sup>

## **2. Prinsip Lembaga Keuangan Syariah<sup>6</sup>**

Secara sederhana prinsip-prinsip yang diterapkan oleh lembaga keuangan syariah dalam menjalankan usahanya terdiri atas:

- a. Pelarangan terhadap suku bunga.
- b. Tidak diperbolehkannya spekulasi.
- c. Uang akan menjadi modal apabila sudah ditukar dengan sumber daya untuk melakukan suatu kegiatan yang produktif (*flow concept*).

---

<sup>3</sup> Yudiana, Fetria Eka. *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah*, (Salatiga: STAIN Salatiga Press, 2014), h. 1

<sup>4</sup> Totok Budi Santoso dan Nuritomo, *Bank dan Lembaga Keuangan Lain Edisi 3*, (Jakarta Selatan: Salemba Empat, 2014), h. 209

<sup>5</sup> Ascarya dan Diana Yumanita, *Bank Syariah: Gambaran Umum*, (Jakarta: Pusat Pendidikan dan Studi Kebanksentralan (PPSK) BANK INDONESIA, 2005) h. 2

<sup>6</sup> Jauhar Fikri Misbahuddin, *Implementasi Program Laku Pandai di BRI Syariah Kantor Cabang Malang*, (Tugas Akhir, UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, 2018), h. 19

- d. Prinsip bisnis yang digunakan adalah prinsip mencari keuntungan dengan cara yang dibenarkan oleh syariat Islam.

### 3. Fungsi dan Peran Perbankan Syariah

Bank syariah adalah lembaga keuangan yang menjalankan fungsi dan perannya berdasarkan prinsip syariah islam. Peran dan fungsi bank syariah antara lain:<sup>7</sup>

- a. Sebagai tempat menghimpun dana dari masyarakat atau dunia usaha dalam bentuk tabungan (mudharabah), dan giro (wadiah), serta menyalurkannya kepada sektor riil yang membutuhkan
- b. Sebagai tempat investasi bagi dunia usaha (baik dana modal maupun dana rekening investasi) dengan menggunakan alat-alat investasi yang sesuai dengan syariah.
- c. Menawarkan berbagai jasa keuangan berdasarkan upah dalam sebuah kontrak perwakilan atau penyewaan.
- d. Memberikan jasa sosial seperti pinjaman kebajikan, zakat dan dana sosial lainnya yang sesuai dengan ajaran islam.
- e. Meningkatkan prinsip tolong menolong antar sesama dalam upaya meningkatkan taraf hidup melalui mekanisme kerja sama atau bisnis.
- f. Lembaga keuangan syariah tidak hanya menjalankan fungsi lembaga bisnis akan tetapi juga menjalankan fungsi sebagai lembaga sosial.

### 4. Tujuan Bank Syariah

Dibandingkan dengan bank konvensional, bank syariah mempunyai tujuan yang lebih luas. Selain bertujuan mendapatkan keuntungan seperti halnya bank konvensional, bank syariah juga mempunyai tujuan:<sup>8</sup>

---

<sup>7</sup> Imamul Arifin, *Membuka Cakrawala Ekonomi*, (Jakarta: Setia Purna Inves, 2007), h.14

<sup>8</sup> Edy Wibowo, dkk, *Mengapa Memilih Bank Syariah?*, (Bogor: Ghalia Indonesia cet.1, 2005), h. 47

- a. Menyediakan lembaga keuangan perbankan sebagai sarana meningkatkan kualitas kehidupan sosial ekonomi masyarakat. Pengumpulan modal dari masyarakat dan pemanfaatannya kepada masyarakat diharapkan dapat mengurangi kesenjangan sosial guna tercipta peningkatan pembangunan nasional yang semakin mantap. Metode bagi hasil akan membantu orang yang lemah permodalannya untuk bergabung dengan bank syariah untuk mengembangkan usahanya. Metode bagi hasil ini akan memunculkan usaha-usaha baru dan pengembangan usaha yang telah ada sehingga dapat mengurangi pengangguran.
- b. Meningkatnya partisipasi masyarakat banyak dalam proses pembangunan karena keengganan sebagian masyarakat untuk berhubungan dengan bank yang disebabkan oleh sikap menghindari bunga telah terjawab oleh bank syariah. Metode perbankan yang efisien dan adil akan menggalakkan usaha ekonomi kerakyatan.
- c. Membentuk masyarakat agar berfikir secara ekonomis dan berperilaku bisnis untuk meningkatkan kualitas hidupnya.
- d. Berusaha bahwa metode bagi hasil pada bank syariah dapat beroperasi, tumbuh, dan berkembang melalui bank-bank dengan metode lain.

## **B. *Branchless Banking***

### **1. Pengertian *Branchless Banking***

*Branchless Banking* di Indonesia merupakan bagian dari inklusif keuangan yang telah ditetapkan sebagai program Pemerintah Indonesia yaitu Strategi Nasional Keuangan Inklusif (SNKI) yang telah diatur dalam SEBI Nomor 16/12/DPAU tanggal 22 Juli 2014.<sup>9</sup> Selain Bank Indonesia, Otoritas Jasa Keuangan juga mengeluarkan program terkait keuangan inklusif yang telah diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor

---

<sup>9</sup> Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 16/12/DPAU tanggal 22 juli 2014 tentang Layanan Keuangan Digital (LKD)

19/POJK.03/2014 tentang layanan keuangan tanpa kantor dalam rangka keuangan inklusif.<sup>10</sup>

Bila diartikan secara bahasa maka *Branchless Banking* dapat didefinisikan sebagai “*a distribution channel strategy used for delivering financial services without relying on Bank branches*” atau dengan kata lain merupakan inovasi perbankan dimana Bank melakukan pemberian layanan keuangan di luar kantor cabang. Kegiatan tersebut dapat dilakukan dengan melibatkan Agen dan mengandalkan teknologi informasi dan komunikasi untuk mengirimkan rincian transaksi.<sup>11</sup>

*Branchless banking* secara harfiah mengandung pengertian sederhana, yaitu bank tanpa cabang. Namun, secara konsep layanan perbankan yang lebih luas, istilah ini mempunyai arti yang lebih daripada sekadar layanan perbankan di luar kantor bank, yaitu layanan perbankan yang dilaksanakan di luar kantor cabang melalui kerja sama pihak lain yang bukan bank dengan cara memanfaatkan teknologi.<sup>12</sup>

Dalam pengertian lain, *branchless banking* adalah layanan perbankan di luar kantor cabang bank melalui kerja sama pihak lain yang bertindak mewakili bank yang disebut agen dengan menggunakan teknologi telepon genggam untuk melayani masyarakat segmen *unbanked dan underbanked*<sup>13</sup>

Berbagai pengertian berkembang sejalan dengan bertumbuhnya tujuan dari inisiatif layanan *branchless banking*, seperti beberapa defenisi di bawah ini yang diambil dari beberapa sumber.

- a. Penggunaan jasa layanan keuangan untuk masyarakat (yang kurang beruntung) tanpa harus datang ke kantor fisik baik dengan cara yang murah, mudah, aman, dan efisien.

---

<sup>10</sup> <https://www.ojk.go.id/id/regulasi/otoritas-jasa-keuangan/peraturan-ojk/Documents/POJK19LayananKeuanganTanpaKantor>, diakses pada Sabtu 16 Mei 2020

<sup>11</sup> Shri L.S.Subramanian.”*A Study Of Branchless Banking In Achieving Financial Inclusion In India*”. BVIMSR’s Journal of Management Research . Vol. 5 Issue - 2 : October : 2013.

<sup>12</sup> Jaya, Alit Asmara, *Branchless Banking Bank Tanpa Kantor pada Era Digital*, (Jakarta: PT Mizan Publika, 2017) h. 16

<sup>13</sup> *Ibid*, h. 21

- b. Jaringan distribusi yang digunakan untuk memberikan layanan jasa keuangan di luar kantor-kantor cabang bank melalui teknologi dan jaringan alternative seperti agen ritel, jaringan operator seluler, telepon seluler, toko-toko, dan lain-lain dengan biaya yang efektif, efisien, dan dalam kondisi yang nyaman serta aman.
- c. Merupakan strategi saluran distribusi layanan jasa keuangan tanpa tergantung pada cabang bank dan sebagai pelengkap dari cabang yang sudah ada untuk memberikan pilihan lebih banyak kepada nasabah dalam mengakses layanan keuangan.
- d. Layanan jasa perbankan bagi nasabah yang dilakukan di luar jaringan kantor bank melalui kerja sama pemanfaatan jaringan teknologi informasi dan kerja sama agen yang bertindak untuk dan atas nama bank dalam rangka memperluas jangkauan layanan perbankan untuk mendorong terwujudnya keuangan inklusif.
- e. Kegiatan jasa sistem pembayaran dan perbankan terbatas yang dilakukan tidak melalui kantor fisik bank, tetapi dengan menggunakan sarana teknologi dan jasa pihak ketiga/unit perantara layanan keuangan untuk melayani segmen *unbanked* dan *underbanked*.

Dalam praktik layanan jasa perbankan yang ada saat ini, layanan *branchless banking* diartikan menjadi tiga versi dengan melihat sudut tinjauan yang ada di dalamnya sebagai berikut:

- a. Dari sudut fungsi sebagai *store value* (penyimpanan nilai uang) dan saluran transaksi.
- b. Dari sudut fitur produk terdiri dari: pembayaran, *banking*, dan *commerce*.
- c. Dari sudut sarana/infrastruktur yang digunakan berupa: telepon seluler, perangkat elektronik, dan kantor cabang.

Dari defenisi-defenisi di atas, dapat diambil kesimpulan bahwa *branchless banking* mengandung komponen pengertian sebagai berikut.

- a. Dilakukan di luar kantor cabang fisik bank dengan lokasi yang luas dan jam kantor/operasional tanpa batas.
- b. Bekerja sama dengan pihak lain yang bertindak mewakili bank, dalam hal ini disebut agen.
- c. Layanan yang diberikan secara terbatas, hanya yang merupakan kebutuhan dasar, seperti menabung, Tarik tunai, pembayaran tagihan dan mengirim uang.
- d. Menggunakan teknologi informasi dalam hal ini teknologi telepon seluler.
- e. Ditujukan bagi masyarakat segmen bawah, khususnya segmen *unbanked*.

## **2. Layanan *Branchless Banking* dan *Disruptive Innovation***<sup>14</sup>

Layanan *branchless banking* merupakan inovasi dalam layanan keuangan khususnya perbankan yang bersifat disruptif atau *disruptive innovation*. Adapun *disruptive innovation* merupakan bentuk inovasi dengan ciri-ciri:

- a. Produk yang dikembangkan menciptakan pasar baru;
- b. Adanya fungsi-fungsi baru dalam produk yang diciptakan;
- c. Menciptkan nilai baru bagi jaringan bisnis pendukungnya (*value network*);
- d. Menciptakan nilai keunggulan yang baru seperti murah dan mudah;
- e. Berhubungan dengan atau menggunakan solusi teknologi informasi dalam implementasinya;
- f. Bisa menggerus/mengancam pasar produk yang sudah mapan di pasar.

---

<sup>14</sup> *Ibid*, h.22

Di Indonesia *branchless banking* belum dapat dikatakan sebagai *disruptive innovation* karena implementasinya di Indonesia baru dalam tahap awal dan harus diuji terlebih dahulu. Namun, melihat dari konsep dan keberhasilan di negara lain, layanan *branchless banking* merupakan *disruptive innovation* karena:

- a. Menyasar pasar baru, yaitu masyarakat segmen bawah yang belum terjangkau bank (*unbanked*) dengan potensi yang sangat besar di Indonesia;
- b. Layanan yang ditawarkan berupa produk perbankan sesuai kebutuhan target pasar dengan biaya yang murah dan mudah digunakan bagi nasabah;
- c. Menggunakan solusi teknologi informasi, dalam hal ini telepon seluler sebagai alat untuk melakukan transaksi;
- d. Menciptakan *network value* baru, dalam hal ini agen-agen layanan yang merupakan unit-unit usaha swasta akan mendapatkan nilai tambah sebagai agen;
- e. Dalam hubungan dasawarsa, dengan adanya jaringan pengguna yang besar, dapat menurukan pasar perbankan yang sudah ada bila tanpa adanya inovasi baru dari produk yang sudah ada.

Gambaran di atas bahwa layanan *branchless banking* merupakan *disruptive innovation* dan harus disikapi dengan paradigma perlakuan terhadap inisiatif tersebut dalam hal:

- a. Harus dikembangkan dan dikelola oleh unit yang terpisah dan mengkhususkan diri untuk mendapatkan fokus strategis;
- b. Dibutuhkan komitmen yang kuat dan berjangka panjang dari pihak manajemen papan atas untuk mendukung sumber daya dan pendanaan dalam pengembangannya saat ini dan ke depan;
- c. Melihat inisiatif layanan *branchless banking* lebih pada upaya untuk membangun kemampuan dan jaringan terlebih dahulu, bukan menekankan pada pengembalian investasi dalam waktu dekat, atau



menghitung *cost benefit* adanya pengeluaran biaya yang harus kembali dalam jangka pendek.

### 3. Tujuan Program Laku Pandai/*Branchless Banking*<sup>15</sup>

- a. Menyediakan produk-produk keuangan yang sederhana, mudah dipahami dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang belum dapat menjangkau layanan keuangan.
- b. Memudahkan bagi masyarakat yang tinggal di desa untuk menabung tanpa harus pergi ke bank.
- c. Dengan semakin banyaknya anggota berbagai kelompok masyarakat di berbagai wilayah di Indonesia menggunakan layanan keuangan perbankan diharapkan kegiatan ekonomi masyarakat dapat semakin lancar sehingga mendorong pertumbuhan dan pemerataan pembangunan antar wilayah di Indonesia terutama desa.

### 4. Manfaat *Branchless Banking*<sup>16</sup>

Solusi atas rendahnya akses layanan perbankan, kebutuhan, layanan keuangan segmen bawah yang mudah, murah, dan cepat melalui layanan *branchless banking* tentunya akan memberikan manfaat bagi masyarakat segmen bawah. Semua pihak yang terlibat dalam membentuk ekosistem layanan *branchless banking* dapat memetik manfaat adanya layanan *branchless banking*. Adanya manfaat yang didapat semua pihak yang terlibat dalam ekosistem menentukan sukses tidaknya penerapan layanan ini. Manfaat yang diperoleh dari adanya layanan *branchless banking* adalah sebagai berikut.

- a. Bank
  - 1) Memperluas jangkauan layanan melalui agen yang tersebar di mana-mana.
  - 2) Memperpanjang waktu layanan menyesuaikan dengan waktu operasional agen.

---

<sup>15</sup> Lily Yulianti, Penerapan Laku Pandai BRISMART PT Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Pembantu Binjai (Skripsi Minor, UIN Sumatera Utara, 2018), h.9

<sup>16</sup> Jaya, Alit Asmara, Op. cit. h.25

- 3) Bank tidak lagi memerlukan pembukaan cabang/kantor baru dengan biaya investasi pembukaan dan operasional yang tinggi
- 4) Bagi nasabah *unbanked*, layanan *branchless banking* dapat meningkatkan efisiensi operasional kantor cabang. Hal ini dikarenakan transaksi yang sifatnya kecil dan sederhana dapat dialihkan ke agen.
- 5) Meningkatkan jumlah nasabah terutama nasabah *unbanked* sebagai calon nasabah berbasis pelanggan dari produk bank lainnya seperti kredit mikro.
- 6) Meningkatkan loyalitas nasabah yang sebelumnya sudah terjangkau bank di bank yang bersangkutan. Layanan *branchless banking* dengan fitur-fitur pembayaran memberikan kemudahan pada pelanggan yang ada untuk melakukan transaksi.
- 7) Layanan *branchless banking* dengan model bisnis sebagai saluran distribusi alternatif untuk menabung akan meningkatkan jumlah rekening tabungan sehingga pada akhirnya akan meningkatkan dana murah dan memperbaiki struktur pendanaan bank.

b. Masyarakat

Pemicu adanya layanan *branchless banking* di antaranya pemberian solusi terhadap peningkatan akses perbankan masyarakat, khususnya mereka yang berada di piramida bawah. Manfaat yang bisa diperoleh dengan adanya layanan *branchless banking* adalah sebagai berikut.

