BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Ekonomi syariah dewasa ini telah mengalami perkembangan yang cukup signifikan, baik sebagai ilmu pengetahuan maupun sebagai sebuah sistem ekonomi. Perkembangan industri perbankan dan keuangan syariah belakangan ini mengalami kemajuan pesat. Beberapa lembaga keuangan syariah telah didirikan seperti bank, asuransi, lembaga pembiayaan dan Baitul Maal Wat Tamwil (BMT). Pendirian lembaga-lembaga tersebut diharapkan akan membawa kemakmuran dan kesejahteraan ekonomi.

Faktanya masih banyak masyarakat yang belum terjangkau dengan sistem lembaga keuangan syariah khususnya bank syariah. Survei Bank Indonesia tahun 2010 menyebutkan bahwa hampir separuh dari 234,2 juta penduduk di Indonesia tidak memiliki akses atas layanan lembaga keuangan formal, sekitar 35 juta orang hanya terlayani lembaga keuangan nonformal seperti koperasi simpan pinjam dan 40 juta orang yang sama sekali tidak tersentuh layanan jasa keuangan dalam bentuk apapun. Setidaknya itulah gambaran memprihatinkan dari hasil survei Bank Dunia pada tahun 2010.[1]

Bank Indonesia menyatakan bahwa berdasarkan hasil survei yang dilakukan pada tahun 2010, terungkap sedikitnya 62 persen rumah tangga tidak memiliki tabungan sama sekali atau minat masyarakat dalam menabung di bank terbilang rendah. Bahkan, hasil survei yang dilakukan Bank Dunia atau World

[1] Bank Indonesia, "*Layanan Perbankan Tanpa Kantor*", Gerai Info, Edisi XV. News Letter BI. Juni 2011 Tahun 2

Bank dengan judul *Where Does Indonesia Stand In Financial Inclusion* juga terungkap fakta bahwa 49 persen masyarakat Indonesia belum tersentuh pelayanan perbankan.[2]

Pada tahun 2012 terdapat peningkatan jumlah orang dewasa yang memiliki rekening bank. Berdasarkan data Survei *Financial Literacy* 2012 BI, 35,31 persen penduduk dewasa di Indonesia yang memiliki akun bank.[3] Sedangkan menurut Bank Indonesia, tingkat masyarakat yang berhubungan dengan bank masih rendah, sekitar 48 persen dengan pelayanan perbankan yang masih berpusat dipulau Jawa. Demikian pula pembiayaan UMKM yang belum signifikan dengan pangsa kredit sekitar 20 persen atau sekitar 612 triliun. Tidak heran jika melihat *deposit to GDP ratio* masih dibawah 50 persen, jauh dibawah rata-rata negara di kawasan Asia Pasifik.[4]

Rendahnya akses penduduk Indonesia terhadap lembaga keuangan termasuk perbankan disebabkan karena jauhnya jarak lembaga keuangan dengan pemukiman masyarakat Indonesia. Lembaga keuangan baru menyentuh penduduk menengah ke atas yang sudah memiliki persyaratan baik berupa dokumen maupun persyaratan lainnya dan kemampuan yang cukup untuk mendapatkan akses perbankan. Rendahnya layanan finansial ini disebabkan bukan hanya soal orang miskin yang tidak punya uang untuk menabung, tetapi

---

[2] Dokumen Bank Dunia, Membuka Potensi Sumber Daya Keuangan Dalam Negeri Indonesia: Peran Lembaga Keuangan Non Bank, 2006.www. siteresources.worldbank.org, diakses pada 12 November 2017, pukul 20.30 WIB

[3] Bank Indonesia, "*Layanan Perbankan tanpa Kantor*", Dalam Gerai Info Bank Indonesia, Edisi 39 Juni 2013, h. 4

[4] Hartadi A Sarwono, "*Branchless banking Model Keuangan Inklusif*", dalam http://www.lppi.or.id/index.php/module/Editorial/id/ branches banking model keuangan inklusif, diakses 12 November 2017, pukul 21.30 WIB

juga tentang ketersediaan layanan yang biasanya sangat jauh dari pedesaan dan mahalnya ongkos menabung di bank.

Mengingat betapa pentingnya fungsi lembaga keuangan khususnya perbankan sebagai *agent of development*. Jika dibandingkan dengan lembaga keuangan lain perbankanlah yang memiliki potensi yang besar dalam memajukan perekonomian dengan kepemilikan modal yang besar serta sumber daya manusia yang handal, maka sangat diperlukannya keuangan inklusif yang meliputi daerah terpencil dan masyarakat menengah kebawah.

Dalam *Leaders Summit* di Los Cabos Meksiko pada tanggal 18-19 Juni 2012, G20 meluncurkan *Financial Peer Learning Program (FPLP) dan Global Partnership on Financial Inclusion (GPFI)*. Dalam kesempatan itu, Presiden Susilo Bambang Yudhoyono juga menyampaikan bahwa Indonesia akan meluncurkan strategi nasional keuangan inklusif yang nantinya akan menjadi acuan dalam mensinergikan upaya perluasan akses masyarakat, khususnya masyarakat miskin kepada sektor keuangan formal sebagai salah satu strategi pengentasan kemiskinan di Indonesia.[5]

Keuangan inklusif merupakan suatu kondisi dimana seluruh lapisan masyarakat memiliki akses terhadap sistim keuangan, bukan hanya terhadap perbankan, tapi lembaga keuangan lainnya. Untuk mewujudkan keuangan inklusif maka perlunya mendorong perbankan untuk mewujudkannya melalui edukasi keuangan terhadap masyarakat dan meningkatkan jangkauan distribusi

[5] Rakhmindyarto dan Syaifullah, *Keuangan Inklusif dan Pengentasan Kemiskinan*, 25 September 2014, www.weblama.kemenkeu.go.id, diakses pada 05 Oktober 2017, pukul 20.00 WIB

perbankan kedaerah pelosok. Keungan inklusif merupakan koreksi terhadap keuangan eksklusif yang dalam penjelasannya adalah kondisi financial yang hanya mengguntungkan segelintir pihak saja. Keuangan inklusif bertujuan mewujudkan sistem keuangan yang dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat untuk mendorong petumbuhan ekonomi dan penanggulangan kemiskinan.[6]

Definisi lain dari *financial Inclusion* menurut World Bank dan *European Commision* adalah sebagai suatu kegiatan menyeluruh yang bertujuan untuk menghilangkan segala bentuk hambatan baik dalam bentuk harga ataupun non harga terhadap akses masyarakat dalam menggunakan atau memanfaatkan layanan jasa keuangan.[7]

Ada beberapa faktor yang menghambat akses masyarakat terhadap sektor keuangan formal. Faktor-faktor tersebut dapat dikelompokkan ke dalam dua kategori, yaitu dari sisi permintaan dan dari sisi penawaran. Dari sisi permintaan, akses masyarakat menjadi terhambat karena kurangnya pengetahuan dan kepedulian masyarakat terhadap jasa keuangan, rendahnya pendapatan, tidak adanya jaminan dan sosial inklusif. Dari sisi penawaran, beberapa faktor yang seringkali membuat masyarakat tidak dapat mengakses sektor keuangan formal diantaranya jauhnya jarak cabang bank dengan tempat tinggal, prosedur yang rumit, ketidaksesuaian produk keuangan dengan

[6] Pungky Purnomo Wibowo."Branchless Banking Setelah Multilicense :*Ancaman atau Kesempatan Bagi Perbankan Nasional*," Disampaikan Dalam Rangka Memenuhi Salah Satu Persyaratan Sekolah Staff Pimpinan Bank Indonesia (SESPIBI) Angkatan XXXI, 2013, h.5

[7] Gerai Info, News Letter BI Juni 2011 Tahun 2

kebutuhan, bahasa yang kurang dimengerti, perilaku pegawai, dan waktu operasi dari bank yang kaku.

Salah satu alternatif *financial inclusion* adalah melalui program *branchless banking*, program ini sangat membantu untuk memajukan perekonomian suatu negara melalui peningkatan akses masyarakat terhadap jasa layanan bank. Dalam hal daya saing *branchless banking* merupakan peluang yang besar bagi bank syariah.

Branchless Banking merupakan kegiatan jasa layanan sistem pembayaran dan keuangan terbatas yang dilakukan tidak melalui kantor namun dengan menggunakan sarana teknologi dan jasa pihak ketiga terutama untuk melayani masyarakat *unbanked*. Pembahasan terkait dengan perlu tidaknya suatu *branchless banking* dapat dipahami sebagai kegiatan layanan transaksi bank dalam upaya mewujudkan inklusi keuangan yang memiliki kriteria antara lain yaitu tanpa melalui kantor cabang bank, menggunakan agen yang bekerjasama dengan bank, nasabah biasa melakukan transaksi sendiri atau menggunakan agen, fitur transaksi yang sederhana, layanan murah dan yang paling utama ditujukan khususnya untuk segmen bawah ataupun *unbanked poor*.[8]

Pernyataan Gubenur BI Agus Martowardojo menyebut hal yang sama. Transaksi non tunai membuat ekonomi lebih efesien. Pengelolaan keuangan

[8] Yesi Hendriani Supartoyo dan Kasmiati, Branchless Banking Mewujudkan Keuangn Inklusif Sebagai Alternatif Solusi Inovatif Menanggulangi Kemiskinan: Review dan Rekomendasi", (Prosiding Seminar Penanggulangan Kemiskinan, IPB Bogor, 2013), h. 11

yang dilakukan pemerintah pusat, daerah, maupun dunia usaha pun berlangsung transparan dan akuntabel.[9]

> "Transaksi non-tunai lebih aman dan nyaman. Bisa membuat tabungan yang akan menjadi lebih besar untuk membiayai ekonomi kita. Kalau pakai transaksi tunai mahal, mesti cetak, disimpan, diedarkan, dan kadang tidak bias dipertanggungjawabkan."

Syeda Samana Abbas, et.al dalam penelitiannya yang berjudul *Quality of Branchless Banking Service in Lahore City: Aplication of Servequal Model* merekomendasikan agar program Branchless Banking di Lahore, Pakistan ditumbuh kembangkan mengingat program ini sangat membantu menumbuh kembangkan akses keuangan masyarakat.[10]

Disha Bhanot, et. al. dalam penelitian yang berjudul *Studying Financial Inclusion in Nort- East India* mengindikasikan pentingnya penerapan program *branchless banking* bagi bank dan masyarakat ditunjukkan dengan hasil ekplorasi faktor-faktor yang sangat penting dalam meningkatkan inklusi keuangan bagi daerah yang secara geografis terpencil dan strategi strategi serta langkah langkah bagi bank untuk memasuki pasar yang belum dijelajahi.[11]

Hal hal tersebut diatas, mengkondisikan perlunya *branchless banking* dan saat ini sedang berkembang dinegara negara Asia Pasifik, Afrika, dan

[9] Kunti Fahmar Sandy, *BI: Transaksi non-Tunai Atasi Persoalan Ekonomi*, 21 November 2014, Sindonews.com, diakses pada 20 November 2017, pukul 22.07 WIB

[10] Syeda Samana Abbas, et. al., *Quality of Branchless Banking Service in Lahore City: Aplication of servequal Model*", Sci. Int (Lahore), 27 Februari 2015, hlm. 1490.

[11] Disha Bhanot, et. al,."Studying Fnancial Inclusion in Nort – East India",International Journal of bank Marketing Emerald Insight, 24 Juni 2012, hlm. 465.

Amerika Latin. Asia merupakan *emerging market* termasuk Indonesia yang baru mulai memasuki era ini.[12]

Berdasarkan uraian di atas tentang *branchless banking* diberbagai negara dan dari penelitian Rifka Mustafida (2016) tentang pentingnya penerapan program *branchless banking* bagi bank syariah guna mendorong pertumbuhan perbankan Syariah dan tercapainya keuangan inklusif yang diharapkan mampu menjadi suatu instrument keuangan baru untuk mengurangi kemiskinan, serta hal hal yang harus disiapkan perbankan syariah guna menerapkan program *branchless banking*, maka penelitian ini dimaksudkan untuk mendaptkan peringkat prioritas dari alternatif dalam pengambilan keputusan yang harus diterapkan dalam kerangka strategis jangka panjang dengan pendekatan metode *Analytic Network Process* (ANP) jaringan *Benefit Oppurtunity Cost Risk* (BOCR).[13]

Penelitian yang dilakukan oleh Refky Fielnanda (2016) yang berjudul "*Analisis Kesiapan Penerapan Branchless Banking Bank Syariah dengan Pendekatan Analytic Network Process BOCR (ANP BOCR)*". Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis masalah-masalah yang dihadapi oleh bank syariah terkait dengan belum diterapkannya program *branchless banking*,

[12] Yesi Hendriani Supartoyo dan Kasmiati, *Branchless Banking Mewujudkan Keuangn Inklusif Sebagai Alternatif Solusi Inovatif Menanggulangi Kemiskinan*, h.14

[13] Rifka Mustafida, "BranchlessBanking : Menuju Peran Perbankan Syariah dalam Mencapai Financial Inclusion" Paper, STEI TAZKIA, 2016

setelah itu diharapkan dapat memberikan solusi dan strategi yang harus diterapkan guna mendorong bank syariah menerapkan *branchless banking*.[14]

Penelitian di atas menganalisa tentang masalah masalah yang dihadapi oleh bank syariah terkait belum diterapkannya program *branchless banking*, namun pada penelitian yang akan penulis lakukan adalah optimalisasi program *branchless banking* yang sudah diterapkan oleh Bank BTPN Syariah dan bagaimana program tersebut dapat mewujudkan keuangan inklusif.

Salah satu implementasi nyata dari hasil kerjasama berbagai pihak saat ini banyak produk produk yang diluncurkan mengenai keuangan inklusif, salah satu bank yang meluncurkan produk financial inklusif berupa pembiayaan adalah Bank BTPN Syariah yang memberikan kemudahan akses masyarakat dalam memanfaatkan produk dan jasa bank (*Financial inclusion*).

Bank BTPN Syariah dengan mengusung produknya yang dinamakan Paket Masa Depan (PMD). Produk ini merupakan pembiayaan modal usaha yang diperuntukkan bagi ibu ibu masyarakat pra sejahtera. Kehadiran bank BTPN Syariah sudah mulai dirasakan manfaatnya bagi masyarakat khususnya ibu-ibu pra sejahtera pengusaha kecil dan mikro dalam pengembangan usaha dan peningkatan kesejahteraan masyarakat.

BTPN Syariah Sumatera Barat didirikan pada tanggal 19 Juni 2013 yang berkantor di Jalan Pemuda No. 24, Padang Barat. BTPN Syariah ini dalam melaksanakan kegiatan usahanya membentuk wisma sebagai perwakilan pada

[14] Refky Fielnanda, *Analisis Kesiapan Penerapan Branchless Banking Bank Syariah dengan Pendekatan Analytic Network Process BOCR (ANP BOCR)*" Thesis, UIN Sunan Kalijaga, 2016

setiap kecamatan di Sumatra Barat yang disebut dengan Mobile Marketing Syari'ah disingkat dengan MMS, yang mana pusat kegiatan ditempat nasabah, nasabah berkumpul dalam kelompok yang dinamakan sentra, sentra tersebut beranggotakan ibu-ibu pra sejahtera dan cukup sejahtera yang mempunyai usaha maupun yang akan membuka usaha.

Bank BTPN Syariah Sumatera Barat merupakan region Sumatera 4 terdiri dari 8 Area yaitu Area Padang, Pariaman, Bukittinggi, Solok, Payakumbuh, Madina, Riau Barat, Pesisir Selatan. BTPN Syariah untuk mengimbangi perkembangannya dalam dunia perbankan serta persaingan bisnis yang ketat, memberanikan diri dan cukup mengambil resiko dengan memberikan pinjaman tanpa menggunakan agunan dan pembiayaan dicover asuransi Jiwa.Bank BTPN Syariah menerapkan seoptimal mungkin kegiatan memperkenalkan produk paket masa depan (PMD) pada masyarakat.

Produk Paket Masa Depan ini merupakan produk unggulan yang dijalankan secara gencar oleh BTPN Syariah, karena PMD merupakan produk dengan segmentasi pasar masyarakat pra sejahtera, dengan membantu kredit usaha pra sejahtera ini BTPN Syariah akhirnya juga ikut serta dalam meningkatkan taraf ekonomi masyarakat, karena dengan pembiayaan yang ringan masyarakat akan bisa membuka usaha dan menambah penghasilan keluarga.

Beranjak dari kondisi tersebut, maka BANK BTPN SYARIAH mulai melihat *branchless banking* dalam keuangan inklusif merupakan sebuah peluang sekaligus tantangan. Dengan visi BANK BTPN SYARIAH yaitu

menjadi bank terbaik di bidang keuangan inklusif, mengubah hidup berjuta rakyat Indonesia, khususnya masyarakat ekonomi kecil dan menengah, maka dari itu penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut tentang "**OPTIMALISASI PROGRAM *BRANCHLESS BANKING* DALAM MEWUJUDKAN KEUANGAN INKLUSIF" (Studi Kasus Bank BTPN Syariah Sumatera Barat)**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pembahasan pada latar belakang tersebut di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana optimalisasi program *branchless banking* yang diterapkan oleh Bank BTPN Syariah?
2. Bagaimana kontribusi program *branchless banking* dalam mewujudkan keuangan inklusif di Sumatera Barat?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka dapat diperoleh beberapa tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis optimalisasi program *branchless banking* yang diterapkan pada Bank BTPN Syariah
2. Untuk menganalisis kontribusi program *branchless banking* dalam mewujudkan keuangan inklusif di Sumatera Barat.

1.4 Manfaat Penelitian

Dengan tercapainya tujuan penelitian di atas, maka akan diperoleh beberapa manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini antara lain:

1. Akademik

Secara akademik penelitian ini memberikan manfaat diantaranya:

a. Dapat memberikan wawasan yang lebih luas bagi pembaca mengenai masalah yang berkaitan dengan penerapan kebijakan *branchless banking* bagi perbankan syariah.
b. Diharapkan dapat menjadi dokumen yang berguna untuk dijadikan acuan bagi bidang akademik
c. Sebagai referensi penelitian dibidang keuangan dan perbankan.
d. Sebagai perbandingan antara teori dengan fakta yang terjadi dilapangan

2. Praktisi

Manfaat penelitian ini bagi praktisi diantaranya adalah:

a. Penelitian ini bisa dijadikan alat ukur keberhasilan penerapan *branchless banking* bagi perbankan Syariah umumnya dan bagi BTPN Syariah khususnya
b. Penelitian ini bisa mengetahui kendala apa yang dihadapi dalm penerapan *branchless banking* ini, sehingga perbankan syariah bisa mencari alternative solusi mengatasi kendala yang ada.
c. Penelitian ini diharapakan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dan informasi dalam mengambil kebijakan terutama mengenai penerapan *branchless banking.*

d. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi sebagai masukan untuk mempertahankan sekaligus meningkatkan kinerja keuangan perbankan syariah.

1.5 Penjelasan Judul

Untuk menghindari kesalahpahaman terhadap penulisan penelitian ini, maka perlu dijelaskan beberapa kata yang terdapat dalam judul yaitu:

Optimalisasi : hasil yang dicapai sesuai dengan keinginan atau pencapaian hasil sesuai harapan secara efektif dan efesien.[15]

Branchless Banking : Kegiatan layanan transaksi bank tanpa melalui kantor cabang bank, menggunakan agen yang bekerjasama dengan bank, nasabah bisa melakukan transaksi sendiri atau menggunakan agen, fitur transaksi yang sederhana, layanan murah dan yang paling utama ditujukan khususnya untuk segmen bawah atau unbanked poor[16]

Keuangan Inklusif : hak setiap orang untuk memiliki akses dan layanan penuh dari lembaga keuangan secara tepat waktu,

[15] Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Depdikbud:1995). h. 628

[16] Yesi Hendriani Supartoyo dan Kasmiati, *Branchless Banking Mewujudkan Keuangn Inklusif Sebagai Alternatif Solusi Inovatif Menanggulangi Kemiskinan*: Review dan Rekomendasi", h. 11

nyaman, informatif dan terjangkau biayanya, dengan penghormatan penuh kepada harkat dan martabat.[17]

Dari penjelasan diatas yang dimaksud dengan optimalisasi *branchless banking* dalam mewujudkan keuangan inklusif adalah sejauh mana program layanan keuangan tanpa kantor yang bekerjasama dengan agen dapat menciptakan sistim keuangan yang dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat .

[17] Halim Alamsyah, *Pentingnya Keuangan Inklusif Dalam Meningkatkan Akses Masyarakat dan UMKM terhadap Fasilitas Jasa Keuangan Syariah*, Seminar Nasional Keuangan Inklusif (Surabaya: Departemen komunikasi, 2014), www.bi.go.id, diakses 30 november 2017, pukul 19.45

BAB II
LANDASAN TEORI

2.1 Keuangan Inklusif (*Financial Inclusion*)

2.1.1 Pengertian *Financial Inclusion* (Keuangan Inklusif)

Istilah *financial inclusion* atau keuangan inklusif menjadi tren pasca krisis 2008 terutama didasari dampak krisis kepada kelompok *in thebottom of the pyramid* (pendapatan rendah yang tidak teratur, tinggal didaerah terpencil, orang cacat, buruh yang tidak mempunyai dokumen identitas legal, dan masyarakat pinggiran) yang umumnya *unbanked* yang tercatat sangat tinggi di luar Negara maju.[18]

Walau mereka tergolong *in the bottom of the pyramid* serta tidak mempunyai tabungan (*saving*) dapat dipercaya antara mereka masih memiliki benda bergerak tidak produktif (*holding*) yang dipakai sehari-hari seperti cincin/kalung dsb yang dapat diuangkan dan dipergunakan untuk hal yang produktif seperti untuk modal usaha mikro non formal atau bercocok tanam dan beternak, dsb. Sampai pada pemikiran inipun adakalanya mereka lupa. Dengan menguangkan *holding* diharapkan bisa menjadi salah satu jalan menyelesaikan permasalahan, apalagi jika mereka dibantu dan dibina.[19]

Bagi sebagian masyarakat mungkin hal ini merupakan sesuatu yang mustahil dilakukan. Memang membangun masyarakat kelas bawah (*in the bottom of the pyramid)* pada umumnya tidak semudah membangun kelas atas (*middle and high*

[18] Bank Indonesia, Aksi Keuangan Inklusif Indonesia, www.bi.go.id, diakses 30 September 2017, pukul 21.05

[19] Bahctiar Hassan Miraza, Membangun Keuangan Inklusif, *Jurnal Ekonomi Manajemen dan Akuntansi*, vol. 23, no 2 (Desember 2014) h. 1

income) mereka mempunyai pandangan yang terbatas, sempit dan lepas dari pemikiran kehidupan masa depan serta suka melakukan jalan pintas. Dengan keadaan seperti ini mereka perlu dibina karena pada dasarnya di dalam diri mereka ada kekuatan yang perlu diluruskan untuk kehidupan masa depan. Mental negatif seperti inilah yang perlu dilenyapkan dari diri mereka agar mereka bisa menjadi masyarakat mandiri sesuai kemampuan mereka. Berikut beberapa pengertian keuangan inklusif yaitu:

a. Menurut Halim Alamsyah *Financial inclusion* (keuangan inklusif) didefinisikan sebagai upaya mengurangi segala bentuk hambatan yang bersifat harga maupun non harga, terhadap akses masyarakat dalam memanfaatkan layanan jasa keuangan.[20]
b. Menurut kementrian keuangan *Financial inclusion* merupakan sebagai bentuk strategi nasional keuangan inklusif yaitu hak setiap orang untuk memiliki akses dan layanan penuh dari lembaga keuangan secara tepat waktu, nyaman, informatif, dan terjangkau biayanya, dengan penghormatan penuh kepada harkat dan martabat.[21]
c. Menurut *Global Financial Development Report* (2014) mendefinsikan *Financial Inclusion* sebagai:

> "*The proportion of individuals and firms that use financial service has become a subject of considerable interest among policy makers, researchers and other stakeholders.''*

[20] Halim Alamsyah, "*Pentingnya Keuangan Inklusif dalam Meningkatkan Akses Masyarakat dan UMKM terhadap Fasilitas Jasa Keuangan Syariah*." Seminar Nasional keuangan inklusif (Surabaya: Departemen komunikasi, 2014), www.bi.go.id, diakses 30 november 2017, pukul 19.45

[21] Kementerian Keuangan (2013), *Strategi Nasional Keuangan Inklusif*, www.fiskal.depkeu.go.id 01 november 2017

d. Menurut Meilisa Malim, *et al Financial Inclusion* merupakan suatu keadaan dimana mayoritas individu dapat memanfaatkan jasa keuangan yang tersedia serta meminimalisir adanya kelompok individu yang belum sadar akan manfaat akses keuangan melalui akses yang telah tersedia tanpa biaya yang tinggi.[22]

e. Definisi lain terkait *financial inclusion* menurut World Bank 2008 dan European Commision 2008 adalah sebagai suatu kegiatan menyeluruh yang bertujuan untuk menghilangkan segala bentuk hambatan entah dalam bentuk harga ataupun non harga terhadap akses masyarakat dalam menggunakan atau memanfaatkan layanan jasa keuangan.[23]

f. Menurut Otoritas Jasa Keuangan, Keuangan inklusif adalah segala upaya yang bertujuan untuk meniadakan segala bentuk hambatan yang bersifat harga maupun non-harga terhadap akses masyarakat dalam memanfaatkan layanan jasa keuangan sehingga dapat memberikan manfaat yang signifikan terhadap peningkatan taraf hidup masyarakat terutama untuk daerah dengan wilayah dan kondisi geografis yang sulit dijangkau atau daerah perbatasan.[24]

Kebijakan keuangan inklusif adalah suatu bentuk pendalaman layanan keuangan (*financial service deepening*) yang ditujukan kepada masyarakat *in the bottom of the pyramid* untuk memanfaatkan produk dan jasa keuangan formal seperti sarana menyimpan uang yang aman (*keeping*), transfer,

---

[22] Meilisa Salim et.al, *Analisis Implementasi Program Financial Inclusion Di Wilayah JakartaBarat Dan Jakarta Selatan (Studi pada Pedagang Golongan Mikro, Instansi Perbankan, OtoritasJasa Keuangan dan Bank Indonesia)*, Universitas Bina Nusantara, 2014

[23] Deasy Puspita Rini, Review Kajian Mingguan Lisensi "Financial Inclusion", UIN Jakarta, www.lisensiuinjkt.wordpress.com, diakses pada 31 September 2017 pukul 20.35

[24] Triana Fitriastuti, et. al, Implementasi Keuangan Inklusif Bagi Masyarakat Perbatasan (Studi Kasus Pada Kutai Timur, Kabupaten Kutai Kartanegara Dan Kota Samarinda, Kalimantan Timur, Indonesia), *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, Vol.2 No.1, April 2017, h 20

menabung maupun pinjaman dan asuransi. Hal ini dilakukan tidak saja menyediakan produk dengan cara yang sesuai tapi dikombinasikan dengan berbagai aspek.

Strategi keuangan inklusif bukanlah sebuah inisiatif yang terisolasi. Sehingga keterlibatan dalam keuangan inklusif tidak hanya terkait dengan tugas Bank Indonesia, namun juga regulator, kementerian dan lembaga lainnya dalam upaya pelayanan keuangan kepada masyarakat luas. Melalui strategi nasional keuangan inklusif diharapkan kolaborasi antar lembaga pemerintah dan pemangku kepentingan tercipta secara baik dan terstruktur.[25]

Kamalesh Shailesh C. Chakrobarty (2011) mengatakan *financial inclusion* mempromosikan penghematan dan mengembangkan budaya menabung, meningkatkan akses kredit, baik kewirausahaan maupun konsumsi dan juga memungkinkan mekanisme pembayaran yang efisien, sehingga memperkuat basis sumber daya lembaga keuangan yang mampu memberikan manfaat ekonomi sebagai sumber daya dan tersedianya mekanisme pembayaran yang efisien dan alokatif. Bukti empiris menunjukan bahwa negara-negara dengan populasi penduduk yang besar, belum mempunyai akses yang luas terhadap sektor formal lembaga keuangan dan juga menunjukan rasio kemiskinan yang lebih tinggi dan ketimpangan yang lebih tinggi. Dengan demikian, *financial inclusion* hari ini bukanlah merupakan pilihan, tetapi

[25] Bank Indonesia, Keuangan Inklusif, www.bi.go.id, diakses 16 Oktober 2017, pukul 20.10

menjadi sebuah keharusan dan perbankan merupakan pendorong utama untuk implementasi *financia linclusion.*[26]

Partisipasi lembaga keuangan dalam pengembangan *financial inclusion* secara tepat adalah dengan mengembangkan program yang tidak hanya mengandalkan usaha pada penghimpunan dana tabungan atau pembiayaan, tetapi harus ikut aktif mengentaskan kemiskinan melalui pembangunan keluarga dengan akses pembiayaan yang lebih luas bagi keluarga miskin.

Financial Inclusion ini bukan sekedar institusi perbankan, bukan sekedar mendapatkan pembiayaan. Tetapi lebih kepada bagaimana mereka yang tidak pernah menabung, tidak pernah menggunakan fasilitas pembiayaan diberikan kesempatan untuk menabung dan mendapat pembiayaan sesuai dengan instruksi Presiden Nomor 3 tahun 2010 tentang program pembangunan yang pro rakyat.

2.1.2 Visi dan Tujuan *Financial Inclusion* (Keuangan Inklusif)

Visi nasional *Financial Inclusion* (keuangan inklusif) dirumuskan untuk mewujudkan sistem keuangan yang dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat untuk mendorong pertumbuhan ekonomi, penanggulangan kemiskinan, pemerataan pendapatan, dan terciptanya stabilitas sistem keuangan di Indonesia.

[26] Novia Nengsih, "Peran Perbankan Syariah dalam Mengimplementasikan Keuangan Inklusif diIndonesia", *Etikonomi,* Vol 14 No 2 (Oktober 2015), h 223-224

Tujuan Financial *Inclusion* (keuangan inklusif) tersebut dijabarkan dalam beberapa tujuan sebagai berikut:[27]

a. Menjadikan strategi keuangan inklusif sebagai bagian dari strategi besar pembangunan ekonomi, penanggulangan kemiskinan, pemerataan pendapatan dan stabilitas sistem keuangan. Kelompok miskin dan marjinal merupakan kelompok yang memiliki keterbatasan akses ke layanan keuangan. Memberikan akses ke jasa keuangan yang lebih luas bagi setiap penduduk, namun terdapat kebutuhan untuk memberikan fokus lebih besar kepada penduduk miskin.
b. 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. 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. Meningkatkan akses masyarakat kepada layanan keuangan. Hambatan bagi orang miskin untuk mengakses layanan keuangan umumnya berupa masalah geografis dan kendala administrasi. Menyelesaikan permasalahan

[27] Departemen Pengembangan Akses Keuangan dan UMKM Bank Indonesia. *Booklet Keuangan Inklusif.*(Jakarta:Bank Indonesia. 2014), h. 6

tersebut akan menjadi terobosan mendasar dalam menyederhanakan akses ke jasa keuangan.

e. 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 formula. 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. Mengoptimalkan peran teknologi informasi dan komunikasi (TIK) 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 resikonya.

2.1.3 Strategi Nasional Keuangan Inklusif

Diantara strategi nasional keuangan inklusif antara lain:[28]

1) Kelompok Sasaran Keuangan Inklusif

Keuangan inklusif ini merupakan strategi pembangunan nasional untuk mendorong pertumbuhan ekonomi melalui pemerataan pendapatan, pengentasan kemiskinan serta stabilitas sistem keuangan.

[28] Departemen Pengembangan Akses Keuangan dan UMKM Bank Indonesia. *Booklet Keuangan Inklusif*. h. 8

Strategi yang berpusat pada masyarakat ini perlu menyasar kelompok yang mengalami hambatan untuk mengakses layanan keuangan. Strategi keuangan inklusif secara eksplisit menyasar kelompok dengan kebutuhan terbesar atau belum dipenuhi atas layanan keuangan yaitu tiga kategori penduduk (orang miskin berpendapatan rendah, orang miskin bekerja/ miskin produktif, dan orang hampir miskin)

Tabel 2.1 Karakteristik Kelompok Sasaran

Sasaran / **Kapasitas Keuangan**	**Miskin Berpendapatan Rendah**	**Miskin Pekerja/ Miskin produktif**	**Hampir Miskin**
Kemampuan Menabung	Tidak memiliki kemampuan menabung sama sekali /memiliki kemampuan sangat kecil tanpa akses kelayanan tabungan	Memiliki kemampuan menabung sebagian dari pendapatan, tetapi kebanyakan menabung secara informal	Memiliki kemampuan menabung dan akses ke bank formal.
Akses ke kredit	Tidak dapat melunasi	Memiliki akses ke kredit informal. Mampu melunasi kredit, tetapi tidak memiliki jaminan yang dapat diterima bank	Memiliki akses ke beberpa sumber formal dan informal. Mampu melunasi kredit dan memiliki barang jaminan.
Kebutuhan asuransi	Sangat rentan terhadap guncangan (ekonomi) pribadi dan masyarakat	Memiliki beberapa penyangga, tetapi tetap bisa sangat berpengaruh terhadap guncangan	Memiliki beragam instrument untuk menghadapi resiko
Kebutuhan pengiriman uang	Menerima remitansi dari anggota keluarga yang orang menjadi pekerja migran	Memerlukan remitansi serta kemungkinan pengiriman uang melalui ponsel	Mungkin perlu melakukan pengiriman melalui bank, membayar tagihan, dll

Melek Keuangan	Tidak ada	Sedang	Sedang
Identitas keuangan	Tidak ada	Terbatas	Terbatas

Sumber: Departemen Pengembangan Akses Keuangan dan UMKM Bank Indonesia, *Booklet Keuangan Inklusif*, h.9

Pengelompokan kategori miskin:

a. Miskin Berpendapatan Rendah

Mereka yang memiliki akses sangat terbatas atau tanpa akses sama sekali ke semua jenis layanan keuangan. Kategori ini mengacu pada golongan yang sangat miskin yang mungkin menerima bantuan social, serta segmen bawah kategori miskin yang menjadi bagian dari program pemberdayaan masyarakat.

b. Miskin bekerja

Kategori ini mencakup orang miskin yang berusaha sendiri, termasuk didalamnya petani kecil dan marginal, nelayan, seniman dan pengrajin, pedagang kecil dan pengusaha mikro disektor informal baik diperkotaan dan pedesaan.Kurangnya sumber daya membatasi kemampuan mereka untuk memperluas produksi atau melakukan perbaikan dalam hal produktivitas dan pendapatan.

c. Bukan miskin

Kategori ini meliputi semua penduduk yang tidak memenuhi criteria untuk masuk dalam kelompok masyarakat miskin berpendapatan terendah dan miskin bekerja.