- 1) Mendapatkan layanan yang cepat. Dengan penggunaan agen, masyarakat tidak harus lagi ke bank dan setiap saat bisa mendatangi agen untuk melakukan pembukaan rekening, melakukan transaksi setor tarik, dll, tidak perlu antre serta tanpa tergantung pada jam kantor bank, menyesuaikan waktu

operasional yang bisa mencapai tujuh hari seminggu 24 jam sehari.

- 2) Mendapatkan layanan yang mudah. Mudah dalam arti prosedur yang sederhana, uji tuntas konsumen (*customer due diligent*) yang singkat/sederhana, tanpa banyak formulir yang harus diisi. Segmen *unbanked* dengan tingkat melek keuangan yang rendah mengharuskan layanan *branchless banking* sesederhana mungkin, mudah dipahami, dan sesuai kebutuhan mereka.
- 3) Mendapatkan layanan murah. Fitur produk yang terdapat dalam layanan *branchless banking* khusus diciptakan untuk masyarakat segmen bawah yang secara keuangan berbeda dengan segmen menengah atas atau konsumen bank yang sudah ada. Produk tabungan dibuat khusus tanpa biaya administrasi. Biaya transaksinya murah bahkan bisa tanpa biaya.
- 4) Mendapatkan layanan yang aman. Meskipun dilakukan lewat agen dengan menggunakan teknologi, sistem keamanan tetap aman karena menggunakan PIN yang bersifat pribadi dan rahasia. Sistem keamanan yang dibangun untuk mengamankan dari penyalahgunaan oleh pihak yang tidak berkepentingan dilakukan secara terintegrasi melalui rangkaian sistem TI yang dibuat khusus untuk itu.
- 5) Kesempatan memperoleh akses kredit untuk meningkatkan usaha. Sebagai salah satu inisiatif keuangan inklusif masyarakat yang belum terjangkau bank menjadi sasaran utama layanan *branchless banking*. Sebab, kemampuan *branchless banking* untuk menjangkau masyarakat tersebut yang selama ini tidak tersentuh karena kendala lokasi, produk yang kurang sesuai, dan biaya transaksi yang mahal berbeda dengan masyarakat yang sudah mengenal bank. Dengan masuknya mereka ke dalam sistem perbankan, ini akan memudahkan bagi

bank sebagai penyelenggara untuk memberikan kredit pengembangan usaha.

- 6) Meningkatkan budaya menabung dan penggunaan uang nontunai. Dengan kemudahan-kemudahan yang didapat (murah, cepat, aman) diharapkan akan mendorong budaya menabung dan menggunakan nontunai dalam bertransaksi dengan menggunakan fitur-fitur pembayaran yang terdapat dalam layanan *branchless banking*.

c. Agen

Agen merupakan salah satu pilar penting keberhasilan layanan *branchless banking*. Sebagai mitra utama dalam layanan *branchless banking*, agen akan mendapatkan manfaat sebagai berikut.

- 1) Kesempatan mendapatkan penghasilan tambahan di samping usaha pokok yang sudah ada. Transaksi yang dilakukan oleh agen mendapatkan komisi tertentu sesuai perjanjian antara bank dan agen.
- 2) Meningkatkan jumlah pengunjung/*traffic* ke agen itu sendiri. Sebagai agen layanan *branchless banking*, agen bisa meningkatkan jumlah pelanggan toko yang menjadi usaha pokoknya. Nasabah bertransaksi di agen bisa juga melakukan transaksi pembelian barang-barang yang dijual di toko agen. Dengan demikian, toko tersebut akan meningkatkan transaksi usaha pokoknya di luar agen.
- 3) Meningkatkan daya saing usaha agen. Sebagai agen tentu hal ini akan membedakan agen dengan usaha yang bukan agen. Agen akan lebih menjadi pilihan nasabah untuk berbelanja sekaligus melakukan transaksi keuangan seperti menyetor ke dalam tabungan.

- 4) Mendapatkan layanan promosi dan diikuti dalam program-program pemasaran oleh bank. bank dapat melakukan promosi, antara lain, berupa pemberitahuan kepada masyarakat tentang telah dibukanya agen-agen di daerah tertentu dengan menyebut nama dan lokasi usaha agen tersebut. Adanya program pemasaran seperti misalnya diskon belanja di agen dengan menggunakan layanan *branchless banking* akan dapat meningkatkan penjualan usaha agen itu sendiri.
  - 5) Membantu mengatasi penanganan uang tunai agen. Sebagai agen sekaligus *merchant* pembayaran melalui layanan *branchless banking*, agen dapat mengurangi adanya transaksi kas yang sering merepotkan seperti penyediaan uang pecahan kecil-kecil sebagai pengembalian, stok uang kas yang tinggi, dan keamanan uang yang ada di agen.
  - 6) Kesempatan mewujudkan tujuan mulia. Dengan melayani masyarakat kecil dengan segala keterbatasan mereka, agen dapat membantu memudahkan masyarakat bawah untuk melakukan transaksi keuangan yang mendasar seperti menabung dan membayar tagihan. Sebagian masyarakat ingin menyalurkan uang mereka yang jumlahnya relative kecil tanpa harus ke bank, yang memerlukan waktu dan biaya yang tinggi. Dengan demikian, agen akan memenuhi kebutuhan layanan keuangan mereka.
- d. Pemerintah

Layanan *branchless banking* merupakan salah satu bentuk pelaksanaan inisiatif keuangan inklusif. Pemerintah mendapatkan manfaat sebagai berikut.

- 1) Pemerintah membuat Strategi Nasional Keuangan Inklusif dengan mewujudkan sistem keuangan yang dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat untuk mendorong pertumbuhan ekonomi, penanggulangan kemiskinan, serta pemerataan

pendapatan di Indonesia. Implementasi strategi melalui inisiatif layanan *branchless banking* akan memberi manfaat bagi pemerintah dalam mewujudkan visi yang dimaksud, antara lain meningkatkan ekonomi penduduk miskin atau mengurangi tingkat kemiskinan serta meningkatkan pertumbuhan ekonomi dan penyaluran kredit.

- 2) Program-program subsidi pemerintah yang selama ini disalurkan secara tunai melalui beberapa rantai instansi, dengan layanan *branchless banking* dapat langsung diterima dan diuangkan di agen. Ini akan memberikan manfaat berupa efisiensi dalam penyaluran dan mengurangi kebocoran.
- 3) Tercatatnya transaksi keuangan masyarakat *unbanked* yang sebelumnya tidak terdokumentasi. Adanya catatan tersebut nantinya akan dapat membantu pemetaan potensi ekonomi sebagai bahan pengambilan keputusan pemerintah dalam pengambilan kebijaksanaan strategis untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat bawah.
- 4) Agen-agen layanan *branchless banking* yang jumlahnya bisa mencapai ratusan ribu akan mampu meningkatkan sektor riil karena adanya pendapatan para agen.
- 5) Dapat menciptakan lapangan kerja melalui penyerapan tenaga kerja baru oleh agen-agen layanan *branchless banking*.

#### e. Regulator Bank

Regulator berkepentingan terhadap adanya layanan *branchless banking*, bahkan mendorongnya melalui regulasi yang dibuat. Manfaat layanan *branchless banking* antara lain sebagai berikut.

- 1) Mengurangi penggunaan uang tunai sehingga menurunkan jumlah pencetakan uang kartal yang biaya cetaknya mahal, bahkan bisa lebih mahal daripada nilai uang itu sendiri.
- 2) Membantu menyukseskan program gerakan menabung. Jangkauan layanan *branchless banking* yang luas dan tanpa

batas waktu akan meningkatkan jumlah masyarakat untuk menabung, terutama yang selama ini belum tersentuh layanan perbankan.

- 3) Membantu menciptakan sistem alat pembayaran baru melalui telepon seluler, di luar sistem pembayaran yang sudah ada seperti kliring, RTGS, ATM, dan EDC. Layanan *branchless banking* dengan fitur-fitur pembayaran mikro membantu masyarakat kalangan bawah dalam melakukan pembayaran, terutama tagihan dan melakukan transfer (P2P) tanpa uang tunai dan dalam waktu kapan saja.
- 4) Keberadaan layanan *branchless banking* sangat relevan dengan program Gerakan Nasional Non Tunai dari BI yang dicanangkan pada bulan Agustus 2014. Keberhasilan layanan *branchless banking* membantu meningkatkan kesadaran masyarakat dalam menggunakan sarana elektronik untuk melakukan pembayaran karena kemudahan, keamanan, dan kemurahan yang diberikan.
- 5) Regulator, dalam hal ini Bank Indonesia dan OJK, merasa terbantu dengan adanya layanan *branchless banking* karena akan meningkatkan jumlah tabungan masyarakat yang punya potensi sangat besar untuk mendanai pembangunan ekonomi Indonesia. Potensi dana ratusan triliun dalam bentuk tunai yang masih ada di masyarakat karena kurangnya akses mereka ke sistem perbankan menjadi potensi yang sangat besar untuk disalurkan guna membiayai sector riil
- 6) Layanan *branchless banking*, khususnya Laku Pandai, bisa menjadi instrumen untuk menciptakan stabilitas keuangan dengan menggarap potensi tabungan yang cukup besar di kalangan masyarakat *unbanked*. Peningkatan tabungan akan membuat neraca perbankan tidak tergantung pada dana mahal yang rentan ditarik kalau terjadi krisis, seperti tahun 2008. Demikian juga penyaluran kredit produktif bagi kalangan

*unbanked* akan membantu stabilitas sistem keuangan menjadi lebih baik.

- 7) Sebagai koordinator pelaksanaan program keuangan inklusif, layanan *branchless banking* dapat membantu terwujudnya program keuangan inklusif lebih cepat dengan diikuti oleh program-program edukasi literasi dan promosi.

### **5. Model-Model Dalam Layanan *Branchless Banking*<sup>17</sup>**

Ada beberapa model dalam layanan *branchless banking*, ditinjau dari sisi penyelenggara. Model penyelenggara menentukan peran mayoritas partner (bank atau perusahaan telekomunikasi). Dengan model yang dipilih, akan diketahui produknya akan seperti apa, legalitasnya bagaimana, pendapatannya darimana, apa nilai keunggulannya, nasabah milik siapa, dan apa fungsi dari partner, baik itu bank maupun perusahaan telekomunikasi.

Adapun model-model yang dimaksud adalah sebagai berikut.

#### a. Model *Bank-led*

Dalam model *bank-led*, bank sebagai penyelenggara atau *provider* layanan *branchless banking* yang bekerja sama dengan perusahaan telekomunikasi yang menyediakan akses ke platform sistem telekomunikasi. Bank bekerja sama dengan agen yang bertindak sebagai perwakilan bank yang melayani transaksi nasabah secara terbatas. Agen sepenuhnya dikelola oleh bank atau pihak yang ditunjuk khusus untuk itu, dan lisensi serta *branding* produk dari layanan model *bank-led* dimiliki oleh bank.<sup>18</sup> Ada enam ciri yang perlu diketahui dalam model ini, yang membedakan dengan model lain. Berikut ini cirinya.

#### 1) Legalitas

---

<sup>17</sup> *Ibid* h.39

<sup>18</sup> *Ibid* h.40



Dalam hal legalitas, model *bank-led* lisensi atas penyelenggaraan aktivitas layanan *branchless banking* dimiliki oleh bank.

2) Nilai Keunggulan (*Value Proposition*)

Nilai keunggulan diartikan sebagai nilai dari suatu produk atau jasa yang ditawarkan kepada konsumen. Yang menjadi nilai keunggulan dalam model *bank-led* adalah sesuatu yang terkait dengan produk dan layanan bank itu sendiri.

3) Pelanggan

Sebagai *provider* layanan *branchless banking* dalam model *bank-led*, bank sepenuhnya memiliki nasabah pengguna layanan. Semua data nasabah dikelola dan disimpan oleh bank sebagaimana layaknya data nasabah lainnya. Nasabah layanan *branchless banking* juga merupakan pelanggan telepon seluler mitra kerja sama bank.

4) Pendapatan

Dalam hal pendapatan, model *bank-led* ini memperolehnya dari tiga sumber, yaitu:

- a) Biaya transaksi dari fitur-fitur layanan *branchless banking*. Fitur layanan yang ada sesuai kebijakan bank dikenakan biaya, misalnya, transfer, penarikan, pembayaran, pembelian, dan lain-lain.
- b) Komisi dari *agreetor* pembayaran atau perusahaan *switching* berupa sejumlah persentase tertentu atas kerja sama pembayaran tagihan yang dilakukan lewat layanan *branchless banking*. Bank akan bekerja sama dengan perusahaan *switching* untuk dapat melayani nasabah dengan jasa pembayaran tagihan, pembelian pulsa, dll.
- c) *Cross selling* produk bank. Layanan *branchless banking* dalam model *bank-led* menekankan adanya peningkatan

pada penggunaan produk-produk bank lainnya sebagai *cross selling* seperti kredit.

5) Logika Bisnis (*Business Logic*)

Dalam model *bank-led*, bank memperhitungkan aspek bisnis yang akan didapatkan dengan pengembangan layanan *branchless banking* untuk meningkatkan profit secara keseluruhan.

6) Fungsi MNO

Dalam model ini MNO (*mobile network operation*) atau perusahaan telekomunikasi hanya berfungsi sebagai penyedia akses kedalam platform sistem perusahaan telekomunikasi dari telepon genggam nasabah dan agen.

b. Model *Telco-led*

Berbeda dengan model *bank-led*, dalam model *telco-led*, perusahaan telekomunikasi sebagai penyelenggara dan bank tetap diperlukan sebagai sarana rekening tabungan dana nasabah. Produk dikembangkan perusahaan telekomunikasi, sementara *branding* dan agen sepenuhnya dimiliki dan dikelola perusahaan telekomunikasi. Untuk lebih jelasnya, berikut adalah enam hal yang menjadi ciri model *telco-led*.<sup>19</sup>

1) Legalitas

Aspek legalitas dari penyedia layanan dalam hal ini dimiliki perusahaan telekomunikasi (MNO). Lisensi yang diperlukan untuk menjalankan layanan sepenuhnya menjadi urusan perusahaan. Inisiasi adanya layanan *branchless banking* dengan model ini datang dari perusahaan telekomunikasi dengan memanfaatkan sumber daya yang dimiliki seperti jaringan distribusi, *branding*, pemasaran massal, dll.

2) Nilai Keunggulan (*Value Proposition*)

---

<sup>19</sup> *Ibid*, h. 43

Berbeda dengan model *bank-led*, perusahaan telekomunikasi memiliki nilai keunggulan dalam hal transaksi pembayaran. Pembayaran menggunakan layanan telepon seluler bisa dilakukan kapan saja dan dimana saja, seperti pembelian pulsa, telepon seluler, pulsa listrik, pembayaran telepon, belanja di *merchant* dan lain-lainnya. Meningkatkan nilai keunggulan secara terus menerus dilakukan dengan menambah fitur-fitur pembayaran dan kerja sama dengan *merchant/toko*.

### 3) Konsumen

Konsumen sepenuhnya dikelola dan dimiliki oleh perusahaan telekomunikasi sebagai penyelenggara layanan. Seluruh pengguna layanan sebagai pelanggan perusahaan tersebut. Basis data nasabah disimpan oleh perusahaan dan ditempatkan di perusahaan. Akses terhadap seluruh data menjadi hak perusahaan sebagai *provider* layanan *branchless banking*. Model *telco-led* dalam menyediakan layanan keuangan sering disebut dengan istilah *mobile money (m-money)* atau *mobile payment (m-payment)*.

### 4) Pendapatan

Dengan nilai keunggulan sebagai alat/sistem pembayaran, arus pendapatan akan bersumber dari tiga jenis, yaitu:

- a) Biaya yang dikenakan kepada pengguna untuk setiap jenis transaksi pembayaran yang dilakukan pengguna;
- b) Biaya SMS yang dikenakan kepada pengguna layanan dalam bentuk notifikasi setiap transaksi selesai dilakukan. Notifikasi berfungsi sebagai pemberitahuan kepada pengguna, yang kalau dilakukan di bank akan mendapatkan salinan berupa slip transaksi;
- c) Biaya akses USSD, biaya yang dikenakan terhadap setiap akses transaksi dengan menggunakan kode USSD.