Pengelompokan berdasarkan lintas kategori sebagai berikut:

a. Pekerja migran domestik dan internasional

Indonesia merupakan negara penerima remitansi ketiga terbesar di wilayah Asia-Pasifik. Sekitar 80 persen pekerja migran atau lazim disebut TKI (Tenaga Kerja Indonesia) adalah perempuan dan lebih dari 85 persen bekerja di sektor informal. TKI biasanya kurang terlayani oleh sektor keuangan, atau memiliki akses yang terbatas ke layanan keuangan. Mereka terutama membutuhkan sarana untuk mengirim uang secara aman, cepat, dan murah dari tempat kerja ke rumah, yang sering kali terletak di daerah terpencil dan tertinggal. TKI umumnya berasal dari rumah tangga pertanian yang miskin, yang terletak di daerah pedesaan dengan tingkat pendapatan rendah. Mereka memiliki akses yang terbatas keproduk atau jasa keuangan formal untuk mendukung mereka selama proses tahapan migrasi (yaitu pra, selama, dan pasca migrasi).

b. Perempuan

Di banyak negara berkembang, kerap terdapat perbedaan besar antara laki-laki dan perempuan dalam hal akses, kebutuhan, dan pilihan mereka terhadap jasa keuangan. Sehingga dalam mengembangkan akses terhadap layanan keuangan adalah penting untuk mengenali perbedaan-perbedaan tersebut. Di Indonesia, laki-laki dan perempuan miliki kesempatan yang sama untuk mempunyai rekening tabungan. Namun, motivasi utama laki-laki saat membuka rekening tabungan bank lebih sering adalah untuk memperoleh kredit, sedangkan perempuan menabung demi keperluan mendatang. Dalam hal kepemilikan asuransi, perempuan lebih sering

membeli asuransi pendidikan, sementara laki-laki lebih memilih asuransi jiwa, dan pada taraf tertentu juga memiliki asuransi harta benda.

c. Penduduk daerah terpencil

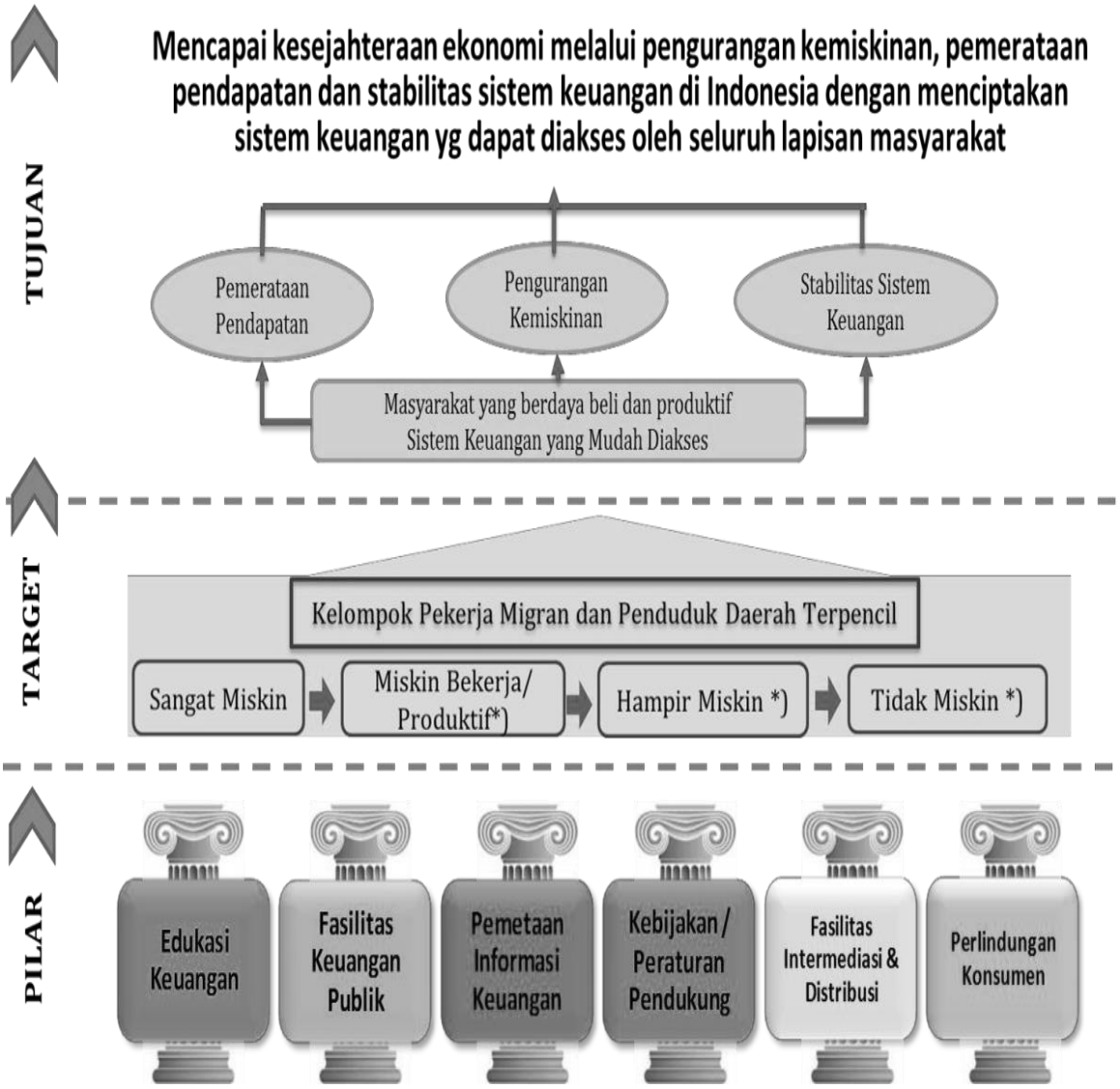
Sekitar 52 persen penduduk Indonesia hidup di daerah perdesaan dan sekitar 60 persennya tidak memiliki akses ke jasa keuangan formal. Dari sekitar 12,49 persen penduduk yang berada di bawah garis kemiskinan, sekitar 64 persen tinggal di daerah pedesaan. Angka-angka ini ditambah dengan kondisi sebaran geografis dari kepulauan Indonesia, menunjukkan pentingnya bagi strategi nasional keuangan inklusif untuk memberi perhatian khusus kepada masyarakat di daerah-daerah terpencil. Kesenjangan akses ke jasa keuangan untuk kategori ini sebagian dapat diatasi dengan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi. (Misalnya *mobile money* untuk memfasilitasi transfer dan transaksi pembayaran antar pulau serta antar pedesaan dan perkotaan).

2.1.4 Kerangka Nasional Keuangan Inklusif

World Bank (2010) mengungkapkan setidaknya terdapat empat jenis layanan jasa keuangan yang dianggap vital bagi kehidupan masyarakat yakni layanan penyimpanan dana, layanan kredit, layanan sistem pembayaran dan asuransi termasuk di dalamnya dana pensiun. Keempat aspek inilah yang menjadi persyaratan mendasar yang harus dimiliki setiap masyarakat untuk memperoleh kehidupan yang lebih baik. Peningkatkan akses masyarakat kepada lembaga keuangan tersebut tentunya merupakan masalah kompleksitas yang memerlukan koordinasi lintas sektoral yang

melibatkan otoritas perbankan, jasa keuangan non bank dan kementerian atau lembaga lain yang menaruh perhatian pada upaya pengentasan kemiskinan, sehingga diperlukan kebijakan komprehensif serta menyeluruh dalam suatu Strategi Nasional Keuangan Inklusif.[29]

Gambar 2.1 Strategi Nasional Keuangan Inklusif



[29] Departemen Pengembangan Akses Keuangan dan UMKM Bank Indonesia. *Booklet Keuangan Inklusif*, h. 11

Sumber: Departemen Pengembangan Akses Keuangan dan UMKM Bank Indonesia, *Booklet Keuangan Inklusif*, h.11

Kerangka kerja umum keuangan inklusif dibangun diatas enam pilar sebagai berikut:[30]

Pilar 1 Edukasi Keuangan.

Bertujuan meningkatkan pengetahuan dan kesadaran masyarakat luas tentang produk-produk dan jasa-jasa keuangan yang ada dalam pasar keuangan formal, aspek perlindungan konsumen dan pemahaman manajemen risiko yang meliputi:

a. Pengetahuan dan kesadaran tentang ragam produk dan jasa keuangan
b. Pengetahuan dan kesadaran tentang risiko terkait dengan produk keuangan
c. Perlindungan nasabah
d. Keterampilan mengelola keuangan.

Pilar 2 Fasilitas Keuangan Publik.

Kemampuan dan peran pemerintah dalam penyediaan pembiayaan keuangan publik baik secara langsung maupun bersyarat guna mendorong pemberdayaan ekonomi masyarakat yang meliputi:

a. Subsidi dan bantuan sosial,
b. Pemberdayaan masyarakat,
c. Pemberdayaan UMKM.

Pilar 3 Pemetaan Informasi Keuangan.

[30] Departemen Pengembangan Akses Keuangan dan UMKM Bank Indonesia. *Booklet Keuangan Inklusif*.h. 11

Meningkatkan kapasitas masyarakat dikategorikan *tidak layak* untuk menjadi *layak* atau dari *unbankable* menjadi *bankable* oleh institusi keuangan normal, terutama kaum miskin produktif serta usaha mikro kecil, yang meliputi:

a. Peningkatan kapasitas (melalui penyediaan pelatihan dan bantuan teknis)
b. Sistem jaminan alternatif (lebih sederhana namun tetap memperhatikan risiko terkait)
c. Penyediaan layanan kredit yang lebih sederhana,
d. Identifikasi nasabah potensial.

Pilar 4: Kebijakan/Peraturan yang mendukung.

Dukungan kebijakan baik oleh pemerintah maupun Bank Indonesia guna meningkatkan akses akan layanan jasa keuangan, yang meliputi:

a. Kebijakan mendorong sosialisasi produk jasa keuangan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat,
b. Menyusun skema produk yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat,
c. Mendorong perubahan ketentuan dengan tetap memperhatikan prinsip kehati-hatian secara proporsional,
d. Menyusun peraturan mekanisme penyaluran dana bantuan melalui perbankan,
e. Memperkuat landasan hukum untuk meningkatkan perlindungan konsumen jasa keuangan,
f. Menyusun kajian yang berkaitan dengan keuangan inklusif untuk menentukan arah kebijakan secara berkelanjutan.

Pilar 5 Fasilitas Intermediasi dan Saluran Distribusi.

Meningkatkan kesadaran lembaga keuangan akan keberadaan segmen potensional di masyarakat dan memperluas jangkauan layanan jasa keuangan dengan memanfaatkan metode distribusi alternatif, yang meliputi:

a. Fasilitasi forum intermediasi dengan mempertemukan lembaga keuangan dengan kelompok masyarakat produktif (layak dan *unbanked*) untuk mengatasi masalah informasi yang asimetris,
b. Peningkatan kerjasama antar lembaga keuangan untuk meningkatkan skala usaha,
c. Eksplorasi berbagai kemungkinan produk, layanan, jasa dan saluran distribusi inovatif dengan tetap memberikan perhatian pada prinsip kehati-hatian.

Pilar 6 Perlindungan Konsumen.

Masyarakat memiliki jaminan rasa aman dalam berinteraksi dengan institusi keuangan dalam memanfaatkan produk dan layanan jasa keuangan yang ditawarkan. Komponen yang berada pada pilar ini meliputi:

a. Transparansi produk,
b. Penanganan keluhan nasabah,
c. Mediasi
d. Edukasi konsumen.

Keenam pilar tersebut selanjutnya dijabarkan kedalam program-program yang telah disesuaikan dengan kategori penduduk yang dilaksanakan oleh Bank Indonesia dan kementerian terkait. Beberapa contoh program yang tengah dilakukan adalah sebagai berikut :

Tabel 2.2 Contoh Program dan Kelompok Sasaran

Pilar dan Sasaran	Kelompok Pekerja Migran dan Kelompok Masyarakat di Daerah Terpencil			
	Sangat Miskin	Miskin Bekerja / Produktif	Hampir Miskin	Tidak Miskin
Edukasi Keuangan	Edukasi Keuangan kepada Masyarakat (pelajar, TKI, masyarakat umum)			
	Kampanye peningkatan budaya menabung			
	Financial Literacy Survey			
	Mini website khusus informasi dan edukasi konsumen			
Pemetaan Informasi Keuangan	Financial Identity Number			
		Credit Rating Agency untuk UMKM		
		Biro Informasi Kredit		
		Database UMKM		
Kebijakan/Peraturan Pendukung		**Kebijakan Multilicensing**		
		Kebijakan Start-up Credit		
	Kebijakan Layanan Keuangan Digital[2]			
	Kebijakan Asuransi Mikro			
Fasilitasi Intermediasi & Distribusi	TabunganKu			
		Sertifikasi Tanah		
	Mobile Financial Services, Kegiatan Usaha Pengiriman Uang (KUPU)			
	Layanan Keuangan Digital[2]			
		Lembaga Penjamin Kredit Daerah (LPKD)		
		Start up credit		
		APEX Bank		
		Program Linkage, kluster ekonomi, konsultan keuangan mitra bank, lending model, dan baseline economic survey		
Fasilitas Keuangan Publik	PKH Non-Tunai			
		BSM Non-Tunai		
		PNPM Dana Bergulir		
			KUR	
Perlindungan Konsumen	Transparansi Produk			
	Unit khusus penanganan keluhan nasabah			
	Mediasi Perbankan			

Sumber: Departemen Pengembangan Akses Keuangan dan UMKM Bank Indonesia, *Booklet Keuangan Inklusif,* h.13

2.1.5 Indikator Keuangan Inklusif

Untuk mengetahui sejauh mana perkembangan kegiatan keuangan inklusif diperlukan suatu ukuran kinerja. Dari beberapa referensi, Indikator yang dapat dijadikan ukuran sebuah negara dalam mengembangkan keuangan inklusif adalah[31] :

1. Ketersediaan/akses

   Yaitu mengukur kemampuan penggunaan jasa keuangan formal dalam hal keterjangkauan fisik dan harga.

2. Penggunaan

   Yaitu mengukur kemampuan penggunaan aktual produk dan jasa keuangan (antara lain keteraturan, frekuensi dan lama penggunaan).

3. Kualitas

   yaitu mengukur apakah atribut produk dan jasa keuangan telah memenuhi kebutuhan pelanggan.

4. Kesejahteraan

   Yaitu mengukur dampak layanan keuangan terhadap tingkat kehidupan pengguna jasa.

[31] Departemen Pengembangan Akses Keuangan dan UMKM Bank Indonesia. Booklet Keuangan Inklusif.(Jakarta:Bank Indonesia. 2014), h. 14

Tabel 2.3 Indikator keuangan inklusif yang digunakan Bank Indonesia

Dimensi	Indikator	Keterangan
Akses	Jumlah Akses Poin per 10.000 penduduk dewasa dilevel nasional dan terbagi berdsarkan jenis dan unit administrative	-Akses poin: Tempat melakukan transaksi cash in/cash out (Bank, ATM, Agen/UPLK) - Jenis akses poin -Unit administrative :propinsi dan kabupaten - Jumlah Penduduk dewasa adalah penduduk usia produktif (20 tahun keatas)
	Persentase jumlah unit administrative yang memiliki minimal 1 (satu) akses poin	Unit administrative : provinsi dan kabupaten
	Persentase dari total populasi yang tinggi disuatu unit adminiakses poinstrative yang memiliki minimal 1 (satu)	Total populasi dalam provinsi dan kabupaten
	Jumlah Akses poin per 10 km	Akses poin:Tempat melakukan transaksi cash in/ cash out (Bank, ATM, agen/ UPLK)
Penggunaan	Persentase Jumlah penduduk dewasa yang memiliki minimal satu jenis rekening simpanan (untuk negara yang tidak memiliki data ini dapat menggunakan jumlah rekening simpanan per 10.000 penduduk dewasa)	Jumlah rekening simpanan per 10.000 penduduk dewasa Rekening simpanan: giro, tabungan, deposito berjangka.

	Persentase jumlah penduduk yang memiliki minimal satu jenis rekening pinjamn (untuk negara yang tidak memiliki data ini data menggunakan jumlah rekening pinjaman per 10.000 penduduk dewasa)	Jumlah rekening pinjaman per 10.000 penduduk dewasa.

Sumber: Departemen Pengembangan Akses Keuangan dan UMKM Bank Indonesia, *Booklet Keuangan Inklusif*, h.14

2.1.6 Implementasi Strategi Nasional Keuangan Inklusif

Berbagai inisiatif telah dilakukan oleh kementerian/instansi terkait dalam rangka implementasi strategi nasional keuangan inklusif. Hal ini menunjukan komitmen dari berbagai kementerian/instansi terkait untuk secara aktif berupaya mengimplementasikan rencana-rencana masa depan serta program-program yang berkaitan dengan strategi nasional keuangan inklusif diantaranya:[32]

1. Peran keuangan inklusif sangat penting untuk pengentasan kemiskinan, pertumbuhan ekonomi, dan stabilitas keuangan
2. Penerapan SNKI memerlukan kerja sama dan koordinasi yang baik dari berbagai pemangku kepentingan, baik dari lembaga pemerintah, swasta, dan masyarakat sendiri.
3. Proses implementasi dan pemantauan strategi nasional keuangan inklusif akan terbagi dalam:
   a. Inventarisasi ketersediaan data dan diagnose kondisi saat ini
   b. Penentu target dan tujuan yang tercantum dalam indikator kinerja utama

[32] Departemen Pengembangan Akses Keuangan dan UMKM Bank Indonesia. Booklet Keuangan Inklusif, hlm. 15

c. Peran sektor publik dan swasta, dan

d. Pemantauan kemajuan kegiatan

Kepemimpinan diperlukan untuk mengkoordinasikan tindakan dan mempertahankan dorongan serta momentum untuk reformasi[33]

2.2 Laku Pandai (*Branchless Banking*)

Dijelaskan dalam *Preliminary Study* Bank Indonesia (2011) disebutkan bahwa *branchless banking* secara umum merupakan strategi melayani masyarakat dalam hal penyediaan jasa keuangan tanpa bergantung pada adanya kantor cabang bank secara fisik. Menurut CGAP (*Consultative Group to Assist the Poor*) definisi *branchless banking* adalah sebagai pemberi jasa keuangan yang dilakukan di luar kantor cabang bank dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi serta agen ritel. Menurut Hidayati Sarah keberadaan *branchless banking* diyakini berpotensi untuk mengurangi biaya. Hal tersebut justru akan meningkatkan pelayanan perbankan yang dapat memperluas jangkauan pasar yang baru, yaitu segmen masyarakat yang belum terlayani oleh bank. *Branchless banking* mengoptimalkan teknologi yang ada guna memperluas jangkauan akses keuangan melalui kerjasama dengan agen ritel, operator telepon seluler dan perusahaan teknologi.[34]

Kemudian menurut Yenny Purwati dkk praktek transformasional dari konsep *branchless banking* adalah pembuatan media baru untuk memperluas dan melayani masyarakat menengah ke bawah yang belum terakses pelayanan

[33] Badan Kebijakan Fiskal Kementerian Keuangan Republik Indonesia, Financial Inclusion Strategi Nasional Keuangan Inklusif (SNKI), Jurnal,(juni 2013), h 22

[34] Hidayati Sarah, Dampak Branchless Banking Terhadap Kinerja Keuangan PT Bank Muamalat Tbk, *Jurnal Muzaraah*, Universitas Pertanian Bogor, 2015

jasa keuangan. Ada dua jenis praktek *branchless banking* menurut *The Economic Issue of the Day* (2009) yaitu *Additive* dan *Transformational*. Penerapan *branchless banking* dengan media telepon seluler yang digalakkan di Indonesia dengan istilah MPS (*Mobile Payment System*) termasuk dalam kategori transformasional. Secara umum *branchless banking* merupakan strategi yang digunakan oleh perbankan dengan menggunakan saluran distribusi tertentu untuk memberikan jasa keuangan tanpa mengandalkan kantor cabang dari bank. *Branchless banking* di Indonesia merupakan bagian dari inklusif keuangan yang telah ditetapkan sebagai program pemerintah Indonesia yaitu Strategi Nasional Keuangan Inklusif (SNKI).[35]

2.2.1 Tujuan Kebijakan *Branchless Banking*

Menurut pemaparan dari pihak regulator dalam hal ini OJK tujuan dari kebijakan *branchless banking* antara lain adalah :

a. Menyediakan produk-produk keuangan yang sederhana, mudah dipahami dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang belum dapat menjangkau layanan keuangan saat ini.
b. Dengan semakin banyaknya anggota berbagai kelompok masyarakat di berbagai wilayah di Indonesia menggunakan layanan keuangan atau perbankan, diharapkan kegiatan ekonomi masyarakat dapat semakin lancar sehingga mendorong pertumbuhan ekonomi dan pemerataan pembangunan antar wilayah di Indonesia terutama antara desa dan kota

[35] Yenny Purwati dan Rosaly, Strategi Peningkatan Kemapuan Adopsi Teknologi Branchless Banking Untuk Memperluas Inklusi Keuangan dimasyarakat Pedesaan Seminar nasional dan Call for Paper : Research Methods and Organizational Studies. ISBN : 978-602-70429-1-9. Universitas Kristen Satya Wacana, 2014

2.2.2 Model *Branchless Banking*

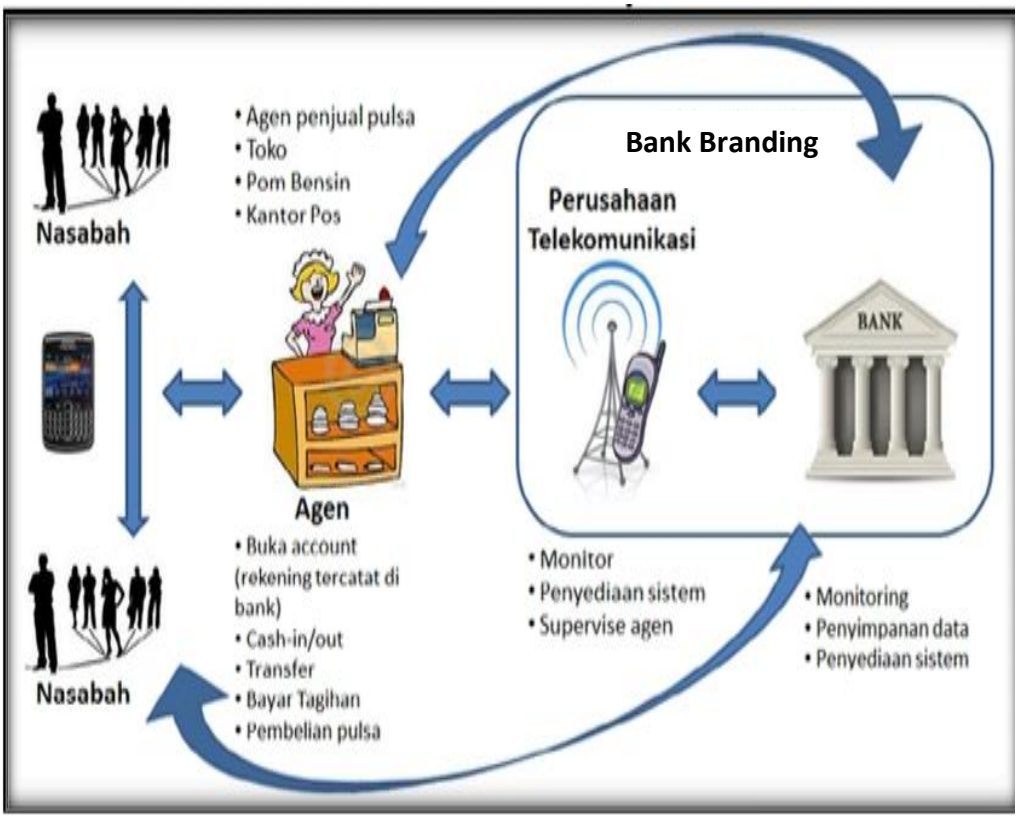
Menurut Hidayati Sarah penerapan kebijakan *branchless banking* dapat dibedakan menjadi dua model, yaitu[36] :

a. Bank Led Model

Dalam model ini, perbankan menggunakan jasa telekomunikasi atau agen atau bahkan keduanya untuk melayani kebutuhan masyarakat. Bank berperan penuh dalam model ini mulai dari proses perizinan awal, pelaksanaan kegiatan operasional, pengelolaan keuangan dan pengelolaan sistem. Sementara, perusahaan telekomunikasi berperan menyediakan jaringan untuk melakukan transaksi dalam layanan perbankan. Dalam model ini, bank menggunakan jasa perusahaan telekomunikasi sebagai agen. Salah satu negara yang telah menerapkan model ini adalah India. Dalam hal penunjukan *retail agent* oleh pihak bank, ada dua jenis agen yang digunakan yaitu *super agent* dan *sub agent.*