Penerimaan pendapatan tersebut nantinya sebagian akan dibayarkan kepada agen sebagai komisi agen dalam melayani pengguna untuk transaksi-transaksi yang dilakukan di agen, seperti registrasi nasabah, setor tunai, Tarik tunai, dan lain-lain.

5) Logika Bisnis (*Business Logic*)

Untuk meningkatkan pendapatan, perusahaan telekomunikasi sebagai penyelenggara mendorong volume transaksi-transaksi yang bersifat pembayaran mikro. Pembelian pulsa yang merupakan bisnis utama menjadi salah satu andalan pendapatan dengan program-program promo yang mendorong pembelian pulsa lewat telepon seluler. Dengan menekankan pada fitur pembayaran, volume penggunaan bisa ditingkatkan melalui peningkatan jumlah pengguna serta selalu melakukan pengembangan dan penambahan fitur-fitur yang sudah ada. Memperluas kerja sama pembayaran dengan instansi dan perusahaan adalah salah satu cara pengembangan yang dimaksud.

6) Fungsi Bank

Bank dalam model ini hanya berfungsi sebagai rekening tampungan. Perusahaan telekomunikasi bukan merupakan bank, maka dana pelanggan/pengguna dalam bentuk elektronik atau *float* sepenuhnya akan disimpan dalam satu rekening tampungan di bank atas nama perusahaan telekomunikasi tersebut. Dana ini harus sama dengan dana semua nasabah yang disimpan dalam bentuk uang elektronik atau dicadangkan 100% serta tidak boleh digunakan untuk yang lain. Pada model ini, pelanggan tidak memiliki akun berupa rekening tabungan seperti halnya dalam model *bank-led*, tetapi hanya berupa uang elektronik atau yang lebih dikenal dengan *e-money/e-wallet* atau *m-money*. Dalam

perkembangannya, kerja sama dapat dilakukan dengan bank dalam bentuk pembukaan rekening tabungan dari pengguna.

### c. Model *Hybrid*

Model ini merupakan kombinasi dari dua model di atas. Sesuai dengan sebutannya, model ini mengombinasikan masing-masing keunggulan bank dan perusahaan telekomunikasi. Keduanya melakukan kolaborasi sehingga menghasilkan sinergi kuat dalam mencapai tujuan.<sup>20</sup>

Berikut ini beberapa kekuatan yang dimiliki dan dapat disinergikan.

#### 1) Bank

- a) Memiliki keunggulan dalam hal penyediaan layanan keuangan, seperti tabungan, deposito dan kredit.
- b) Sebagai suatu institusi keuangan, bank memiliki tingkat kepercayaan yang lebih tinggi di masyarakat.
- c) Pengaturan dari regulator yang kaku sehingga lebih memberikan kenyamanan dan keamanan bagi nasabah.
- d) Kuat dalam mengelola risiko dan tata kelola
- e) Produk berupa tabungan dijamin perusahaan LPS.

#### 2) Perusahaan telekomunikasi

- a) Saluran distribusi yang banyak jumlahnya dan tersebar luas sampai ke pelosok-pelosok
- b) Kemampuan mengelola distributor dan para peritel produk-produk perusahaan telekomunikasi
- c) Kemampuan pemasaran massal perusahaan telekomunikasi sangat bagus
- d) Memiliki *branding* produk yang kuat.

Model *hybrid* ini dapat berjalan sesuai kesepakatan kedua belah pihak, siapa melakukan apa. Model ini bisa menggunakan nama dan lisensi bank sebagai lembaga

---

<sup>20</sup> *Ibid*, h.47

keuangan maupun nama produk layanan *branchless banking* itu sendiri. Dalam kerja sama *hybrid* ini, kedua belah pihak bisa menyepakati hal-hal yang diperjanjikan, antara lain, nama produk, pengelolaan agen, kebijakan dalam manajemen risiko, dan pemasaran.

Dari ketiga model di atas, masing-masing memiliki kelebihan dan kekurangan, seperti dalam tabel berikut.

**Tabel 2.1**

**Kelebihan dan Kekurangan Model Penyelenggara**

Model	Kelebihan	Kekurangan
<i>Bank-led</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Pengaturan intens dan <i>rigid</i></li> <li>-Produk dijamin LPS (tabungan)</li> <li>-Kepercayaan masyarakat tinggi</li> <li>-Diberikan keuntungan</li> <li>-Kebijakan <i>customer protection</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Pengembangan lambat</li> <li>-Jangkauan kurang maksimal</li> <li>-Operasional mahal</li> <li>-Kurang menguasai <i>mass marketing</i></li> </ul>
<i>Telco-led</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Pengembangan cepat dan mudah</li> <li>-Jaringan distribusi banyak dan tersebar luas</li> <li>-Merger <i>mass market</i></li> <li>-<i>Branding</i> kuat</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Produk tidak dijamin LPS (<i>e-money</i>)</li> <li>-Tidak mendapat bunga</li> <li>-Tidak ada <i>crossell</i> produk bank lain</li> </ul>
<i>Hybrid</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Sinergi kelebihan tersebut di atas</li> <li>-Fokus dalam pengembangan dan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Perlu model bisnis yang tepat</li> </ul>

	pengelolaan -Komitmen tinggi manajemen	
--	--	--

## 6. *Branchless Banking* dalam Perspektif Islam<sup>21</sup>

Dalam penerapan konsep *branchless banking* tentu membutuhkan teknologi yang memadai baik dari internet ataupun *gadget* yang digunakan. Di zaman sekarang, penggunaan teknologi memang mutlak diperlukan. Teknologi sendiri adalah segala daya upaya yang dapat dilaksanakan oleh manusia untuk mendapat taraf hidup yang lebih baik. Teknologi sebagai suatu bagian yang integral dari strategi bisnis. Selain itu juga mengerti peranan strategi teknologi dalam mengupayakan keuntungan kompetitif.

Islam tidak melarang bentuk teknologi selagi tidak bertentangan dengan ajarannya, Alquran justru memberitakan bahwa manusia adalah khalifah di atas muka bumi dan Allah menempatkan posisi alam ini untuk digunakan manusia dalam mencari rezeki Nya seperti yang tertuang dalam surah Ibrahim ayat 32-34 berikut:

اللَّهُ الَّذِي خَلَقَ السَّمَاوَاتِ وَالْأَرْضَ وَأَنْزَلَ مِنَ السَّمَاءِ مَاءً فَأَخْرَجَ بِهِ مِنَ الثَّمَرَاتِ رِزْقًا لَكُمْ وَسَخَّرَ لَكُمُ الْفُلْكَ لِتَجْرِيَ فِي الْبَحْرِ بِأَمْرِهِ وَسَخَّرَ لَكُمُ الْأَنْهَارَ

**Terjemahan:** Allah-lah yang telah menciptakan langit dan bumi dan menurunkan air hujan dari langit, kemudian Dia mengeluarkan dengan air hujan itu berbagai buah-buahan menjadi rezeki untukmu; dan Dia telah menundukkan bahtera bagimu supaya bahtera itu, berlayar di lautan dengan kehendak-Nya, dan Dia telah menundukkan (pula) bagimu sungai-sungai.<sup>22</sup>

وَسَخَّرَ لَكُمُ الشَّمْسَ وَالْقَمَرَ دَائِبَيْنِ وَسَخَّرَ لَكُمُ اللَّيْلَ وَالنَّهَارَ

<sup>21</sup> Jauhar Fikri Misbahuddin, Op.cit. h.35

<sup>22</sup> Q.S. Ibrahim (14): 32

**Terjemahan:** Dan Dia telah menundukkan (pula) bagimu matahari dan bulan yang terus menerus beredar (dalam orbitnya); dan telah menundukkan bagimu malam dan siang.<sup>23</sup>

وَأَتَاكُمْ مِنْ كُلِّ مَا سَأَلْتُمُوهُ وَإِنْ تَعُدُّوا نِعْمَةَ اللَّهِ لَا تُحْصُوهَا إِنَّ الْإِنْسَانَ لَظَلُومٌ  
كَفَّارٌ

**Terjemahan:** Dan Dia telah memberikan kepadamu (keperluanmu) dan segala apa yang kamu mohonkan kepadanya. Dan jika kamu menghitung nikmat Allah, tidaklah dapat kamu menghinggakannya. Sesungguhnya manusia itu, sangat zalim dan sangat mengingkari (nikmat Allah).<sup>24</sup>

Hasil tafsir dari surah Ibrahim ayat 32-34 menurut tafsir Ibnu Katsir adalah sebagai berikut:

1. Ayat 32 menunjukkan bahwa Allah menyebutkan nikmat-nikmatNya yang telah Dia berikan kepada makhluk-Nya, bahwa Dia telah menciptakan bagi mereka langit yang berlapis-lapis sebagai atap yang dipelihara-Nya, dan bumi yang menjadi hamparannya. Yakni buah-buahan yang bermacam-macam dan hasil tanaman yang beraneka ragam warna, bentuk, rasa, bau, dan manfaatnya. Allah menundukkan bahtera sehingga bahtera dapat mengapung di atas air laut dan berlayar menempuhnya dengan seizin Allah. Allah menundukkan laut untuk membawa bahtera agar orang-orang yang musafir menempuh jalan laut dapat bepergian dari suatu daerah ke daerah yang lain guna mengangkut kebutuhan mereka dari suatu daerah ke daerah yang lain (impor dan ekspor). Allah juga menundukkan sungai-sungai yang membelah bumi, lalu mengalir dari suatu daerah ke daerah yang lain, sebagai rezeki buat hamba-hamba-Nya berupa air minum, pengairan dan kegunaan-kegunaan lainnya yang bermanfaat bagi mereka.

---

<sup>23</sup> Q.S. Ibrahim (14): 33

<sup>24</sup> Q.S. Ibrahim (14): 34



2. Ayat 33 memiliki maksud bahwa keduanya terus menerus beredar pada garis edarnya malam dan siang hari tanpa henti-hentinya. Matahari dan bulan silih berganti, malam dan siang hari saling berebutan; adakalanya siang hari mengambil sebagian waktu malam hari hingga menjadi bertambah panjang. Begitu pula malam hari, adakalanya ia mengambil sebagian waktu dari siang hari sehingga siang hari pendek waktunya dan malam hari panjang.
3. Ayat 34 memiliki makna bahwa Allah menyediakan bagi kalian (umat manusia) segala sesuatu yang kalian perlukan dalam semua keadaan sesuai dengan apa yang kalian mohonkan kepada-Nya. Selain itu, di ayat tersebut Allah juga menceritakan sisi ketidakmampuan hamba-hambaNya untuk menghitung nikmat-nimat yang telah dianugerahkan-Nya kepada mereka, terlebih lagi untuk menunaikan syukurnya. Talq ibnu Habib telah mengatakan bahwa sesungguhnya hak Allah itu jauh lebih berat daripada apa yang dikerjakan oleh hamba-hamba-Nya sebagai rasa syukurnya. Dan sesungguhnya nikmat-nikmat Allah itu jauh lebih banyak daripada apa yang dihitung-hitung oleh hamba-hamba-Nya, tetapi mereka melakukan tobatnya di pagi hari, dan di sore hari mereka bertobat pula.

Melihat dari tafsir ayat tersebut sudah cukup jelas bahwa memang manusia di bumi ini sudah disediakan berbagai keperluannya dan manusia diharuskan untuk mencari cara agar mendapatkan rezeki dari Allah termasuk dalam penggunaan teknologi. Penggunaan teknologi juga merupakan salah satu bentuk usaha manusia untuk mencari rezeki-Nya asalkan harus sesuai dengan syariat yang sudah ditetapkan dan tidak lupa bahwa semua itu adalah milik Allah sehingga harus senantiasa bersyukur kepada-Nya.

## **7. Inklusi Keuangan**

Keberhasilan pembangunan ditandai dengan terciptanya suatu sistem keuangan yang stabil dan memberi manfaat bagi seluruh lapisan masyarakat.

Dalam hal ini, institusi keuangan memainkan peran penting melalui fungsi intermediasinya untuk mendorong pertumbuhan ekonomi, pemerataan pendapatan, pengentasan kemiskinan serta pencapaian stabilitas sistem keuangan. Hanya saja industri keuangan yang berkembang sangat pesat belum tentu disertai dengan akses ke keuangan yang memadai. Padahal, akses layanan jasa keuangan merupakan syarat penting keterlibatan masyarakat luas dalam sistem perekonomian.<sup>25</sup>

Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2016 tentang Strategi Nasional Keuangan Inklusif. Inklusi Keuangan adalah sebuah kondisi dimana setiap anggota masyarakat mempunyai akses terhadap berbagai layanan keuangan formal yang berkualitas, tepat waktu, lancar, dan aman dengan biaya terjangkau sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan masing-masing. Di Indonesia, kelompok masyarakat yang diprioritaskan untuk mendapat akses keuangan antara lain masyarakat berpenghasilan rendah (dalam hal ini MBR atau keluarga prasejahtera), pelaku UMKM, pekerja migran, wanita, disabilitas, anak terlantar, lansia, penduduk daerah tertinggal, serta pelajar dan pemuda.<sup>26</sup>

Inklusi keuangan adalah kegiatan yang bertujuan untuk menghapus semua bentuk hambatan keuangan, untuk mengakses layanan keuangan. Penerapan inklusi keuangan, akan membuka akses orang yang tidak memiliki agunan, tidak memiliki pekerjaan tetap, dapat dipercaya, dan tidak dapat memperoleh pembiayaan ke layanan keuangan. Ini berarti membawa "orang-orang yang tidak *bankable* kepada lembaga-lembaga keuangan."<sup>27</sup>

Visi keuangan inklusif tersebut dijabarkan dalam beberapa tujuan sebagai berikut:<sup>28</sup>

---

<sup>25</sup> Grup Pengembangan Keuangan Inklusif, "*Booklet Keuangan Inklusif*", (Jakarta: Bank Indonesia, 2014), 5-6.

<sup>26</sup> [https://id.wikipedia.org/wiki/Inklusi\\_keuangan](https://id.wikipedia.org/wiki/Inklusi_keuangan), Diakses pada tanggal 16 Mei 2020

<sup>27</sup> Dz, Abdus Salam, *Inklusi Keuangan Perbankan Syariah Berbasis Digital-Banking: Optimalisasi dan Tantangan*, Jurnal Al-Amwal, IAIN Syekh Nurjati Cirebon Volume 10, No. 1 Tahun 2018

<sup>28</sup> Sarah, Hidayati, op. cit, hlm. 140

a. Tujuan 1: Menjadikan strategi keuangan inklusif sebagai bagian dari strategi besar pembangunan ekonomi, penanggulangan kemiskinan, pemerataan pendapatan dan stabilitas sistem keuangan. Keuangan inklusif adalah strategi untuk mencapai tujuan pembangunan ekonomi yang lebih luas, yaitu penanggulangan kemiskinan dan peningkatan kesejahteraan masyarakat, serta bagian dari strategi untuk mencapai stabilitas sistem keuangan. Kelompok miskin dan marjinal merupakan kelompok yang memiliki keterbatasan akses ke layanan keuangan. Tujuan keuangan inklusif adalah memberikan akses ke jasa keuangan yang lebih luas bagi setiap penduduk, namun terdapat kebutuhan untuk memberikan fokus lebih besar kepada penduduk miskin.

b. Tujuan 2: Menyediakan jasa dan produk keuangan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Konsep keuangan inklusif harus dapat memenuhi semua kebutuhan yang berbeda dari segmen penduduk yang berbeda melalui serangkaian layanan holistik yang menyeluruh.

c. Tujuan 3: Meningkatkan pengetahuan masyarakat mengenai layanan keuangan. Hambatan utama dalam keuangan inklusif adalah tingkat pengetahuan keuangan yang rendah. Pengetahuan ini penting agar masyarakat merasa lebih aman berinteraksi dengan lembaga keuangan.

d. Tujuan 4: Meningkatkan akses masyarakat ke layanan keuangan. Hambatan bagi orang miskin untuk mengakses layanan keuangan umumnya berupa masalah geografis dan kendala administrasi. Menyelesaikan permasalahan tersebut akan menjadi terobosan mendasar dalam menyederhanakan akses ke jasa keuangan.

e. Tujuan 5: Memperkuat sinergi antara bank, lembaga keuangan mikro, dan lembaga keuangan non bank. Pemerintah harus menjamin tidak hanya pemberdayaan kantor cabang, tetapi juga peraturan yang memungkinkan perluasan layanan keuangan formal. Oleh karena itu,

sinergi antara Bank, Lembaga Keuangan Mikro (LKM), dan Lembaga Keuangan Bukan Bank menjadi penting khususnya dalam mendukung pencapaian stabilitas sistem keuangan.

f. Tujuan 6: Mengoptimalkan peran teknologi informasi dan komunikasi untuk memperluas cakupan layanan keuangan. Teknologi dapat mengurangi biaya transaksi dan memperluas sistem keuangan formal melampaui sekedar layanan tabungan dan kredit. Namun, pedoman dan peraturan yang jelas perlu ditetapkan untuk menyeimbangkan perluasan jangkauan dan risikonya.

### **C. Peluang dan Tantangan**

#### **1. Pengertian Peluang**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia peluang adalah kesempatan.<sup>29</sup> Peluang semata-mata adalah suatu cara untuk menyatakan kesempatan terjadinya suatu peristiwa. Peluang usaha merupakan sebuah kemungkinan yang dipengaruhi oleh gagal atau suksesnya sebuah usaha yang akan terjadi dimasa yang akan datang. Yang dapat diartikan juga sebagai ukuran prospek dari sebuah usaha yang dijalankan.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Zimmerer, peluang merupakan sebuah terapan yang terdiri dari kreativitas dan inovasi untuk memecahkan masalah dan melihat kesempatan yang dihadapi setiap hari. Sedangkan menurut penelitian yang dilakukan oleh Robbin dan Couter, peluang merupakan sebuah proses yang melibatkan individu atau kelompok yang menggunakan usaha dan sarana tertentu untuk menciptakan suatu nilai tumbuh guna memenuhi sebuah kebutuhan tanpa memperhatikan sumber daya yang digunakan. Jadi, dapat disimpulkan bahwa peluang merupakan kesempatan untuk mendapatkan keuntungan dan memecahkan permasalahan dengan melihat kejadian yang terjadi dimasa lalu.<sup>30</sup>

---

<sup>29</sup>Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), dikutip dari <https://kbbi.web.id/peluang>

<sup>30</sup>Mawaddah, "Peluang dan Tantangan Akad Rahn pada Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh" (Skripsi, UIN Ar-Raniry, 2019), h.45

## 2. Pengertian Tantangan

Tantangan adalah salah satu motivasi untuk pencapaian target. Tantangan juga berarti hal atau objek yang menggugah tekad untuk meningkatkan kemampuan mengatasi masalah untuk bekerja lebih giat dan sebagainya.<sup>31</sup>

## 3. Peluang Pengembangan Bank/Lembaga Keuangan Syariah

Seiring perkembangan dan tantangan yang dihadapi oleh Lembaga Keuangan Syariah, ada sejumlah kekuatan yang bila digarap secara baik sebagaimana mestinya, akan berpotensi berubah menjadi peluang yang menjanjikan. Diantaranya:<sup>32</sup>

- a. Keunggulan konsep bank/lembaga keuangan syariah Dengan memegang teguh prinsip keadilan, kemitraan dan transparansi akan dengan mudah menggait kepercayaan dari masyarakat. Konsep dari prinsip ini sangat sesuai dengan prinsip-prinsip syariah dalam Islam sehingga masyarakat akan merasa nyaman dan tentram saat bertransaksi dengan Lembaga Keuangan Syariah.
- b. Jumlah penduduk muslim di Indonesia yang mayoritas Dengan penduduk Muslim mayoritas 85% menjadi peluang besar bagi berinovasi sehingga penduduk yang mayoritas Muslim ini selalu memanfaatkan lembaga keuangan syariah dalam transaksi ekonominya.
- c. Dukungan pemerintah dan ketentuan hukum yang sekarang berlaku. Lahirnya beragam produk undang-undang yang menjadi pendukung lembaga keuangan syariah menjadi kekuatan tersendiri bagi lembaga keuangan syariah.

## 4. Tantangan Pengembangan Bank/Lembaga Keuangan Syariah

Ketua Dewan Komisiner OJK Muliawan D Hadad mengakui hingga saat ini masih terdapat tantangan dalam pengembangan keuangan

---

<sup>31</sup> Apaarti.com dikutip dari <https://www.apaarti.com/tantangan.html>

<sup>32</sup> Dayna Oklin Ndruru, "Peluang dan Tantangan Pengembangan Lembaga Keuangan Syariah di Kota Bengkulu" (Skripsi, IAIN Bengkulu, 2019), h.18

syariah di Indonesia. Setidaknya ada empat tantangan yang masih harus dihadapi.<sup>33</sup>

- a. Kapasitas kelembagaan yang belum kompetitif dan efisien. Beberapa masalah di antaranya seperti dukungan permodalan dan jaringan yang terbatas, rendahnya penggunaan teknologi, serta kapasitas SDM yang belum merata.
- b. Masih terbatasnya jenis dan akses terhadap produk dan layanan keuangan syariah, untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Muliaman juga mengatakan telah menjadi pemahaman umum, produk dan jasa keuangan syariah belum dapat menyediakan kenyamanan dan kecanggihan, seperti halnya yang diberikan industri keuangan konvensional. Karena kebutuhan dari masyarakat kelas menengah yang terus tumbuh dengan cepat.
- c. Literasi keuangan syariah masyarakat yang masih rendah. Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan 2016 menunjukkan Indeks Literasi Keuangan Syariah 2016 baru mencapai 8,11 persen.

#### **D. Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu adalah penelitian-penelitian yang telah dilakukan sebelumnya dan erat kaitannya dengan masalah-masalah penelitian yang dilakukan. Setelah melakukan penelusuran terhadap penelitian terdahulu yang masalahnya terdapat kaitannya dengan masalah yang akan diteliti, sebagai berikut.

---

<sup>33</sup>Tantangan Pengembangan Keuangan Syariah Ketua Dewan Komisioner OJK Muliaman D Hadad di Jakarta, dikutip dari <https://www.dream.co.id/dinar/4-tantangan-pengembangan-keuangan-syariah-170613w.html>

**Tabel 2.2**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Judul	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Hidayati Sarah (2015)“Dampak Branchless Banking Terhadap Kinerja Keuangan PT Bank Muamalat Indonesia Tbk”	Dampak adanya branchless banking terhadap kinerja keuangan PT Bank Muamalat Indonesia dari segi solvabilitas, efisiensi, dan profitabilitas menjadi lebih baik setelah adanya <i>branchless banking</i> . Alternatif strategi yang dapat dilakukan Bank Muamalat untuk meningkatkan kinerja keuangan melalui <i>branchless banking</i> dengan melakukan pembiayaan untuk Usaha Kecil Mikro, transaksi melalui <i>mobile banking</i> , perluasan jaringan kerjasama dengan BPR dan	Fokus Penelitian dengan membahas <i>branchless banking</i> pada bank syariah.	Hidayati Sarah berfokus pada penerapan <i>branchless banking</i> terhadap kinerja keuangan PT Bank Muamalat, sedangkan penulis meneliti peluang dan tantangan apa yang dihadapi oleh bank syariah dalam penerapan layanan <i>branchless banking</i> .

		<p>LKM, peningkatan perlindungan nasabah, membuat produk BSA tanpa batas minimum, memfasilitasi agen untuk melakukan promosi dan sosialisasi kepada masyarakat, dan mereduksi agen yang sudah dekat dengan kantor cabang Bank Muamalat.<sup>34</sup></p>		
--	--	--	--	--

---

<sup>34</sup> Sarah Hidayati, “Dampak Branchless Banking Terhadap Kinerja Keuangan PT Bank Muamalat Indonesia Tbk”, dalam Jurnal Al-Muzara’ah, ISSN p: 2337-6333; e: 2355-4363



2.	<p>Pungky Purnomo Wibowo (2013) “Branchless Banking setelah Multilicense: Ancaman atau Kesempatan Bagi Perbankan Nasional”</p>	<p>Kebijakan branchless banking akan memungkinkan bank menjangkau <i>unbanked people</i> dan masyarakat remote area untuk menerima layanan perbankan. Melalui kebijakan tersebut bank juga memperoleh sumber dana retail baru dan peningkatan pendapatan dengan nasabah dan debitur yang lebih luas. <i>Branchless banking</i> dan multilicense mampu bersinergi untuk mendorong efisiensi operasional bank, memperluas jangkauan akses</p>	<p>Fokus Penelitian dengan membahas <i>branchless banking</i> pada bank syariah</p>	<p>Pungky Purnomo berfokus pada apakah penerapan <i>branchless banking</i> menjadi ancaman atau kesempatan bagi perbankan nasional sedangkan penulis berfokus pada peluang dan tantangan penerapan <i>branchless banking</i> pada perbankan syariah saja.</p>
----	--	---	---	---

		layanan perbankan bagi masyarakat. <sup>35</sup>		
3.	Refky Fielnanda (2016)“Analisis Kesiapan Penerapan Branchless Banking Bank Syariah dengan Pendekatan Analytic Network Process BOCR (ANP BOCR)”.	Permasalahan yang dialami oleh perbankan syariah terkait belum diterapkannya sistem <i>branchless banking</i> adalah permasalahan SDM, teknologi informasi, dan sosial masyarakat. Alternatif strategi yang perlu diterapkan baik strategi jangka	Fokus Penelitian dengan membahas <i>branchless banking</i> pada bank syariah	Refky Fielnanda berfokus menganalisa kesiapan bank syariah dalam penerapan <i>branchless banking</i> dan menggunakan pendekatan Analytic Network Process BOCR (ANP BOCR) sedangkan

---

<sup>35</sup> Pungky Purnomo Wibowo. *Branchless Banking Setelah Multicense: Ancaman atau Kesempatan bagi Perbankan Nasional*

		pendek maupun jangka panjang penerapan <i>branchless banking</i> bagi bank syariah adalah strategi optimalisasi fungsi pembiayaan. <sup>36</sup>		penulis berfokus pada peluang yang dimiliki serta tantangan yang dihadapi bank syariah dalam penerapan layanan <i>branchless banking</i>
4.	Norma Azurah (2017) “Analisis Kebijakan <i>Branchless Banking</i> di Perbankan Syariah dalam Mencapai <i>Financial Inclusion</i> (Studi Kasus BCA Syariah Cabang Yogyakarta)”.	Menunjukkan bahwa BCA Syariah masih belum siap untuk menerapkan program <i>branchless banking</i> karena masih sedikitnya <i>market share</i> dari BCA Syariah. Terdapat permasalahan umum lain yaitu di SDM dan IT yang belum memadai. <sup>37</sup>	Fokus Penelitian dengan membahas <i>branchless banking</i> pada bank syariah	Norma Azurah berfokus menganalisa apakah BCA Syariah sudah menerapkan kebijakan layanan <i>branchless banking</i> sedangkan penulis berfokus pada peluang dan tantangan yang dihadapi

<sup>36</sup> Refky Fielnanda, “Analisis Kesiapan Penerapan *Branchless Banking* Bank Syariah dengan Pendekatan *Analytic Network Process BOCR (ANP BOCR)*” (Tesis, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2016)

<sup>37</sup> Norma Azurah, *Analisis Kebijakan Branchless Banking di Perbankan Syariah dalam Mencapai Financial Inclusion (Studi Kasus BCA Syariah Cabang Yogyakarta)*, (Skripsi, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, 2017)

				oleh bank-bank syariah.
5.	Jauhar Fikri Misbahuddin (2018) “Implementasi Program Laku Pandai di BRI Syariah Kantor Cabang Malang”.	Implementasi Laku Pandai di BRI Syariah Kantor Cabang Malang sudah sesuai Peraturan OJK. Dampak yang didapat yaitu mendorong pertumbuhan inklusi serta literasi keuangan di Malang. Selain itu dengan adanya Laku Pandai juga mendorong peningkatan Dana Pihak Ketiga di BRI Syariah Kantor Cabang Malang. <sup>38</sup>	Fokus Penelitian dengan membahas <i>branchless banking</i> pada bank syariah	Jauhar Fikri Misbahuddin berfokus pada penerapan Program Laku Pandai di BRI Syariah Kantor Cabang Malang sedangkan penulis berfokus pada peluang dan tantangan yang dihadapi oleh bank syariah

---

<sup>38</sup> Jauhar Fikri Misbahuddin, “*Implementasi Program Laku Pandai di BRI Syariah Kantor Cabang Malang*”, (Tugas Akhir, UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, 2018)

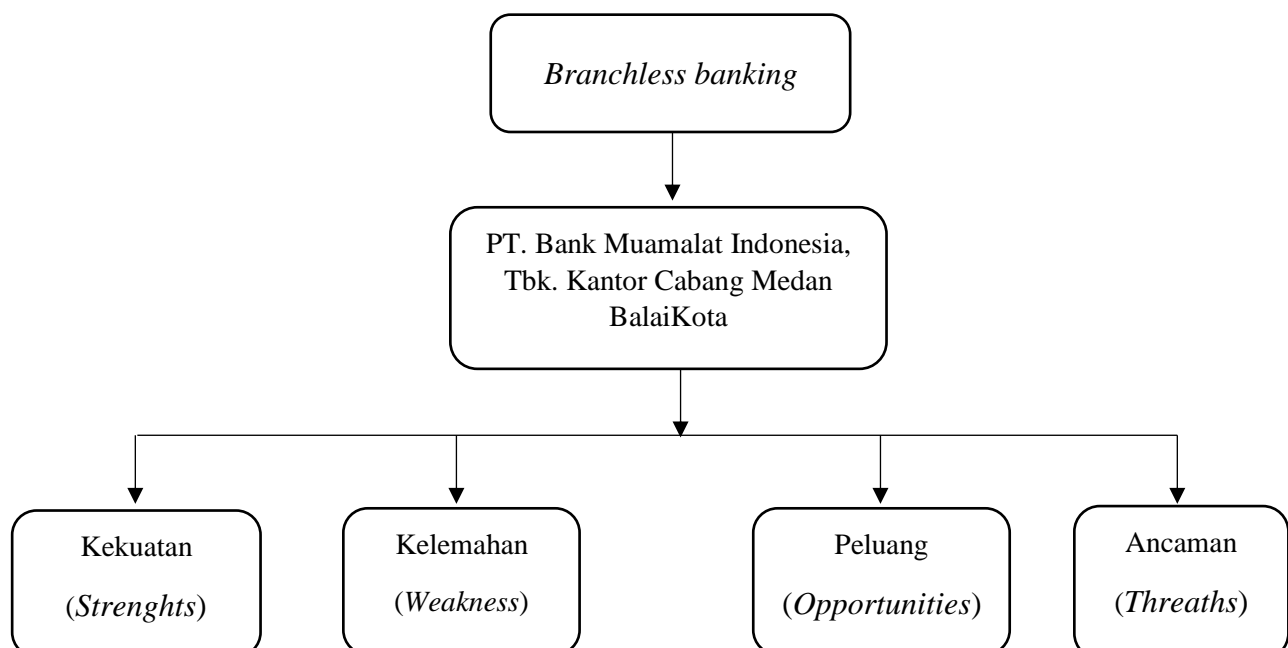
## E. Kerangka Konseptual

*Branchless banking* merupakan program inovasi perbankan tanpa kantor yang dibuat oleh OJK untuk melayani masyarakat pasar segmen *unbanked* dan *underbanked* dengan memanfaatkan jasa agen atau teknologi informasi dan komunikasi. Sebelumnya, Bank Muamalat Indonesia telah menerapkan program *branchless banking* melalui kerjasama dengan kantor POS Indonesia dan mendapatkan keuntungan yang cukup signifikan dalam penerapannya, namun pada saat ini Bank Muamalat Indonesia tidak menerapkan kembali program *branchless banking*.

Analisis SWOT (*Strengths, Weakness, Opportunities* dan *Threats*) diperlukan untuk memaksimalkan kekuatan penerapan *branchless banking* untuk mencapai banyak peluang yang diraih oleh perbankan syariah ketika menerapkan program *branchless banking* seperti menghemat biaya operasional, mendapat *income* dan *outstanding* rekening yang lebih dan juga dapat menjangkau nasabah yang lebih banyak. Juga untuk meminimalkan kelemahan yang dapat menimbulkan ancaman/tantangan yang dihadapi ketika menerapkan program *branchless banking*.