[36] Hidayati Sarah, Dampak *Branchless banking* terhadap Kinerja Keuangan PT Bank Mualamat Indonesia Tbk, h. 141

Gambar 2.2 ***Bank Led Model***



Sumber **:** Bank Indonesia

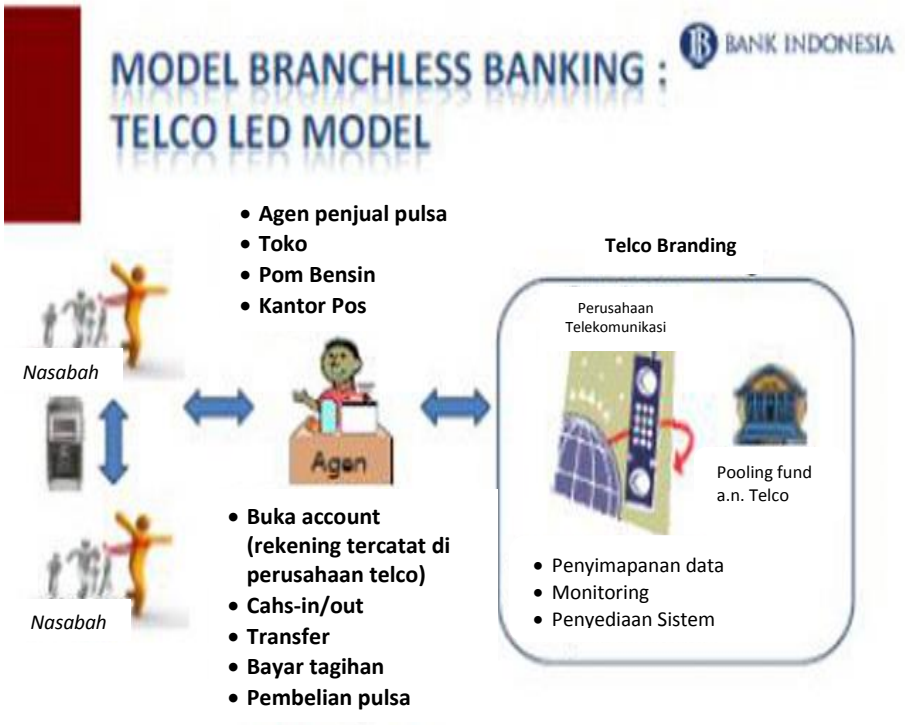
b. *Telco Led Model*

Dalam model ini bank hanya berperan sebagai *supporting*, perusahaan teknologi yang menyediakan jasa layanan perbankan yang paling dasar tanpa melibatkan bank dalam proses bisnis. *Telco led model* adalah skema penyelenggaraan *branchless banking* dimana seluruh proses mulai dari perizinan hingga operasional akan dilakukan oleh institusi non bank. Nasabah tidak memiliki

hubungan kontrak dengan bank dan produk-produk yang ditawarkan berupa *e-money* (*Electronic Money*). Salah satu negara yang telah menerapkan model ini adalah Filiphina. Nasabah hanya bertransaksi dengan agen dengan cara menukarkan uang tunai atau mentransfer sejumlah nilai uang dalam bentuk *electronic record*.

Selain itu, dapat berupa jaringan pembayaran dimana nasabah dapat melakukan pembayaran kepada pihak ketiga. Dalam model ini, konsumen menyetor atau mentransfer sejumlah dana dalam rekening virtual yang dikelola MNO (*Mobile Network Operator*).

Gambar 2.3 *Telco Led Model*



Sumber **:** Bank Indonesia

2.2.3 Produk-produk *Branchless Banking*

Ada tiga produk dari *branchless banking* diantaranya adalah ;

a. Tabungan dengan karakteristik *Basic Saving Account* (BSA)

Beberapa karakteristik BSA pada tabungan diantaranya yaitu tanpa batas minimum baik untuk saldo maupun transaksi setor tunai, ada batas maksimum saldo dan transaksi pendebetan rekening yang ditetapkan oleh bank namun kedua batas tersebut tidak boleh melebihi batas yang ditetapkan di Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) yaitu untuk saldo setiap saat maksimum Rp.20 juta dan untuk transaksi debet kumulatif selama sebulan maksimum Rp.5 juta, dan tabungan BSA juga tanpa biaya administrasi bulanan dan tidak dikenakan biaya untuk pembukaan dan penutupan rekening serta transaksi pengkreditan rekening.

b. Kredit atau pembiayaan kepada nasabah mikro.

Pembiayaan kepada nasabah mikro di *branchless banking* berbeda dengan kredit mikro dalam Kredit Usaha Rakyat (KUR). Pembiayaan di *branchless banking* memiliki karakteristik antara lain jangka waktu pembiayaan paling lama satu tahun, batas maksimum pembiayaan sesuai analisis bank namun paling banyak Rp.20 Juta, dan pembiayaan mikro ini tidak terkait dengan program pemerintah baik untuk subsidi bunga maupun bantuan pinjaman. Pembiayaan

mikro ini bertujuan untuk membiayai kegiatan usaha yang bersifat produktif atau kegiatan lainnya yang mendukung keuangan inklusif. Permohonan pengajuan pembiayaan dapat disampaikan nasabah BSA di kantor bank (kantor cabang pembantu) atau melalui agen yang akan diteruskan kepada kantor bank terdekat yang mengawasi agen tersebut.

c. Produk keuangan lainnya seperti asuransi mikro

Asuransi mikro *branchless banking* adalah produk asuransi yang ditujukan untuk proteksi masyarakat berpenghasilan rendah, dengan premi yang ringan. Beberapa contoh asuransi mikro antara lain asuransi kesehatan untuk penyakit demam berdarah dan tipus, asuransi kebakaran, asuransi kecelakaan dan asuransi gempa bumi.[37]

2.2.4 Bank Penyelenggara dan Agen Laku Pandai

Bank yang dapat menjadi penyelenggara Laku Pandai yaitu bank yang telah memperoleh persetujuan dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan memenuhi persyaratan sebagai berikut:[38]

1. Berbadan hukum Indonesia.
2. Memiliki profil risiko sesuai yang dipersyaratkan.
3. Memiliki jaringan kantor di Wilayah Indonesia Timur dan/atau Nusa Tenggara Timur.

[37] Hidayati Sarah. Dampak *Branchless banking* terhadap Kinerja Keuangan PT Bank Mualamat Indonesia Tbk,… h. 144

[38] Departemen Penelitian dan Pengaturan Perbankan. Seputar Informasi Mengenai Layanan Keuangan Tanpa Kantor dalam Rangka Keuangan Inklusif (LAKU PANDAI). Otoritas Jasa Keuangan. 2015, hlm. 1

4. Memiliki produk dan aktivitas sms banking/mobile banking dan internet banking/host to host.

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

Syarat untuk menjadi agen laku pandai diantaranya:

a. Untuk Perorangan
    1) Penduduk setempat.
    2) Memiliki kegiatan di lokasi sebagai sumber penghasilan utama.
    3) Memiliki kemampuan, kredibilitas, reputasi dan integritas.

Contoh agen perorangan antara lain guru, pensiunan, kepala adat, pemilik warung, atau pimpinan/pemilik perusahaan tidak berbadan hukum seperti CV atau Firma.

b. Untuk Badan Hukum
    1) Berbadan hukum Indonesia, yang diperkenankan melakukan kegiatan di bidang keuangan atau memiliki retail outlet.
    2) Memiliki kegiatan usaha di lokasi.
    3) Memiliki teknologi informasi yang memadai.
    4) Memiliki reputasi, kredibilitas dan kinerja yang baik.

Contoh agen berbadan hukum antara lain Perseroan Terbatas, Perusahaan Daerah, atau Koperasi.

Kemampuan agen Laku Pandai paling sedikit meliputi:

1. Pengetahuan dan pemahaman terhadap kelembagaan Bank dan produk atau jasa Bank sehingga dapat memberikan penjelasan dengan baik dalam melaksanakan kegiatannya.
2. Kemampuan menggunakan electronic device untuk melayani transaksi nasabah termasuk untuk menjelaskan penggunaan electronic device dan/atau instrument kepada nasabah.
3. Kemampuan untuk membuat pembukuan secara sederhana dan mengelola keuangan pribadi.
4. Kemampuan untuk menempatkan sejumlah deposit dan/atau jaminan dengan besaran sesuai yang ditetapkan oleh Bank Penyelenggara.

Agen Laku Pandai dapat ditemukan di seluruh wilayah Indonesia dengan wilayah operasional di kelurahan atau desa dimana agen tersebut bertempat tinggal (bila agen perorangan) atau berlokasi usaha (bila agen berbadan hukum).

2.2.5. Perangkat Yang Digunakan Transaksi Laku Pandai

Agen dapat melayani transaksi nasabah secara real time online dengan menggunakan perangkat elektronik seperti telepon selular, laptop, komputer, tablet, mesin edc, internet banking, atau host to host, sesuai dengan perjanjian kerjasama dengan bank. Nasabah dapat melakukan transaksi dengan menggunakan telepon selular atau bisa juga tanpa perangkat elektronic seperti kartu, buku tabungan, atau hanya bukti transaksi, sesuai dengan yang ditetapkan oleh bank.