**Gambar 2.1**

### Kerangka Konseptual



## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian dengan maksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lainnya dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan Bahasa.<sup>1</sup> Penelitian yang menghasilkan data deskriptif maksudnya adalah metode yang digunakan untuk menyusun, mengumpulkan, mengolah, menganalisis data menggambarkan suatu keadaan, maupun suatu subjek atau bahkan objek penelitian kemudian dianalisis dan dibandingkan menurut kenyataannya sekarang yang sedang berlangsung sehingga dapat ditarik suatu kesimpulan agar dapat diperoleh suatu pemecahan masalah yang ada dan dapat memberikan informasi yang relevan untuk perkembangan ilmu pengetahuan.

Penelitian deskriptif secara garis besar merupakan kegiatan penelitian yang hendak membuat gambaran atau mencoba melihat suatu peristiwa atau gejala secara sistematis, faktual dengan penyusunan yang akurat.<sup>2</sup> Penerapan pendekatan kualitatif dengan pertimbangan kemungkinan data yang diperoleh di lapangan berupa data dalam bentuk fakta yang perlu adanya analisis secara mendalam<sup>3</sup>. Dalam hal ini peneliti sebagai instrumen utama dalam mengumpulkan data sehingga diperlukan analisis yang mendalam terhadap objek permasalahan.

#### B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilaksanakan di PT Bank Muamalat Kantor Cabang Balai Kota Jl. Balai Kota No. 10 D-E Kesawan, Kec. Medan Barat, Kota Medan, Sumatera Utara.

---

<sup>1</sup> Arfan Ikhsan dalam J. Lexi Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung, Remaja Karya, 2005), h. 35

<sup>2</sup> Supardi, *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis* (Yogyakarta: UII Press. 2005), h.28.

<sup>3</sup> Sugiyono, *Memahami Penelitian* (Bandung: CV Alfabeta. 2005), h.2

### C. Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah orang yang dimanfaatkan untuk dimintai keterangan/ informasi mengenai penelitian yang dilakukan. Pada penelitian ini yang bersedia untuk dimintai keterangan adalah *Operation Officer* PT Bank Muamalat Kantor Cabang Balai Kota Medan..

### D. Teknik dan instrumen pengumpulan bahan

Adapun teknik pengumpulan data yang peneliti gunakan untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan sebagai berikut :

#### 1. Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian<sup>4</sup>. Dalam riset ini peneliti melakukan studi lapangan. Sumber data yang diambil diperoleh dari lapangan secara langsung. Diantaranya data dari pihak PT Bak Muamalat Kantor Cabang Medan Balai Kota yang memiliki strategi untuk menghadapi peluang dan tantangan apa sajakah yang dilakukan dalam penerapan layanan *branchless banking*.

Data primer diperoleh dengan metode:

##### a. Wawancara

Wawancara adalah merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik.<sup>5</sup>Dalam hal ini peneliti menggunakan wawancara terstruktur yang mana peneliti menetapkan pertanyaannya sendiri untuk mendapatkan jawaban yang sesuai dengan pertanyaan yang diajukan peneliti. Guna untuk mendapatkan informasi yang berkaitan dengan penelitian yang ingin diteliti penulis.

---

<sup>4</sup> Amiruddin, *Pengantar Penelitian Hukum* (Jakarta: Raja Grafindo, 2006), h. 30

<sup>5</sup> Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R &D* (Bandung: Alfabeta, 2013) h. 231

## 2. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang tidak diperoleh langsung dari lapangan. Data ini bisa diperoleh dari buku, jurnal, artikel ilmiah dan lain-lain.

### E. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik analisis SWOT dengan pendekatan kualitatif, yang terdiri dari *Strengths*, *Weakness*, *Opportunities* dan *Threats*. Analisis SWOT bertujuan untuk memaksimalkan kekuatan (*strengths*) dan peluang (*opportunities*), namun dapat meminimalkan kelemahan (*weakness*) dan ancaman (*threats*).

Analisis SWOT digunakan untuk menentukan faktor-faktor strategi perusahaan, dilakukan untuk mengidentifikasi faktor-faktor sistematis digunakan untuk merumuskan strategi perusahaan. Analisis ini umumnya berbentuk matrik yang menggambarkan secara jelas bagaimana peluang dan ancaman (faktor eksternal) yang dihadapi perusahaan. Kedua aspek tersebut disesuaikan dengan kekuatan dan kelemahan (faktor internal) yang dimiliki perusahaan. Tujuannya adalah mengetahui kondisi internal yang masih dikendalikan manajemen dan lingkungan eksternal suatu perusahaan yang umumnya diluar kendali manajemen.<sup>6</sup>

**Tabel 3.1**

**Matriks Analisis SWOT**

<i>EFAS</i>	<i>IFAS</i>	<i>STRENGTH (S)</i> Tentukan 1-5 faktor-faktor kekuatan internal	<i>WEAKNESS (W)</i> Tentukan 1-5 faktor-faktor kelemahan internal
	<i>OPPORTUNITIES (O)</i> Tentukan 1-5 faktor-	STRATEGI SO Ciptakan strategi yang	STRATEGI WO Ciptakan strategi yang

<sup>6</sup> Sulistyono. Eko Budi & Nur Feryanto, *Analisis Positioning Bisnis Bank Jabar Kantor Cabang Jakarta*, SINERGI: Kajian Bisnis dan Manajemen, 2005, h. 76



faktor peluang eksternal	menggunakan kekuatan untuk memanfaatkan peluang	meminimalkan kelemahan untuk memanfaatkan peluang
<i>THREATS</i> (T) Tentukan 1-5 faktor- faktor ancaman eksternal Tentukan 1-5 faktor- faktor ancaman eksternal	STRATEGI ST Ciptakan strategi yang menggunakan kekuatan untuk mengatasi ancaman	STRATEGI WT Ciptakan strategi yang meminimalkan kelemahan untuk menghindari ancaman

Keterangan :

*Strength* (S) Kekuatan: yaitu faktor-faktor kekuatan yang dimiliki oleh perusahaan termasuk satuan bisnis didalamnya antara lain kompetensi khusus yang terdapat dalam organisasi yang berakibat pada pemilikan keunggulan komparatif oleh unit usaha di pasaran.

*Weakness* (W) Kelemahan: yaitu keterbatasan atau kekurangan dalam hal sumber, keterampilan dan kemampuan yang menjadi penghalang serius bagi penampilan kinerja organisasi yang memuaskan.

*Opportunity* (O) Peluang: yaitu berbagai situasi lingkungan yang menguntungkan bagi suatu satuan bisnis.

*Threats* (T) Ancaman: faktor-faktor lingkungan yang tidak menguntungkan suatu satuan bisnis.

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Perusahaan**

##### **1. Sejarah Umum PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk.**

PT Bank Muamalat Indonesia Tbk (“Bank Muamalat Indonesia”) memulai perjalanan bisnisnya sebagai Bank Syariah pertama di Indonesia pada 1 November 1991 atau 24 Rabi’us Tsani 1412 H. Pendirian Bank Muamalat Indonesia digagas oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI), Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) dan pengusaha muslim yang kemudian mendapat dukungan dari Pemerintah Republik Indonesia. Sejak resmi beroperasi pada 1 Mei 1992 atau 27 Syawal 1412 H, Bank Muamalat Indonesia terus berinovasi dan mengeluarkan produk-produk keuangan syariah seperti Asuransi Syariah (Asuransi Takaful), Dana Pensiun Lembaga Keuangan Muamalat (DPLK Muamalat) dan multifinance syariah (Al-Ijarah Indonesia Finance) yang seluruhnya menjadi terobosan di Indonesia. Selain itu produk Bank yaitu *Shar-e* yang diluncurkan pada tahun 2004 juga merupakan tabungan instan pertama di Indonesia. Produk *Shar-e* Gold Debit Visa yang diluncurkan pada tahun 2011 tersebut mendapatkan penghargaan dari Museum Rekor Indonesia (MURI) sebagai Kartu Debit Syariah dengan teknologi chip pertama di Indonesia serta layanan *e-channel* seperti *internet banking*, *mobile banking*, ATM, dan *cash management*. Seluruh produk-produk tersebut menjadi pionir produk syariah di Indonesia dan menjadi tonggak sejarah penting di industri perbankan syariah.<sup>1</sup>

Pada 27 Oktober 1994, Bank Muamalat Indonesia mendapatkan izin sebagai Bank Devisa dan terdaftar sebagai perusahaan publik yang tidak listing di Bursa Efek Indonesia (BEI). Pada tahun 2003, Bank dengan percaya diri melakukan Penawaran Umum Terbatas (PUT) dengan Hak

---

<sup>1</sup> <http://muamalat.co.id>. Diakses pada hari Kamis tanggal 12 November 2020 pukul 21.00 W.I.B

Memesan Efek Terlebih Dahulu (HMETD) sebanyak 5 (lima) kali dan merupakan lembaga perbankan pertama di Indonesia yang mengeluarkan Sukuk Subordinasi Mudharabah. Aksi korporasi tersebut semakin menegaskan posisi Bank Muamalat Indonesia di peta industri perbankan Indonesia.<sup>2</sup>

Seiring kapasitas Bank yang semakin diakui, Bank semakin melebarkan sayap dengan terus menambah jaringan kantor cabangnya di seluruh Indonesia. Pada tahun 2009, Bank mendapatkan izin untuk membuka kantor cabang di Kuala Lumpur, Malaysia dan menjadi bank pertama di Indonesia serta satu-satunya yang mewujudkan ekspansi bisnis di Malaysia. Hingga saat ini, Bank telah memiliki 325 kantor layanan termasuk 1 (satu) kantor cabang di Malaysia. Operasional Bank juga didukung oleh jaringan layanan yang luas berupa 710 unit ATM Muamalat, 120.000 jaringan ATM Bersama dan ATM Prima, serta lebih dari 11.000 jaringan ATM di Malaysia melalui Malaysia Electronic Payment (MEPS).

Menginjak usianya yang ke-20 pada tahun 2012, Bank Muamalat Indonesia melakukan *re-branding* pada logo bank untuk semakin meningkatkan awareness terhadap image sebagai Bank syariah islam, modern dan profesional. Bank pun terus mewujudkan berbagai pencapaian serta prestasi yang diakui baik secara nasional maupun secara internasional. Hingga saat ini, Bank beroperasi bersama entitas anaknya dalam memberikan layanan terbaik yaitu AlIjarah Indonesia Financi (ALIF) yang memberikan layanan pembiayaan syariah, (DPLK Muamalat) yang memeberikan dana pensiun melalui layanan dana pensiun lembaga keuangan, dan Baitulmaal Muamalat yang memberikan layanan untuk menyalurkan dana Zakat, Infak dan Sedekah (ZIS).

Sejak tahun 2015, Bank Muamalat Indonesia bermetamorfosa untuk menjadi entitas yang semakin baik dan meraih pertumbuhan jangka

---

<sup>2</sup> *Ibid*

panjang. Dengan strategi bisnis yang terarah Bank Muamalat Indonesia akan terus melaju mewujudkan visi menjadi *“The Best Islamic Bank in Indonesia with Strong Regional Presence”*.<sup>3</sup>

## 2. Visi dan Misi PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk.<sup>4</sup>

Bank Muamalat sebagai lembaga keuangan memiliki visi dan misi dalam menjalankan kegiatan usahanya, visi dan misi tersebut adalah:

Visi: “Menjadi bank syariah terbaik dan termasuk dalam 10 besar bank di Indonesia dengan eksistensi yang diakui di tingkat regional.”

Misi: Membangun lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkesinambungan dengan penekanan pada semangat kewirausahaan berdasarkan prinsip kehati-hatian, keunggulan sumber daya manusia yang islami dan professional serta orientasi investasi yang inovatif, untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan.

## 3. Logo PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk.



**Gambar 4.1 Logo Bank Muamalat Indonesia**

**Makna logo Bank Muamalat tersebut adalah:**

a. Logo Bank Muamalat terdiri dari tiga huruf Arab, yaitu huruf-huruf Daal, Yaa` Nuun, dengan menggunakan tiga titik, dua huruf yaa dan satu huruf nuun. Rangkaian tiga huruf tersebut selalu menghasilkan makna. “hubungan timbal balik yang adil dan harmonis”.

b. Din-Agama

Segala bentuk aktivitas merupakan hubungan timbal balik yang didasari oleh agama yang bertujuan menciptakan hubungan harmonis dengan semua pihak.

---

<sup>3</sup> *Ibid.*

<sup>4</sup> *Ibid.*

c. Din-Perhitungan yang teliti, ketaatan, ganjaran

Perhitungan lalu lintas keuangan dilakukan dengan sangat teliti, selalu didasari oleh ketaatan kepada Allah dan peraturan-peraturan yang berlaku demi memperoleh ganjaran baik duniawi maupun ukharawi.

d. Din-Memberi atau Menerima pinjaman

Pemberian tanpa margin/bagi hasil untuk membiayai pengusaha kecil yang tidak memiliki modal tetapi mempunyai potensi bisnis yang baik (Al Qardul Hasan). Hutang yang timbul sebagai konsekuensi dari pembiayaan yang diberikan Bank Muamalat untuk investasi.

e. Titik-titik yang diletakkan pada huruf-huruf di atas berfungsi lebih menjelaskan huruf tersebut dan bilangan tiga adalah angka kesempurnaan sehingga ketiga titik pada huruf-huruf yang dipilih dimaksudkan sebagai lambang kejelasan yang sempurna yang dapat diperoleh dan diberikan oleh Bank Muamalat.

f. Warna hijau melambangkan kesuburan, Pengembangan dan Pertumbuhan sekaligus melambangkan nilai-nilai agama yang selalu menjadi pegangan para pengelola Bank ini. Warna ungu sebagai identitas Bank Muamalat yang menggambarkan kedewasaan dan kematangan.

g. Logo Bank Muamalat secara ringkas adalah: “Lambang yang menunjukkan suatu rangkaian ekonomi yang aktif dan harmonis di dalam suatu negeri yang subur dan peradapan tinggi serta berdasarkan nilai-nilai agama yang luhur.”

**4. Produk-produk PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk.<sup>5</sup>**

Dalam kegiatan operasionalnya PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. dapat dibagi dalam beberapa jenis kegiatan yaitu:

a. Produk Penghimpunan Dana (*Funding*)

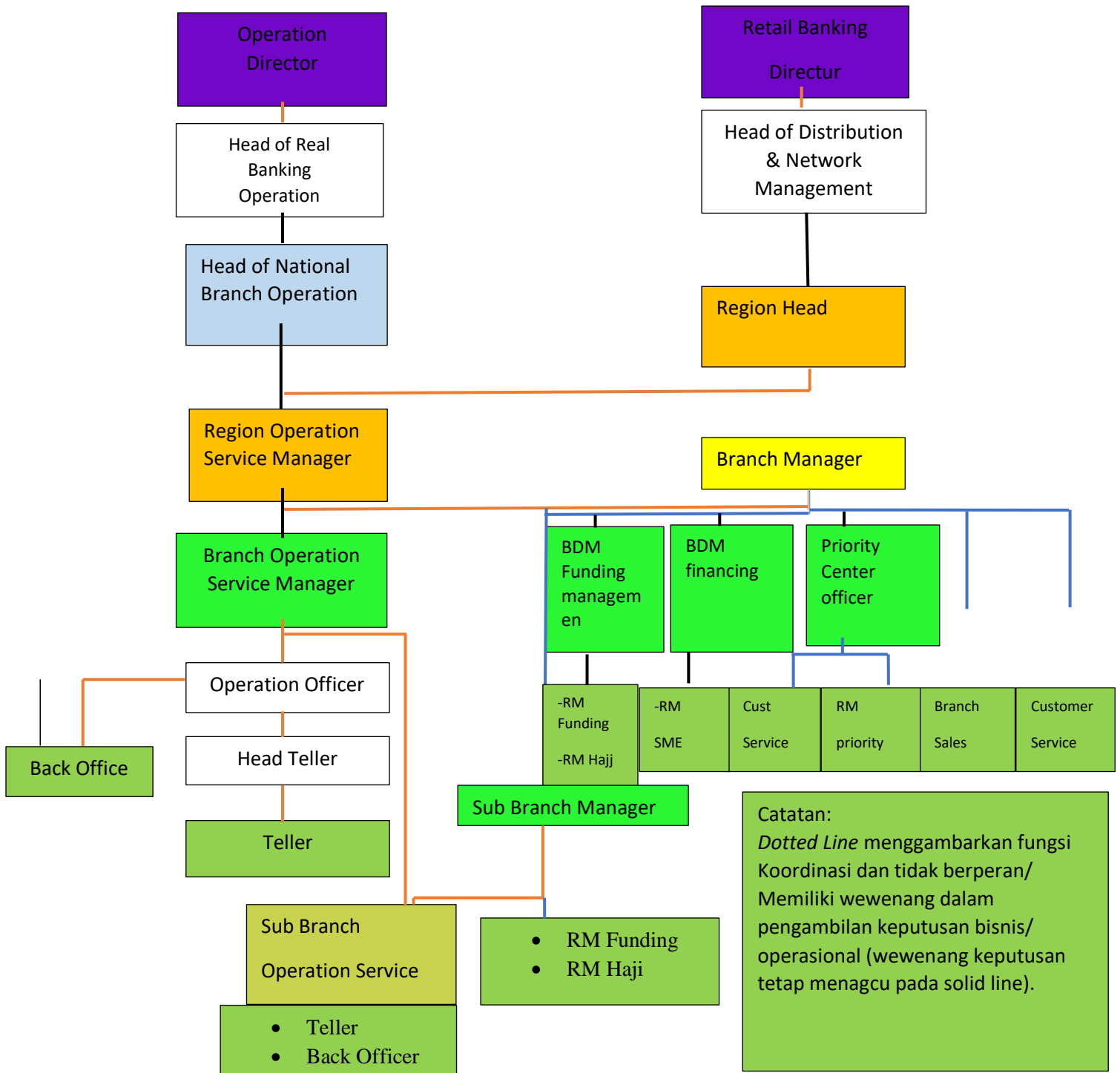
- 1) Tabungan iB Hijrah Haji
- 2) Tabungan iB Hijrah
- 3) Tabungan iB Hijrah Valas
- 4) Tabunganku