2.3 KAJIAN TERDAHULU

Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang terkait dengan penerapan kebijakan *branchless banking* pada perbankan syariah dan model inklusif keuangan, diantaranya adalah :

1. Penelitian oleh Syeda Samana Abbas, et al (2015) yang bertujuan untuk menguji Faktor factor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan *branchless banking* di Lahore,Pakistan dengan pendekatan SERVEQUAL Model. Jenis data dalam penelitian ini adalah data primer yang didapat dengan instrument penelitian yaitu kuisioner yang terdiri dari 311 responden pengguna branchless banking di kota Lahore. Hasil dari penelitian ini menunjukkan factor factor penentu dalam menetukan kualitas pelayanan dari program branchless banking, dan hasil penelitian juga memberikan petunjuk dan arahan untuk manager manager bank dan pembuat kebijakan untuk mengembangkan program branchless banking di Lahore, Pakistan.[39]
2. Disha Banot et al (2012).Penelitian ini mengeksplorasi factor factor yang sangat penting dalam menentukan tingkat inklusi keuangan di daerah geografis terpencil. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan sugesti tentang langkah langkah untuk bank guna memasuki pasar yang belum dijelajahi. Data primer dikumpulkan melalui kuisioner terstruktur dari 411 rumah tangga dari negara bagian Assam dan Meghalaya di utara timur India. Faktor signifikan

[39] Syeda Samana Abbas, et al,"*Quality of branchless Banking Service In Lahore City Aplication of Servequal Model*, Sci, Int(Lahore), 27 Februari 2015

berkontribusi terhadap inklusi di identifikasi dengan menggunakan model regresi logistic, temuan penelitian ini menjelaskan tingkat inklusi keuangan di India utra- timur masih sangat rendah. Pendapatan, informasi keuangan dari berbagai sumber dan kesadaran swadaya kelompok, serta pendidikan merupakan factor yang berpengaruh yang menyebabkan inklusi. Kedekatan untuk mengakses kantor bank meningkatkan kemungkinan inklusi. Factor factor seperti daerah, medan, dan penerimaan manfaat pemerintah secara individual tidak memfasilitasi inklusi. Namun, penerima tunjangan pemerintah di daerah dataran menunjukkan peningkatan tingkat inklusi.[40]

3. Penelitian yang dilakukan oleh Refky Fielnanda (2016) yang berjudul "*Analisis Kesiapan Penerapan Branchless Banking Bank Syariah dengan Pendekatan Analytic Network Process BOCR (ANP BOCR)*". Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis masalah-masalah yang dihadapi oleh bank syariah terkait dengan belum iterapkannya program *branchless banking*, setelah itu diharapkan dapat memberikan solusi dan rategi yang harus diterapkan guna mendorong bank syariah menerapkan *branchless banking*. Teknik pengukuran yang dipakai adalah metode *analytic network process* jaringan *benefit, opportunity, cost* dan *risk*. Penelitian tersebut dilakukan dalam tiga langkah yaitu wawancara, pembuatan kuesioner dan analisis ANP BOCR. Hasil dari penelitian tersebut adalah permasalahan yang dialami oleh perbankan syariah terkait belum diterapkannya sistem *branchless banking* adalah permasalahan SDM, eknologi

[40] Disha Bhanot, et al., *Studying Financial Inclusion in North -East India" International Journal of bank Marketing Emerald Insight*, 24 Juni 2012

informasi, dan sosial masyarakat. Alternatif strategi yang perlu diterapkan baik Strategi jangka pendek maupun jangka panjang penerapan *branchless banking* bagi bank Syariah adalah strategi optimalisasi fungsi pembiayaan.[41]

4. Penelitian yang dilakukan oleh Rifka Mustafida (2016) yang berjudul "*Branchless Banking*: *Menuju Peran Perbankan Syariah dalam Mencapai Financial Inclusion*". Penelitian tersebut bertujuan untuk mengetahui penerapan *branchless banking* di perbankan syariah, mengetahui analisis SWOT dari kebijakan tersebut dan mengetahui kebijakan *branchless banking* dapat mencapai *financial inclusion*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan kuantitatif menggunakan ANP. Hasil dari penelitian tersebut menyatakan bahwa masalah terkait belum diterapkannya kebijakan *branchless banking* adalah karena faktor SDM, IT dan sosial masyarakat. Strategi utama yang harus dilakukan perbankan syariah terkait penerapan *branchless banking* adalah kerjasama dengan perusahaan lain seperti perusahaan telekomunikasi.[42]
5. Penelitian yang dilakukan oleh Hidayati Sarah (2015) yang berjudul "*Dampak Branchless Banking Terhadap Kinerja Keuangan PT Bank Muamalat Indonesia Tbk*". Penelitian tersebut bertujuan untuk menganalisis dampak *branchless banking* terhadap kinerja keuangan Bank Muamalat Indonesia dan merumuskan alternatif strategi untuk meningkatkan kinerja keuangan melalui *branchless*

[41] Refky Fielnanda, *Analisis Kesiapan Penerapan Branchless Banking Bank Syariah dengan Pendekatan Analytic Network Process BOCR (ANP BOCR)*"Tesis,UIN Sunan Kalijaga, 2016

[42] Rifka Mustafida, *Branchless Banking* : *Menuju Peran Perbankan Syariah dalam Mencapai Financial Inclusion*"Paper,Yayasan Tazkia, 2016

banking di Bank Muamalat Indonesia. Metode yang digunakan dalam penelitian tersebut adalah dengan menggunakan data primer dan sekunder dengan statistik deskriptif. Hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa dampak adanya *branchless banking* terhadap kinerja keuangan PT Bank Muamalat Indonesia dari segi solvabilitas, efisiensi, dan profitabilitas menjadi lebih baik setelah adanya *branchless banking.* Alternatif strategi yang dapat dilakukan Bank Muamalat untuk meningkatkan kinerja keuangan melalui *branchless banking* dengan melakukan pembiayaan untuk Usaha Kecil Mikro, transaksi melalui *mobile banking*, perluasan jaringan kerjasama dengan BPR dan 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.[43]

6. Penelitian yang dilakukan oleh Chairuddin Syah Nasution (2015) yang berjudul "*Financial Inclusion Policy : Developed vs Developing Countries*". Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi berbagai langkah kebijakan negara-negara G20 yaitu antara negara-negara yang sedang berkembang dan negara-negara maju di dalam mengambil langkah kebijakan inklusif keuangan. Kemudian mengidentifikasi perbedaan dan kesamaan dari kebijakan inklusif keuangan diantara negara-negara maju. Metode penelitian yang digunakan adalah studi komparasi melalui kumpulan artikel, paper, informasi yang

[43] Hidayati Sarah, *Dampak Branchless Banking Terhadap Kinerja Keuangan PT Bank Muamalat Indonesia Tbk*,Yogyakarta, 2015

diperoleh dari hasil pertemuan negara-negara G20 di Pittsburg, Amerika Serikat tanggal 24-25 September 2009, serta sumber informasi lainnya terkait dengan kebijakan dan kondisi inklusif euangan di negara-negara berkembang dan negara-negara maju. Hasil dari penelitian tersebut menyatakan bahwa di negara-negara maju kebijakan inklusif cenderung lebih diarahkan kepada perluasan akses keuangan kepada dunia usaha melalui aplikasi teknologi seperti *branchless banking*.[44]

7. Penelitian yang dilakukan oleh Pungky Purnomo Wibowo (2013) yang berjudul "*Branchless Banking setelah Multilicense: Ancaman atau Kesempatan Bagi* Perbankan *Nasional*". Tujuan dari penelitian tersebut adalah untuk mengukur dan menganalisa kemampuan pengaturan *multilicense* dan pembukaan jaringan kantor serta implementasi *branchless banking* dalam memperkuat struktur perbankan Indonesia dan pengaruhnya terhadap akses keuangan masyarakat luas sebagai bagian dari program inklusif keuangan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif deskriptif yaitu menggunakan alat analisis DEA, Matrix BCG, *Concentration Ratio* dan *Herfindal-Hirschman Index*. Hasil penelitian tersebut antara lain adalah kebijakan *branchless banking* akan memungkinkan bank menjangkau *unbanked people* 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. *Branchless banking* dan *multilicense*

[44] Chairuddin Syah Nasution, *Financial Inclusion Policy : Developed vs Developing Countries*,2015

mampu bersinergi untuk mendorong efisiensi operasional bank, memperluas jangkauan akses layanan perbankan bagi masyarakat. [45]

Table 2.4 Temuan Hasil Penelitian Terdahulu

No	Penulis dan Tahun	Judul	Temuan
1	Disha Banot et al (2012)	Studying Financial Inclusion in North – East India	Tingkat inklusi keuangan di India utara-timur masih sangat rendah. Pendapatan, informasi keuangan dari berbagai sumber dan kesadaran swadaya kelompok, serta pendidikan merupakan factor yang berpengaruh yang menyebabkan inklusi. Kedekatan untuk mengakses kantor bank meningkatkan kemungkinan inklusi.
2	Pungky Purnomo Wibowo (2013)	*Branchless Banking* setelah *Multilicense:* Ancaman atau Kesempatan Bagi Perbankan Nasional	kebijakan *branchless banking* akan memungkinkan bank menjangkau *unbanked people* 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. *Branchless banking* dan *multilicense* mampu bersinergi untuk mendorong efisiensi operasional bank, memperluas jangkauan akses layanan perbankan bagi masyarakat
3	Syeda Samana Abbas, et al (2015)	Quality of *Branchless Banking* Service In Lahore City Aplication of Servequal Model	Hasil penelitian ini menunjukkan factor factor penentu dalam menetukan kualitas pelayanan dari program *branchless banking*, dan hasil penelitian juga memberikan petunjuk dan arahan untuk manager manager bank dan pembuat kebijakan untuk mengembangkan program branchless banking di Lahore, Pakistan
4	Hidayati Sarah (2015)	Dampak *Branchless Banking* Terhadap	Hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa dampak adanya *branchless banking* terhadap kinerja keuangan PT Bank Muamalat Indonesia dari segi

[45] Pungky Purnomo Wibowo, *Financial Inklusion Harapan dan Sasaran*, Rubrik Ikhtisar, Bank Indonesia, 2015

		Kinerja Keuangan PT Bank Muamalat Indonesia Tbk	solvabilitas, efisiensi, dan profitabilitas menjadi lebih baik setelah adanya *branchless banking.* Alternatif strategi yang dapat dilakukan Bank Muamalat untuk meningkatkan kinerja keuangan melalui *branchless banking* dengan melakukan pembiayaan untuk Usaha Kecil Mikro, transaksi melalui *mobile banking*, perluasan jaringan kerjasama dengan BPR dan 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.
5	Chairuddin Syah Nasution (2015)	*Financial Inclusion Policy: Developed vs Developing Countries*	Hasil dari penelitian tersebut menyatakan bahwa di negara-negara maju kebijakan inklusif cenderung lebih diarahkan kepada perluasan akses keuangan kepada dunia usaha melalui aplikasi teknologi seperti *branchless banking*
6	Rifka Mustafida (2016)	*Branchless Banking* : Menuju peran Perbankan Syariah dalam Mencapai *Financial Inclusion*	Masalah terkait belum diterapkannya kebijakan *branchless banking* adalah karena faktor SDM, IT dan sosial masyarakat. Strategi utama yang harus dilakukan perbankan syariah terkait penerapan *branchless banking* adalah kerjasama dengan perusahaan lain seperti perusahaan telekomunikasi
7	Refky Fielnanda (2016)	Analisis kesiapan Penerapan *Branchless Banking* Bank Syariah dengan Pendekatan ANP BOCR	Permasalahan yang dialami oleh perbankan syariah terkait belum diterapkannya sistem *branchless banking* adalah permasalahan SDM, teknologi informasi, dan sosial masyarakat. Alternatif strategi yang perlu diterapkan baik trategi jangka pendek maupun jangka panjang penerapan *branchless banking* bagi bank Syariah adalah strategi optimalisasi fungsi pembiayaan

BAB III
METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian lapangan (*field research*). Penelitian ini menggunakan metode deskriptif eksploratif yaitu penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan keadaan suatu fenomena, dalam penelitian ini tidak dimaksudkan untuk menguji hipotesis tertentu tetapi hanya menggambarkan apa adanya suatu variabel, gejala, atau keadaan.[46]

Jenis penelitian adalah penelitian campuran (*mixed methodology*). Mixed Method adalah metodologi yang memadukan pendekatan kualitatif dan kuantitatif dalam hal methodologi (seperti dalam tahap pengumpulan data), dan kajian model campuran memadukan dua pendekatan dalam semua tahapan proses penelitian[47].

Strategi metode campuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah urutan analisis kuantitatif dan kualitatif, tujuan strategi ini adalah untuk mengidentifikasi komponen konsep (sub konsep) melalui analisis data kuantitatif dan kemudian mengumpulkan data kualitatif guna memperluas informasi yang tersedia[48]. Intinya adalah untuk menyatukan data kuantitatif dan data kualitatif agar memperoleh analisis yang lebih lengkap.