---

<sup>5</sup> *Ibid.*

- 5) Tabungan iB Hijrah Rencana
  - 6) Tabungan iB Hijrah Prima
  - 7) Tabungan iB Simpel
  - 8) Giro iB Muamalat Attijary
  - 9) Giro iB Muamalat Multima
  - 10) Deposito iB Hijrah
  - 11) Cash Waqf Linked Sukuk
- b. Produk Penyaluran Dana (*Lending*)
- 1) KPR iB Muamalat
  - 2) Pembiayaan iB Muamalat Pensiun
  - 3) Pembiayaan iB Muamalat Multiguna

**5. Struktur Organisasi PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. KC Medan BalaiKota**



Sumber data : Staf Personalia/ Umum PT. Bank Muamalat KC. Medan Balai Kota

**Gambar 4.2 Struktur Organisasi Bank Muamalat Indonesia KC Medan BalaiKota**

## **B. Hasil Penelitian**

### **1. Penerapan *Branchless Banking* pada Bank Muamalat Indonesia KC Medan Balaikota**

*Branchless Banking* merupakan inovasi dunia perbankan dalam menjangkau layanan jasa keuangan kepada nasabah tanpa melalui kantor fisik bank melainkan memanfaatkan jasa agen atau teknologi informasi dan komunikasi.

PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk. berupaya tetap hadir dengan pelayanan prima dengan melakukan upaya menjaring, memfasilitasi, dan melayani nasabah yang kesulitan menemukan waktu luang untuk melakukan transaksi melalui bank, nasabah yang tinggal atau beraktifitas jauh dengan kantor cabang Bank Muamalat, atau nasabah yang menginginkan kemudahan dan kepraktisan. PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk. mengembangkan penerapan *branchless banking* melalui fitur *internet banking*, *mobile branch banking*, dan *mobile banking* guna efisiensi biaya, tenaga, waktu, dan ruang baik bagi pihak bank maupun nasabah. Dengan dikembangkannya penerapan *branchless banking* dengan cara tersebut, maka tanpa perlu harus ke kantor cabang pun nasabah dapat melakukan transaksi, nasabah dapat tetap terlayani. Dengan adanya penerapan *branchless banking*, jumlah kantor cabang PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk. dapat dikurangi, khususnya kantor-kantor cabang yang kurang produktif karena terbantu dengan penerapan *branchless banking*. Dengan demikian, penerapan *branchless banking* yang dilakukan PT Bank Muamalat Indonesia.

Bank Muamalat sudah pernah dan sampai saat ini masih menerapkan kebijakan *branchless banking* baik dari sisi memanfaatkan jasa agen maupun menggunakan teknologi informasi dan komunikasi. Ketika menggunakan jasa agen, Bank Muamalat bekerjasama dengan PT Pos Indonesia melalui Kantor-Kantor Pos dengan cakupan layanan menjangkau seluruh Indonesia. Setiap ada Kantor Pos maka pasti ada



produk tabungan Bank Muamalat. Produknya saat itu adalah Tabungan Shar-E (dibaca Syar'I) dengan akad mudharabah. Punya fitur kartu ATM yang nomor kartunya merupakan nomor rekening nasabah langsung sehingga mendapat rekor dari MURI. Sebagai informasi, inovasi ini belum ada di Bank lain kala itu. Produknya dapat dibeli di Kantor Pos terdekat dengan harga Rp. 125.000 (Seratus Dua Puluh Lima Ribu Rupiah) dengan saldo awal Rp. 100.000 (Seratus Ribu Rupiah). Sisa Rp. 25.000 tadi menjadi pendapatan bersama antara Bank dan Kantor Pos sebagai agen penjual. Modalnya hanya foto copy KTP atau identitas saja. Dengan kebijakan ini maka masyarakat yang ingin menjadi nasabah Bank Muamalat bisa mendaftar di kantor kantor Pos terdekat diseluruh Indonesia. Untuk melakukan penyetoran maka dapat dilakukan di Kantor Pos juga. Untuk penarikan maka menggunakan ATM Bersama dengan fasilitas bebas biaya penarikan. Kegiatan ini mulai berlangsung pada tahun 2004 -2010.<sup>6</sup>

Hasilnya, jumlah nasabah tumbuh dan berkembang dengan pesat. Pada akhir tahun 2010 diperkirakan ada lebih dari dua juta orang menjadi nasabah Bank Muamalat. Asset Bank Muamalat juga tumbuh besar karena penambahan nasabah tabungan Shar-E tadi yang memang memudahkan masyarakat menjadi nasabah dan memanfaatkan semua jenis layanan perbankan yang dibutuhkan.<sup>7</sup>

Setelah kerjasama dengan PT Pos Indonesia terkait kebijakan menambah *customer base* dengan lahirnya produk Shar-E selesai, Bank Muamalat mengembangkan produk E Channel yang menggunakan jaringan internet lewat produk *Mobile Banking* dan *Internet Banking*. Dengan dukungan jaringan internet yang semakin luas, nasabah dapat melakukan transaksi keuangan melalui perangkat telepon seluler maupun personal komputer selama 24 jam sehari. Pada awalnya, *Mobile Banking* dan *Internet Banking* hanya bisa untuk melihat saldo dan melakukan pemindahbukuan. Sekarang,

---

<sup>6</sup> Hasil Wawancara dengan Dony Setyodewo, selaku Operation Officer PT. Bank Muamalat KC Medan BalaiKota , tanggal 2 Desember 2020 secara daring

<sup>7</sup> *Ibid.*

MB dan IB yang dimiliki Bank Muamalat sudah semakin berkembang. Tidak hanya untuk melihat saldo saja namun juga bisa melakukan transfer antar bank baik online maupun menggunakan Sistem Kliring Nasional. Melakukan pembelian pulsa, paket data serta pembayaran tagihan pasca bayar telepon seluler. Melakukan pembayaran utilitas publik seperti listrik dan telepon. Melakukan pembayaran pada *Market Place* juga sudah dapat dilakukan dengan mudah.<sup>8</sup>

## 2. Analisis SWOT (Strength, Weakness, Opportunity, and Threat)

### Kebijakan *Branchless Banking*

*Branchless banking* adalah kebijakan yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia dan OJK untuk mendukung salah satu program pemerintah Indonesia untuk dapat mencapai inklusi keuangan. Kebijakan ini dapat membuat lembaga perbankan mudah dijangkau oleh seluruh masyarakat Indonesia terutama di daerah terpencil. Perbankan yang sudah menerapkan kebijakan ini didominasi oleh perbankan konvensional. Sementara masih beberapa perbankan syariah yang menerapkan kebijakan tersebut. Sebelum menjalankan sebuah ide atau gagasan baru tentunya harus dilakukan identifikasi terkait beberapa faktor internal dan faktor eksternal. Berikut analisis SWOT dari kebijakan *branchless banking*:

#### a. Faktor Internal

##### 1) Kekuatan

- a. Dengan penerapan kebijakan *branchless banking* maka dapat melakukan efisiensi biaya karena tidak perlu membuka kantor cabang. Sebagaimana yang diketahui bahwa pembukaan kantor cabang memerlukan biaya operasional yang cukup besar.
- b. Penerapan *branchless banking* dapat menjangkau nasabah yang berada di daerah terpencil yang kesulitan dalam mengakses layanan perbankan

---

<sup>8</sup> *Ibid.*

- c. *Branchless banking* memudahkan akses layanan perbankan agar dapat dijangkau oleh masyarakat *unbanked*
- d. Penerapan kebijakan *branchless banking* dapat meningkatkan pertumbuhan Dana Pihak Ketiga (DPK) perbankan terutama perbankan syariah
- e. Dengan *branchless banking* maka pangsa pasar bank syariah akan meningkat
- f. Adanya agen *branchless banking* di wilayah-wilayah terpencil akan meningkatkan pembiayaan ke sektor produktif mikro sehingga dapat memperkuat perekonomian Indonesia.

## 2) Kelemahan

- a) Lembaga perbankan tidak dapat memonitoring secara langsung nasabah yang bertransaksi melalui *branchless banking*
- b) Masih kurangnya masyarakat yang mengetahui kebijakan *branchless banking*
- c) Perbankan syariah harus meningkatkan penguasaan informasi dan teknologi agar dapat bersaing dengan perbankan konvensional yang saat ini lebih unggul dibandingkan dengan perbankan syariah.
- d) Kualitas SDM perbankan syariah masih harus dikembangkan sehingga kedepannya masyarakat tidak lagi menganggap bahwa perbankan konvensional sama saja dengan perbankan syariah.

## b. Faktor Eksternal

### 1) Peluang

- a) Landasan tentang Strategi Nasional Keuangan Inklusif Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2016
- b) Masih banyaknya masyarakat *unbanked* dan *underbanked* atau masyarakat yang belum dan sulit untuk menjangkau akses layanan keuangan dan perbankan

- c) Banyaknya pengguna *mobile phone* dan *smartphone* dapat memunculkan peluang model bisnis baru dalam perbankan
- d) Dengan adanya penggunaan teknologi digital menjadi salah satu kesempatan bagi perbankan syariah untuk memperluas jangkauannya hingga ke luar daerah melalui kebijakan *branchless banking*
- e) Debitur UMKM yang ada di perbankan syariah dapat dijadikan salah satu peluang untuk pengembangan kebijakan *branchless banking* dengan menjadikan mereka sebagai agen di daerah masing-masing

## 2) Ancaman

- a) Masyarakat yang masih sering menganggap perbankan syariah sama dengan perbankan konvensional
- b) Banyaknya masyarakat yang tidak mengetahui kebijakan *branchless banking*
- c) Seringnya terjadi pelanggaran yang dilakukan oleh agen dalam penerapan *branchless banking*
- d) Kerjasama dengan agen atau pihak lain membutuhkan biaya yang cukup besar seperti penyediaan fasilitas dan sosialisasi terkait kebijakan *branchless banking*

**Tabel 4.1**  
**Matriks SWOT Kebijakan *Branchless Banking* pada Perbankan Syariah**

<b>EFAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Efisiensi biaya operasional bank</li> <li>➤ Dapat menjangkau nasabah di daerah terpencil</li> <li>➤ Kemudahan akses</li> <li>➤ Meningkatkan pertumbuhan Dana Pihak Ketiga (DPK)</li> <li>➤ Meningkatkan <i>market share</i></li> <li>➤ Pembiayaan sektor produktif mikro</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Tidak dapat memonitoring nasabah</li> <li>➤ Kurangnya promosi dan sosialisasi kepada masyarakat</li> <li>➤ Masih kurangnya penguasaan Informasi dan Teknologi</li> <li>➤ SDM perbankan syariah yang masih kurang dari segi kualitas</li> </ul>	
<b>IFAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Adanya landasan yang jelas berupa Strategi Nasional Keuangan Inklusif</li> <li>➤ Masih banyak masyarakat yang tinggal di daerah terpencil dan belum terlayani</li> <li>➤ Jumlah pengguna</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Transaksi melalui <i>mobile banking</i> atau <i>internet banking</i></li> <li>➤ Perluas jaringan kerjasama dengan debitur UMKM pada perbankan syariah</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Meningkatkan kualitas SDM perbankan syariah serta memberikan pelatihan terkait kebijakan <i>branchless banking</i></li> <li>➤ Memfasilitasi agen untuk melakukan promosi dan</li> </ul>
	<b>STRATEGI S-O</b>	<b>STRATEGI W-O</b>	

<p><i>mobile phone</i> dan <i>smartphone</i> yang sangat tinggi</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Penggunaan teknologi digital</li> <li>➤ Memanfaatkan debitur UMKM yang ada menjadi calon agen</li> </ul>		<p>sosialisasi kepada masyarakat</p>
<p><b>THREATS (T)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Pemahaman masyarakat yang kurang tentang perbankan syariah</li> <li>➤ Kurangnya pemahaman masyarakat terkait kebijakan <i>branchless banking</i></li> <li>➤ Pelanggaran yang dilakukan oleh agen</li> <li>➤ Kerjasama dengan agen atau pihak lain membutuhkan biaya yang cukup besar</li> </ul>	<p><b>STRATEGI S-T</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Peningkatan perlindungan nasabah</li> </ul>	<p><b>STRATEGI W-T</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Melakukan sosialisasi kepada masyarakat terkait kebijakan <i>branchless banking</i></li> </ul>

### C. Pembahasan

#### 1. Peluang PT. Bank Muamalat Indonesia KC Medan Balaikota untuk menerapkan *branchless banking*

Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2016 tentang Strategi Nasional Keuangan Inklusif, adalah sebuah kondisi dimana setiap anggota masyarakat mempunyai akses terhadap berbagai layanan keuangan formal yang berkualitas, tepat waktu, lancar, dan aman dengan biaya terjangkau sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan masing-masing.<sup>9</sup>

Salah satu program yang dibuat oleh pemerintah untuk mencapai keuangan inklusif adalah *branchless banking*. *Branchless Banking* merupakan bagian dari inklusif keuangan yang telah ditetapkan sebagai program Pemerintah Indonesia yaitu Strategi Nasional Keuangan Inklusif (SNKI) yang telah diatur dalam SEBI Nomor 16/12/DPAU tanggal 22 Juli 2014.<sup>10</sup>

Berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 19/POJK.03/2014 tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor dalam Rangka Keuangan Inklusif disebutkan juga bahwa lembaga keuangan yang dapat menjadi penyelenggara *branchless banking* adalah bank dan perusahaan asuransi baik syariah maupun konvensional. Produk yang disediakan dalam program ini meliputi tabungan, pembiayaan (kredit) mikro dan asuransi mikro.

*Branchless banking* merupakan peluang emas bagi perbankan syariah termasuk pada PT. Bank Muamalat Indonesia KC Medan Balai Kota karena *branchless banking* merupakan program yang dibuat oleh Bank Indonesia (BI) dan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) untuk menjangkau masyarakat yang lebih luas lagi. Terutama masyarakat yang tinggal di

---

<sup>9</sup> [https://id.wikipedia.org/wiki/Inklusi\\_Kuangan](https://id.wikipedia.org/wiki/Inklusi_Kuangan), diakses pada hari Jumat tanggal 11 Desember 2020 pukul 13.00 W.I.B

<sup>10</sup> Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 16/12/DPAU tanggal 22 Juli 2014 tentang Layanan Keuangan Digital (LKD)

daerah atau kelompok yang *unbanked* (tidak mendapat akses layanan finansial sama sekali) ataupun *underbanked* (mendapat akses layanan finansial, tetapi terbatas). Inovasi layanan *branchless banking* ini dapat membantu Bank Muamalat untuk mewujudkan ketersediaan akses layanan keuangan dalam sektor formal yang lebih luas terhadap masyarakat melalui Agen, Bank dapat dengan efektif menghubungkan masyarakat *unbanked* ke seluruh perekonomian, menempatkan masyarakat yang “tertinggal” pada jaringan yang lebih luas sehingga mereka berpeluang untuk mendapatkan kehidupan yang lebih baik.<sup>11</sup>

Bank Muamalat sebelumnya sudah pernah menerapkan sistem *branchless banking* ini pada tahun 2004 untuk menjaring masyarakat di *unserved area* agar menabung di bank syariah, penerapan *branchless banking* yang dilakukan oleh Bank Muamalat pada saat itu adalah memperkenalkan produk kartu Shar-e, tabungan instan investasi syariah yang dapat dibeli melalui Kantor Pos seluruh Indonesia. Produk ini berupa outlet elektronik berbasis mobile banking (m-banking) yang memungkinkan nasabah kartu Shar-E mengirimkan dana melalui pesan pendek (SMS) dan General Packet Radio Service (GPRS). Bank Muamalat cukup jeli dengan memanfaatkan jaringan kantor pos yang sangat luas dan tersebar di seluruh wilayah Indonesia. Kantor pos merupakan media sosialisasi yang cukup efektif bagi Bank Muamalat untuk mendekati diri dengan nasabah. Dengan demikian, masyarakat bisa lebih mengenal Bank Muamalat dan produk-produknya. Keberhasilan Bank Muamalat memasarkan Tabungan Muamalat Pos tercermin dari meningkatnya jumlah tabungan di Bank Muamalat sebesar 35% pada September 2012. Jumlah tabungan pada periode tersebut telah mencapai Rp 7,8 triliun

---

<sup>11</sup> *The Consultative Group to Assist for the Poor, Regulating Transformational Branchless Banking: Mobile Phones and Other Technology to Increase Access to Finance, Focus Note No. 43, January 2008, hlm. 1*



sehingga total Dana Pihak Ketiga (DPK) tumbuh 38% menjadi Rp 26 triliun.<sup>12</sup>

Era digitalisasi saat ini mendukung bisnis perbankan untuk melakukan perubahan menuju arah *branchless banking* atau sistem perbankan tanpa kantor, perkembangan sistem informasi yang kian pesat juga mampu membuka peluang untuk menghadirkan berbagai *access channel* bagi perbankan yang tidak terpikirkan sebelumnya. *Access channel* yang biasanya berbentuk kantor atau outlet kini telah berubah menjadi media elektronik seperti ATM, bahkan kini telah ada dalam bentuk seperti gadget seperti fasilitas Phone Banking, Internet Banking, dan Mobile Banking. Kemudahan dalam mengakses berbagai fasilitas *access channel* juga didukung dengan perkembangan teknologi telekomunikasi yang kian hari semakin cepat dan tanpa batas.<sup>13</sup>

Era digitalisasi serta pemanfaatan teknologi saat ini membuka peluang baru bagi Bank Muamalat untuk melakukan penerapan kebijakan sistem *branchless banking* sebagai efisiensi biaya operasional bank. Karena dengan adanya penerapan *branchless banking*, jumlah kantor cabang Bank Muamalat dapat dikurangi, khususnya kantor-kantor cabang yang kurang produktif karena terbantu dengan penerapan *branchless banking*. Dengan demikian, penerapan *branchless banking* dapat membantu mengefisienkan/mengurangi biaya-biaya yang terkait dengan operasional kantor cabang.

Peluang lain yang mendorong Bank Muamalat melakukan sistem perbankan tanpa kantor ini adalah perubahan cepat di bidang teknologi telepon seluler, telepon seluler lebih terjangkau oleh masyarakat sehingga memacu penyebaran dan pemakaiannya di seluruh Indonesia. Sekarang, ada lebih banyak telepon seluler dibandingkan populasi di Indonesia yang

---

<sup>12</sup> Sarah Hidayati, "Dampak Branchless Banking Terhadap Kinerja Keuangan PT Bank Muamalat Indonesia Tbk", dalam Jurnal Al-Muzara'ah, ISSN p: 2337-6333; e: 2355-4363, h. 136

<sup>13</sup> Nelwan, E.F. 2014. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan Layanan BNI New Internet Banking dengan Menggunakan Kerangka Model Penerimaan Teknologi (TAM). Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen Vol.2 ,No.4, 2014, h. 26

berjumlah 250 juta, sedangkan penetrasi *smartphone* yang lebih canggih telah mencapai 20% dan terus meningkat. Di negara dengan 17.000 pulau ini, 64% populasi orang dewasanya tidak dijangkau bank dan belum mempunyai rekening bank. Ini merupakan peluang besar bagi bank-bank untuk meningkatkan penetrasi perbankannya melalui teknologi.

Meningkatnya jumlah penjualan ponsel pintar (*smartphone*) yang diikuti dengan besarnya jumlah pengguna internet juga merupakan peluang lain dari sistem perbankan tanpa kantor dalam industri perbankan. Tujuan utama selain mengikuti tren yang sedang berkembang di pasar, juga untuk menjangkau target pasar yang sebelumnya belum tersentuh oleh layanan perbankan karena beberapa faktor. Seperti permasalahan akses ke kantor cabang, biaya administrasi yang dibebankan pada nasabah, dan lain sebagainya. Selain itu penggunaan teknologi digital yang sudah melekat ke dalam kehidupan kita sehari-hari, bahkan menjadi gaya hidup di kalangan masyarakat tertentu, terutama kaum muda, menjadi peluang bagi Bank Muamalat untuk melakukan sistem *branchless banking* dengan pemanfaatan internet.

Menurut Bapak Dony Setyodewo, Bank Muamalat menerapkan sistem *branchless banking* dengan cara mengembangkan produk E Channel yang menggunakan jaringan internet lewat produk Mobile Banking dan Internet Banking. Dengan dukungan jaringan internet yang semakin luas, nasabah dapat melakukan transaksi keuangan melalui perangkat telepon seluler maupun personal computer selama 24 jam sehari. Pada awalnya, Mobile Banking dan Internet Banking hanya bisa untuk melihat saldo dan melakukan pemindahbukuan. Sekarang, Mobile Banking dan Internet Banking yang dimiliki oleh Bank Muamalat sudah semakin berkembang. Tidak hanya untuk melihat saldo saja namun juga bisa melakukan transfer antar bank baik online maupun menggunakan Sistem Kliring Nasional. Melakukan pembelian pulsa, paket data serta pembayaran tagihan pasca bayar telepon seluler. Melakukan pembayaran utilitas publik seperti listrik dan telepon. Melakukan pembayaran pada Market Place juga sudah dapat

dilakukan dengan mudah. Hal ini direspon sangat baik oleh para nasabah karena memudahkan mereka dalam bertransaksi sehari-hari.<sup>14</sup>

## **2. Tantangan yang dihadapi oleh PT. Bank Muamalat Indonesia KC Medan Balaikota dalam penerapan *branchless banking***

Di tengah upaya PT Bank Muamalat Indonesia dalam mengembangkan penerapan sistem *branchless banking* ada beberapa tantangan yang dihadapi, seperti minimnya pengetahuan pada masyarakat mengenai perbankan syariah yang disebabkan oleh kurangnya sosialisasi dari perbankan syariah itu sendiri, masih banyaknya masyarakat yang menganggap bahwa perbankan syariah sama dengan perbankan konvensional dan masyarakat lebih tertarik menggunakan perbankan konvensional dalam mengakses layanan keuangan. Kemudian sikap masyarakat yang tinggal di daerah terpencil masih tertutup terhadap sesuatu di luar budaya mereka misalnya menabung/meminjam uang di perbankan syariah.

Kurangnya sosialisasi mengenai penerapan *branchless banking* juga merupakan salah satu kendala yang dihadapi oleh Bank Muamalat dalam mengembangkan kebijakan *branchless banking*. Masyarakat meragukan keamanan layanan *branchless banking* dalam bertransaksi/mengakses layanan keuangan menggunakan media ini. Padahal dengan adanya *branchless banking* masyarakat lebih mudah untuk mengakses layanan perbankan. Nasabah yang masih awam dengan teknologi dalam penerapan *branchless banking* masih merasa tidak aman dan nyaman dengan penerapannya sehingga tingkat kepercayaan nasabah terhadap penerapan *branchless banking* masih rendah, serta nasabah yang lebih menyukai operasional bank yang seperti biasanya dibandingkan dengan sistem *branchless banking*.

Dalam menerapkan sistem *branchless banking* yang bekerjasama dengan pihak lain/instansi lain, Bank Muamalat juga mengeluarkan modal

---

<sup>14</sup> Hasil Wawancara dengan Dony Setyodewo, selaku Operation Officer PT. Bank Muamalat KC Medan BalaiKota, tanggal 2 Desember 2020 secara daring

yang cukup besar untuk menyediakan fasilitas yang menunjang pelaksanaannya serta melakukan pelatihan dan sosialisasi terhadap agen yang akan bekerjasama dengan perbankan syariah dalam melakukan *branchless banking*.

Menurut Bapak Dony Setyodewo, pada saat Bank Muamalat menerapkan sistem *branchless banking* yang bekerjasama dengan PT. Pos biaya yang dikeluarkan untuk kerjasama ini sangat besar. Bank Muamalat harus menyediakan semua fasilitas yang dibutuhkan guna produk ini bisa bertransaksi di Kantor Pos. Mulai dari melakukan pelatihan atau training pegawai Pos. Penyiapan perangkat komputer hingga jaringan komunikasi online disiapkan oleh Bank Muamalat. Bank juga harus menyiapkan skema skema insentif yang menarik buat orang orang di Kantor Pos sehingga mereka mau menjual produk ini. Akibatnya walaupun secara Asset Bank mengalami pertumbuhan, namun dari segi pendapatan Bank tidak banyak berpengaruh. Pada dasarnya penjualan produk tabungan Shar-E ini memang hanya menguntungkan pihak agen penjual saja yaitu Kantor Pos. Keuntungan yang diharapkan Bank Muamalat saat itu adalah adanya penambahan *customer base* dan masyarakat umum semakin mengenal Bank Muamalat.<sup>15</sup>

Kendala lain yang dialami oleh Bank Muamalat dalam menerapkan *branchless banking* adalah pelanggaran yang dilakukan oleh pihak terkait serta nasabah untuk membeli paket Shar-E yang tersedia di kantor pos. Diantaranya adalah administrasi data nasabah yang tidak jelas. Data nasabah yang membeli paket Shar- E di kantor pos banyak tidak terisi lengkap seperti data data diri, pekerjaan, sumber dana dan lainnya tidak lengkap dan jelas. Dimana data ini bersifat wajib diketahui pihak bank karena itu adalah aturan dari regulator. Dengan data yang kurang lengkap ini akhirnya menjadi celah untuk orang berbuat kejahatan. Terjadi beberapa kasus kriminal seperti penipuan, pencucian uang dan

---

<sup>15</sup> Hasil Wawancara dengan Doni Setyodewo, selaku Operation Officer PT. Bank Muamalat KC Medan Balai Kota, tanggal 2 Desember 2020 secara daring

penggelapan. Ini membuat Bank Muamalat beberapa kali harus berurusan dengan pihak penegak hukum karena bank dianggap membiarkan nasabahnya melakukan tindak pidana dengan memudahkan orang bertransaksi di dunia perbankan dengan identitas dan data diri yang tidak jelas.<sup>16</sup>

Karena terjadinya masalah yang sering muncul dalam kerjasama tersebut, pihak Bank Muamalat menghentikan sistem *branchless banking* yang melibatkan kantor Pos, serta mengkaji ulang untuk melakukan kerjasama dengan agen ataupun pihak lain dalam menerapkan sistem *branchless banking*. Bank Muamalat mencoba melakukan inovasi sistem *branchless banking* hanya dengan menggunakan layanan mobile banking dan internet banking saja, tanpa menggunakan pihak agen dalam pelaksanaannya tujuannya untuk mengurangi biaya yang akan dikeluarkan dalam kerjasama dengan agen serta memudahkan nasabah untuk bertransaksi dimanapun dan kapanpun.

---

<sup>16</sup> *Ibid.*

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian penjelasan dan analisis tersebut terkait dengan peluang dan tantangan *branchless banking* pada Bank Muamalat Indonesia KC Medan Balai Kota, maka penulis dapat mengambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Peluang yang dimiliki oleh Bank Muamalat Indonesia KC Medan BalaiKota untuk menerapkan *branchless banking* adalah sebagai berikut: Pertama, adanya landasan yang jelas terkait dengan penerapan kebijakan *branchless banking* yang berupa Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 19/POJK.03/2014 tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor dalam Rangka Keuangan Inklusif. Kedua, masih banyaknya masyarakat yang *unbanked* (tidak mendapatkan akses layanan keuangan sama sekali) dan *underbanked* (mendapatkan akses layanan keuangan, tetapi terbatas). Ketiga, meningkatnya penggunaan *smartphone* dikalangan masyarakat diiringi dengan berkembangnya teknologi digital, dimana setiap orang dapat mengakses segala kebutuhan termasuk layanan keuangan melalui telepon genggam/*smartphone* saja tanpa perlu mendatangi kantor bank untuk melakukan transaksi keuangan. Keempat, dengan menerapkan *branchless banking* Bank Muamalat dapat menghemat biaya operasionalnya. Bank Muamalat mencoba melakukan sistem *branchless banking* tanpa melibatkan agen tetapi hanya menggunakan Mobile Banking dan Internet Banking.
2. Tantangan yang dihadapi oleh Bank Muamalat Indonesia KC Medan BalaiKota dalam menerapkan sistem *branchless banking* diantaranya adalah: Pertama, masyarakat masih banyak yang belum memahami sistem bank syariah bahkan menyamakan dengan bank konvensional, sehingga dikhawatirkan agen tidak bisa mengedukasi nasabah dan masyarakat tentang sistem perbankan syariah. Kedua, nasabah dan

masyarakat awam yang masih meragukan dan merasa kurang aman dengan sistem *branchless banking* dan lebih memilih untuk bertransaksi melalui kantor cabang bank. Sebelumnya Bank Muamalat sudah pernah menerapkan sistem *branchless banking* pada tahun 2004-2011, ketika melakukan sistem *branchless banking* Bank Muamalat memiliki kendala diantaranya adalah dana yang dikeluarkan cukup besar untuk melakukan kerjasama tersebut dan terjadi beberapa pelanggaran dalam kerjasama tersebut.

## **B. Saran**

1. Bank Muamalat Indonesia KC Medan Balaikota diharapkan dapat memanfaatkan peluang-peluang yang ada untuk menerapkan sistem *branchless banking* dan mencoba untuk melakukan kerjasama dengan agen/pihak lain dalam penerapan sistem *branchless banking* untuk menjangkau masyarakat yang lebih luas lagi terutama masyarakat yang belum tersentuh dengan layanan perbankan.
2. Bank Muamalat Indonesia KC Medan Balaikota diharapkan lebih meningkatkan sosialisasi berupa informasi dan pengetahuan terkait penggunaan internet banking dan mobile banking kepada nasabah dan masyarakat. Sehingga memudahkan serta meningkatkan minat nasabah dan masyarakat untuk menggunakan layanan internet banking dan mobile banking untuk mendukung penerapan sistem *branchless banking*.
3. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan melakukan wawancara lebih mendalam dan mencari sumber sumber lainnya guna memperoleh informasi apa saja peluang dan tantangan yang dihadapi oleh Bank Muamalat Indonesia KC Medan Balaikota atau perbankan syariah lainnya dalam menerapkan sistem *branchless banking*.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amiruddin. *Pengantar Penelitian Hukum* . Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2006.
- Antonio, M. Syafii. *Dasar-Dasar Manajemen Bank Syariah*. Jakarta: Pustaka Alfabeta, cet ke-4, 2006.
- Arifin, Imamul. *Membuka Cakrawala Ekonomi*. Jakarta: Setia Purna Inves, 2007.
- Ascarya dan Diana Yumanita. *Bank Syariah: Gambaran Umum*. Jakarta: Pusat Pendidikan dan Studi Kebanksentralan (PPSK) BANK INDONESIA, 2005.
- Grup Pengembangan Keuangan Inklusif, “Booklet Keuangan Inklusif”. Jakarta: Bank Indonesia, 2014.
- Hassanah, Uswatun. *Hukum Perbankan*. Malang, Jawa Timur: Setara Press, 2017.
- Imaniyati, Neni Sri dan Panji Adam Agus Putra.” *Pengantar Hukum Perbankan Indonesia*” .Bandung: PT Refika Aditama, Cet 2(dua), 2016.
- Jaya, Alit Asmara. *Branchless Banking Bank Tanpa Kantor pada Era Digital*. Jakarta: PT Mizan Publika, 2017.
- Kasmir. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2009.
- Moeleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2010.
- Santoso, Totok Budi, dan Nuritomo. *Bank dan Lembaga Keuangan Lain Edisi 3*. Jakarta Selatan: Salemba Empat, 2014.
- Sanusi, Anwar. *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat, 2011.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R &D* Bandung: Alfabeta, 2013.
- Sugiyono. *Memahami Penelitian*. Bandung: CV Alfabeta, 2005.
- Supardi. *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis*. Yogyakarta: UII Press, 2005.
- Tarigan, Azhari Akmal *et. al. Ekonomi & Bank Syariah*. Medan: IAIN PRESS, 2011.
- Wibowo, Edy, dkk. *Mengapa Memilih Bank Syariah?*. Bogor: Ghalia Indonesia cet.1, 2015.



Wibowo, Pungky Purnomo. *Branchless Banking Setelah Multicense: Ancaman atau Kesempatan bagi Perbankan Nasional*

Yudiana, Fetria Eka. *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah*. Salatiga: STAIN Salatiga Press, 2014.

**Sumber Lain:**

Dayna Oklin Ndruru. “Peluang dan Tantangan Pengembangan Lembaga Keuangan Syariah di Kota Bengkulu”. Skripsi. IAIN Bengkulu, 2019.

Dz, Abdus Salam. (2018) Inklusi Keuangan Perbankan Syariah Berbasis Digital-Banking: Optimalisasi dan Tantangan. Jurnal Al-Amwal. IAIN Syekh Nurjati Cirebon. Volume 10, No. 1 Tahun 2018.

Dony Setyodewo, Karyawan Bagian Alt. Branch Operation Service Manager PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Medan Balai Kota, Wawancara di Medan, tanggal 2 Desember 2020

Hidayati, Sarah. Dampak *Branchless Banking* Terhadap Kinerja Keuangan PT Bank Muamalat Indonesia Tbk, Jurnal Al-Muzara’ah, 2015.

Jauhar Fikri Misbahuddin. “Implementasi Program Laku Pandai di BRI Syariah Kantor Cabang Malang”. Tugas Akhir. FEBI. UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, 2018.

Lily Yulianti. “Penerapan Laku Pandai BRISMART PT Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Pembantu Binjai”. Skripsi Minor. UIN Sumatera Utara, 2018.

Mawaddah. Peluang dan Tantangan Akad Rahn pada Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh. Skripsi. UIN Ar-Raniry, 2019.

Nelwan, E.F. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan Layanan BNI New Internet Banking dengan Menggunakan Kerangka Model Penerimaan Teknologi (TAM). Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen Vol.2 ,No.4, 2014.

Norma Azurah. Analisis Kebijakan Branchless Banking di Perbankan Syariah dalam Mencapai Financial Inclusion (Studi Kasus BCA Syariah Cabang Yogyakarta). Skripsi. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, 2017.

Nurfalah, Irfan, dan Aam Slamet Rusydiana. Digitalisasi Keuangan Syariah Menuju Keuangan Inklusif: Kerangka Maqashid Syariah. *Jurnal Ekonomi, Keuangan, Perbankan dan Akuntansi*, ISSN (Online): 2580-7668 ISSN (Print): 2085-5230, Vol. 11, No. 1, 2019.

Peraturan OJK No.19/PJOK/03/2014 Tentang Layanan Keuangan tanpa Kantor dalam Rangka Keuangan Inklusif (LAKU PANDAI) diakses pada <https://www.ojk.go.id/id/regulasi/otoritas-jasa-keuangan/peraturanojk/Documents/POJK19LayananKeuanganTanpaKantor>

Refky Fielnanda. Analisis Kesiapan Penerapan Branchless Banking Bank Syariah dengan Pendekatan Analytic Network Process BOCR (ANP BOCR). Tesis. UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2016.

Shri L.S.Subramanian. *A Study Of Branchless Banking In Achieving Financial Inclusion In India. BVIMSR's Journal of Management Research . Vol. 5 Issue – 2. 2013.*

Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 16/12/DPAU tanggal 22 juli 2014 tentang Layanan Keuangan Digital (LKD)

Syah Amelia Manggala Putri dan Eka Jati Rahayu Firmansyah. "Optimalisasi Laku Pandai Berbasis Masjid". *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, Vol. 3, 2017.

Tantangan Pengembangan Keuangan Syariah Ketua Dewan Komisiner OJK Muliaman D Hadad di Jakarta, dikutip dari <https://www.dream.co.id/dinar/4-tantangan-pengembangan-keuangan-syariah-170613w.html>

**Website:**

Apaarti.com dikutip dari <https://www.apaarti.com/tantangan.html>

[https://id.wikipedia.org/wiki/Inklusi\\_keuangan](https://id.wikipedia.org/wiki/Inklusi_keuangan)

<http://muamalat.co.id>

<https://kbbi.web.id/peluang>



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA  
MEDAN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
Jl. Williem Iskandar Pasar V Medan Estate 20371  
Telp. (061) [6615683-6622925](tel:6615683-6622925) Fax. 6615683

Nomor : B-3258/EB.I/KS.02/08/2020

29 September 2020

Lampiran : -

Hal : Izin Riset

**Yth. Bapak/Ibu Kepala PT. Bank Muamalat Indonesia KC  
Medan BalaiKota**

*Assalamulaikum Wr. Wb.*

Dengan Hormat, diberitahukan bahwa untuk mencapai gelar Sarjana Strata Satu (S1) bagi Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam adalah menyusun Skripsi (Karya Ilmiah), kami tugaskan mahasiswa:

Nama : Elisa Medina  
NIM : [0503162158](#)  
Tempat/Tanggal Lahir : Medan, 15 Agustus 1998  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Semester : IX (Sembilan)  
Alamat : Jln.Juang 45 No.34, Medan Estate Kelurahan Medan Estate  
Kecamatan Percut Sei Tuan

untuk hal dimaksud kami mohon memberikan Izin dan bantuannya terhadap pelaksanaan Riset di PT. Bank Muamalat Indonesia KC Medan BalaiKota, guna memperoleh informasi/keterangan dan data-data yang berhubungan dengan Skripsi yang berjudul:

***Analisis Peluang dan Tantangan Branchless Banking pada PT.  
Bank Muamalat Indonesia Tbk. Kantor Cabang Medan  
BalaiKota***

Demikian kami sampaikan, atas bantuan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Medan, 29 September 2020  
a.n. DEKAN  
Wakil Dekan Bidang Akademik dan  
Kelembagaan



*Digitally Signed*

**Dr. Muhammad Yafiz, M. Ag**  
NIP. 197604232003121002

**Tembusan:**

- Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sumatera Utara Medan

## **Lampiran**

### **Draft Wawancara (Instrumen Penelitian)**

1. Apakah yang anda ketahui tentang kebijakan *branchless banking*?
2. Apakah bank Muamalat pernah/saat ini sudah menerapkan kebijakan *branchless banking*?
3. Apabila “Ya”, bagaimana kondisi di lapangan dalam pelaksanaan kebijakan tersebut, dari segi manfaat serta kendala yang dialami?
4. Apakah solusi dan strategi yang akan dilakukan oleh Bank Muamalat dalam penerapan kebijakan *branchless banking*?
5. Menurut pendapat anda, bagaimana kebijakan *branchless banking* dapat mencapai *financial inclusion*?

## Lampiran (Jawaban Wawancara)

1. Apakah yang anda ketahui tentang kebijakan *branchless banking*?

Branchless Banking merupakan inovasi dunia perbankan dalam menjangkau layanan jasa keuangan kepada nasabah tanpa melalui kantor fisik bank melainkan memanfaatkan jasa agen atau teknologi informasi dan komunikasi.

2. Apakah bank Muamalat pernah/saat ini sudah menerapkan kebijakan *branchless banking*?

Bank Muamalat sudah pernah dan sampai saat ini masih menerapkan kebijakan *branchless banking* baik dari sisi memanfaatkan jasa agen maupun menggunakan teknologi informasi dan komunikasi.

3. Apabila “Ya”, bagaimana kondisi di lapangan dalam pelaksanaan kebijakan tersebut, dari segi manfaat serta kendala yang dialami?

Kita bahas satu persatu. Ketika menggunakan jasa agen, Bank Muamalat bekerjasama dengan PT Pos Indonesia melalui Kantor Kantor Pos dengan cakupan layanan menjangkau seluruh Indonesia. Setiap ada Kantor Pos maka pasti ada produk tabungan Bank Muamalat. Produknya saat itu adalah Tabungan Shar-E (dibaca Syar’I) dengan akad mudharabah. Punya fitur kartu ATM yang nomor kartunya merupakan nomor rekening nasabah langsung sehingga mendapat rekor dari MURI. Sebagai informasi, inovasi ini belum ada di Bank lain kala itu. Produknya dapat dibeli di Kantor Pos terdekat dengan harga Rp. 125.000 (Seratus Dua Puluh Lima Ribu Rupiah) dengan saldo awal Rp. 100.000 (Seratus Ribu Rupiah). Sisa Rp. 25.000 tadi menjadi pendapatan bersama antara Bank dan Kantor Pos sebagai agen penjual. Modalnya hanya foto copy KTP atau identitas saja. Dengan kebijakan ini maka masyarakat yang ingin menjadi nasabah Bank Muamalat bisa mendaftar di kantor kantor Pos terdekat diseluruh Indonesia. Untuk melakukan penyetoran maka dapat dilakukan di Kantor Pos juga. Untuk penarikan maka menggunakan ATM Bersama dengan fasilitas bebas biaya penarikan. Kegiatan ini mulai berlangsung pada tahun 2004 -2010.

Hasilnya, jumlah nasabah tumbuh dan berkembang dengan pesat. Pada akhir tahun 2010 diperkirakan ada lebih dari dua juta orang menjadi nasabah Bank Muamalat. Asset Bank Muamalat juga tumbuh besar karena penambahan nasabah tabungan Shar-E tadi yang memang memudahkan masyarakat menjadi nasabah dan memanfaatkan semua jenis layanan perbankan yang dibutuhkan. Namun biaya yang dikeluarkan untuk kerjasama ini juga sangat besar. Bank Muamalat harus menyediakan semua fasilitas yang dibutuhkan guna produk ini bisa bertransaksi di Kantor Pos. Mulai dari melakukan pelatihan atau training pegawai Pos. Penyiapan

perangkat komputer hingga jaringan komunikasi online disiapkan oleh Bank Muamalat. Bank juga harus menyiapkan skema insentif yang menarik buat orang-orang di Kantor Pos sehingga mereka mau menjual produk ini. Akibatnya walaupun secara Asset Bank mengalami pertumbuhan, namun dari segi pendapatan Bank tidak banyak berpengaruh. Pada dasarnya penjualan produk tabungan Shar-E ini memang hanya menguntungkan pihak agen penjual saja yaitu Kantor Pos. Keuntungan yang diharapkan Bank Muamalat saat itu adalah adanya penambahan customer base dan masyarakat umum semakin mengenal Bank Muamalat. Kendala lain adalah administrasi data nasabah yang tidak jelas. Data nasabah yang membeli paket Shar-E di kantor pos banyak tidak terisi lengkap seperti data diri, pekerjaan, sumber dana dan lainnya tidak lengkap dan jelas. Dimana data ini bersifat wajib diketahui pihak bank karena itu adalah aturan dari regulator. Dengan data yang kurang lengkap ini akhirnya menjadi celah untuk orang berbuat kejahatan. Terjadi beberapa kasus kriminal seperti penipuan, pencucian uang dan penggelapan. Ini membuat Bank Muamalat beberapa kali harus berurusan dengan pihak penegak hukum karena bank dianggap membiarkan nasabahnya melakukan tindak pidana dengan memudahkan orang bertransaksi di dunia perbankan dengan identitas dan data diri yang tidak jelas. Akhirnya pada tahun 2010 setelah enam tahun berjalan, program kerjasama sama ini dihentikan. Tahun 2011 sampai tahun 2014, strategi bisnis Bank Muamalat berubah karena pada masa itu Bank Muamalat giat melakukan ekspansi jaringan kantor dan layanan dengan cara membuka banyak kantor baru diseluruh Indonesia. Selepas tahun 2014, Bank Muamalat membuat inovasi lagi terkait *branchless banking* dengan cara mengembangkan Mobile Banking dan Internet Banking.

4. Apakah solusi dan strategi yang akan dilakukan oleh Bank Muamalat dalam penerapan kebijakan *branchless banking*?

Setelah kerjasama dengan PT Pos Indonesia terkait kebijakan menambah *customer base* dengan lahirnya produk Shar-E selesai, Bank Muamalat mengembangkan produk E Channel yang menggunakan jaringan internet lewat produk Mobile Banking dan Internet Banking. Dengan dukungan jaringan internet yang semakin luas, nasabah dapat melakukan transaksi keuangan melalui perangkat telepon seluler maupun personal computer selama 24 jam sehari. Pada awalnya, MB dan IB hanya bisa untuk melihat saldo dan melakukan pemindahbukuan. Sekarang, MB dan IB yang dimiliki Bank Muamalat sudah semakin berkembang. Tidak hanya untuk melihat saldo saja namun juga bisa melakukan transfer antar bank baik online maupun menggunakan Sistem Kliring Nasional. Melakukan pembelian pulsa, paket data serta pembayaran tagihan pasca bayar telepon seluler. Melakukan pembayaran utilitas publik seperti listrik dan telepon. Melakukan pembayaran pada Market Place juga sudah dapat dilakukan dengan mudah. Hal ini direspon sangat baik oleh para nasabah karena memudahkan mereka dalam bertransaksi sehari-hari.

5. Menurut pendapat anda, bagaimana kebijakan *branchless banking* dapat mencapai *financial inclusion*?

Pada dasarnya inklusi keuangan bertujuan mensosialisasikan produk dan jasa dari para lembaga keuangan baik bank maupun non bank. Hal ini penting karena akan meningkatkan pertumbuhan ekonomi negara Indonesia. Saat ini masih banyak masyarakat yang belum paham tentang perbankan. Hal disebabkan karena belum semua daerah memiliki bank. Masih banyak daerah-daerah terpencil yang belum ada bank berdiri dan beroperasi disana. Bukannya bank tidak mau membuka titik layanan tapi mungkin karena studi kelayakan yang belum sesuai dengan standar yang diharapkan perbankan. Sebagai informasi, untuk membuka sebuah kantor kecil bank saja memerlukan biaya hingga satu miliar rupiah. Ini tentu menjadi kendala bagi banyak bank untuk melakukan ekspansi.

Dengan adanya perkembangan internet, maka saat ini masalah tersebut bisa diatasi. Dengan mengembangkan fasilitas didalam produk Mobile Banking, maka masyarakat yang tidak terjangkau layanan secara fisik masih dapat bertransaksi selagi masih ada jaringan seluler didaerah tersebut. Harapannya semakin banyak masyarakat Indonesia yang memiliki literasi keuangan yang baik maka semakin besar juga kemauan menggunakan jasa-jasa keuangan melalui dunia perbankan.

## Lampiran (Dokumentasi)







## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### I. IDENTITAS PRIBADI

1. Nama : Elisa Medina
2. Nim : 0503162158
3. Tempat/Tgl Lahir : Medan, 15 Agustus 1998
4. Pekerjaan : Mahasiswi
5. Alamat : Jl. Juang 45 No. 34, Medan Estate, Kec. Percut Sei  
Tuan, Kab. Deli Serdang
6. No. Hp : 082168963807
7. Alamat Email : [elisamedinaa15@gmail.com](mailto:elisamedinaa15@gmail.com)
8. Anak Ke : 3 dari 3 bersaudara
9. Nama Orang Tua :  
    Ayah : Zulman Hidayat  
    Ibu : Lista br. Bangun

### II. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamatan SD Swasta Perguruan Husni Thamrin Medan Berijazah tahun 2010
2. Tamatan Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Medan Berijazah tahun 2013
3. Tamatan Madrasah Aliyah Negeri 1 Medan Berijazah tahun 2016