---

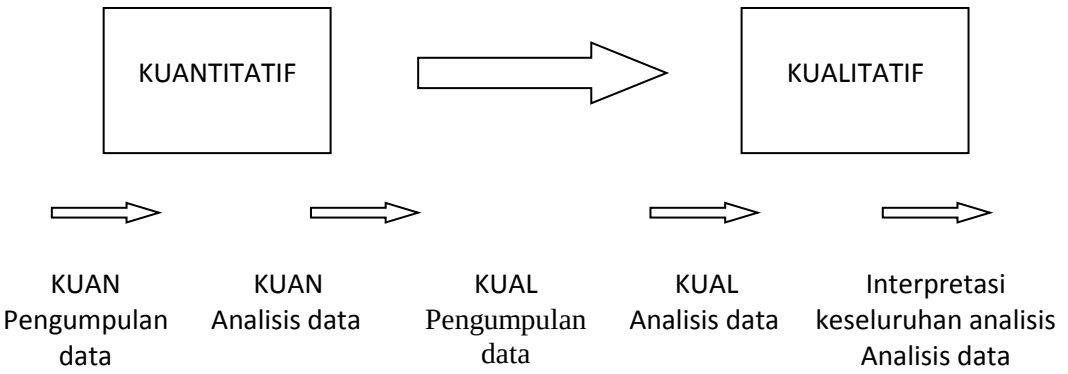
[46] Suharsimi Arikunto, *Metode-metode Penelitian Masyarakat*, (Jakarta: Bima Aksara, 2002) h. 104

[47] Abbas Tashakkori, *Mixed Methodologi*, (Jakarta: Pustaka Pelajar, 2010) h. 222

[48] Abbas Tashakkori, *Mixed Methodologi*,… h. 222

Sebagaimana gambar dibawah ini:

Gambar 3.1 Metode Campuran (Mix Method)



3.2 Jenis dan Sumber Data

3.2.1 Data Primer

Data Primer adalah data yang diperoleh dari sumber aslinya. Adalah data dalam bentuk verbal atau kata-kata yang diucapkan secara lisan, gerak-gerik atau perilaku yang dilakukan oleh subyek yang dapat dipercaya, yakni subyek penelitian atau informan yang berkenaan dengan variabel yang diteliti atau data yang diperoleh dari responden secara langsung.

Data primer bisa didapat dari para informan yang telah ditunjuk oleh peneliti sebagai informan. Artinya dengan melalui sumber data primer ini, peneliti dapat memperoleh sumber data dari sumber aslinya atau informan yang dilakukan dengan proses wawancara, pengamatan dan partisipasi yang mendalam.

Dalam penilitian ini data primer diperoleh dari beberapa sumber:

1) Kuisioner yang disebarkan kepada karyawan BTPN Syariah Sumatera Barat
2) Wawancara dengan regulator dan akademisi dan pimpinan BTPN Syariah Sumatera Barat
3) FGD (*Forum Group* Discussion*)* yang dilakukan dengan para praktisi BTPN Syariah Sumatera Barat

3.2.2 Data Sekunder

Data sekunder yaitu jenis data dalam bentuk yang sudah jadi melalui publikasi dan informasi yang dikeluarkan diberbagai organisasi atau perusahaan termasuk majalah, jurnal, dan lembaga lainnya yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti.[49] Data Sekunder penelitian ini adalah data yang diperoleh dari menganalisa buku buku, penelitian, surat kabar dan jurnal jurnal yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

3.3 Populasi dan Sampel

Populasi dan sampel digunakan untuk analisis kuantitatif, berikut penjelasan mengenai populasi dan sampel yang digunakan dalam penelitian ini:

3.3.1 Populasi

Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian.[50] Menurut Supranto populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh

[49] Sugiyono, *Metodologi Penelitian Bisnis*,…h.237

[50] Suharsimi Arikunto, *Metode- Metode Penelitian Masyarakat*, (Jakarta: PT Bima Aksara, 1989) h. 102

peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.[51] Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan BTPN Syariah Sumatera Barat, yang berjumlah 405 orang.

3.3.2 Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi yang diteliti.[52] Mengingat keterbatasan waktu dan biaya, maka dalam penelitian ini menggunakan Teknik *purposive sampling. Purposive sampling* adalah metode pengambilan sampel yang dipilih secara cermat sehingga relefan dengan struktur penelitian. Pengambilan sampel dipilih menurut ciri ciri spesifik dan karakteristik tertentu.[53] Menurut Suharsimi Arikunto apabila subjeknya kurang dari 100 dapat diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi, tetapi bila subjeknya besar, dapat diambil 10-15% atau 20-25%.[54]

Peneliti mengambil sampel 12% dari jumlah populasi yaitu 405 responden, sehingga sampel menjadi 49 responden, akan tetapi digenapkan menjadi 50 responden.

3.4 Informan

Informan digunakan untuk mendapatkan data dan analisis kualitatif, Informan dalam penelitian ini merupakan para pakar, praktisi dan regulator

---

[51] Supranto, *Metode Ramalan Kuantitatif*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1993), Cet. Ke-1, h. 8

[52] Suharsimi Arikunto, *Metode- Metode Penelitian Masyarakat*,…h 103

[53] Djarwanto, *Statistik Sosial Ekonomi.* (Yogyakarta : BPFE,1998) h. 80

[54] Suharsimi Arikunto, *Metode- Metode Penelitian Masyarakat*, (Jakarta: PT Bima Aksara, 2006) h. 134

dari perbankan syariah yang ada di Sumatera Barat. Pemilihan informan dilakukan secara sengaja dengan pertimbangan pemahaman dan pengetahuan informan terhadap permasalahan penerapan kebijakan *branchless banking* dan pencapaian *financial inclusion* yang berada di Sumatera Barat.

Pemilihan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) sebagai informan dengan pertimbangan bahwa OJK adalah lembaga yang berfungsi menyelenggarakan sistim pengaturan dan pengawasan dalam seluruh sektor jasa keuangan dan lembaga tersebut selaku regulator perbankan di Indonesia. Pemilihan praktisi BTPN Syariah Sumatera Barat sebagai studi kasus dikarenakan perbankan Syariah yang telah menjalankan program *branchless banking* dalam keuangan Inklusif adalah BTPN Syariah Sumatera Barat, dan penulis ingin mengetahui bagaimana optimalisasi penerapan program *branchless banking* BTPN Syariah dapat meningkatkan angka inklusi keuangan di Sumatera Barat, yang sebelumnya BTPN konvensional telah terlebih dahulu melakukan penerapan *branchless banking* ini.

BTPN Syariah tergolong baru dalam uji coba *branchless banking*, jadi penulis ingin melihat hasil yang telah dicapai serta mengetahui kendala apa yang dihadapi dalam penerapan ini dan solusi apa yang akan dilakukan kedepannya terkait penerapan program *branchless banking*.dan pertimbangan selanjutnya paraktisi BTPN Syariah telah terjun langsung kelapangan dalam pelaksanaan program *branchless banking*. Kemudian alasan pemilihan pakar adalah dikarenakan pakar yang dipilih dinilai relevan dan mengetahui program ini, mengingat pernah terlibat dalam *research* yang dilakukan oleh Regulator.

Informan dalam penelitian ini adalah kepala sub bagian dan staff Otorisasi Jasa Keuangan Sumatera Barat bagian Edukasi dan Perlindungan Konsumen, *Business Coach,* Area Manager, serta Manager BTPN Syariah Sumatera Barat, dan Akademisi yang pernah terlibat *research* diregulator diantaranya :

a. Kepala sub bagian edukasi dan perlindungan konsumen Otoritas Jasa Keuangan Sumatera Barat Ibu Meidia Venny dan staf Bapak Dito Satrio.
b. Business Coach BTPN Syariah Sumatera Barat yaitu Bapak Andrisol
c. Area Manager BTPN Syariah yaitu Suci Agung Sumanti, Habidah Lubis, Soniah
d. Manager BTPN Syariah yaitu Nuraini Erisa dan Hutti Firnando
e. Akademisi yaitu Bapak Huriyatul Akmal M.Si

3.5 Defenisi Operasional Variabel

Definisi operasional adalah pernyataan yang sangat jelas sehingga tidak menimbulkan kesalah pahaman penafsiran karena dapat diobservasi dan dibuktikan perilakunya.

1. *Branchless Banking* (Laku Pandai)

   Branchless Banking adalah Kegiatan layanan transaksi bank tanpa melalui kantor cabang bank, menggunakan agen yang bekerjasama dengan bank, nasabah bisa melakukan transaksi sendiri atau menggunakan agen, fitur

transaksi yang sederhana, layanan murah dan yang paling utama ditujukan khususnya untuk segmen bawah atau unbanked poor[55]

2. Keuangan Inklusif (*Financial inclusion)*

   Keuangan Inklusif adalah hak setiap orang untuk memiliki akses dan layanan penuh dari lembaga keuangan secara tepat waktu, nyaman, informatif dan terjangkau biayanya, dengan penghormatan penuh kepada harkat dan martabat.[56]

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Adapun alat yang penulis digunakan dalam pengumpulan data adalah:

3.6.1 Kuesioner (Angket)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.[57] Dalam penelitian ini penulis menggunakan kuesioner tertutup yaitu kuesioner yang jawabannya sudah disediakan oleh peneliti sehingga responden tinggal memilih.

3.6.2 Observasi

[55] Yesi Hendriani Supartoyo dan Kasmiati, *Branchless Banking Mewujudkan Keuangn Inklusif Sebagai Alternatif Solusi Inovatif Menanggulangi Kemiskinan*: Review dan Rekomendasi", h. 11

[56] Halim Alamsyah, *Pentingnya Keuangan Inklusif Dalam Meningkatkan Akses Masyarakat dan UMKM terhadap Fasilitas Jasa Keuangan Syariah*, Seminar Nasional Keuangan Inklusif (Surabaya: Departemen komunikasi, 2014), www.bi.go.id, diakses 30 november 2017, pukul 19.45

[57] Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2010), h. 199

Observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik lain. Observasi digunakan dalam teknik kualitatif karena suatu objek hanya dapat diungkap datanya apabila peneliti menyaksikan langsung dan terlibat dalam proses yang dilakukan oleh subjek penelitian.[58] Dalam penelitian ini penulis terlibat langsung bersama subjek dengan cara ikut dalam kegiatan, menyaksikan, mendengarkan dan mengamati setiap proses yang dilakukan.

3.6.3 Wawancara

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara terstruktur. Menurut Sugiyono wawancara terstruktur digunakan sebagai teknik pengumpulan data, bila peneliti atau pengumpul data telah mengetahui dengan pasti tentang informasi apa yang akan diperoleh.[59]

Teknik pengumpulan data lebih banyak pada wawancara mendalam. Data yang digunakan merupakan data primer yang didapat dari hasil wawancara dengan para pakar, praktisi, dan regulator perbankan syariah di Sumatera Barat yang telah ditetapkan oleh penulis dengan anggapan bahwa subjeklah yang lebih mengetahui keadaan sebenarnya dan peneliti berasumsi bahwa informasi yang diberikan oleh informan adalah benar.

3.6.4 Dokumen

[58] Jam'an Satori dan Aan Komariah, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2009) h 107

[59] Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*,…h. 412

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu, dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan, biografi, peraturan, kebijakan. Dokumen berbentuk gambar misalnya, misalnya foto, sketsa dan lain lain.[60] Dalam penelitian ini dokumen didapatkan dari brosur OJK, brosur dan selebaran BTPN Syariah.dan dokumen berbentuk foto kegiatan.

3.6.5 FGD (*Forum Group Discussion*)

Forum Group Discussion adalah salah satu Teknik pengumpulan data kualitatif yang didesain untuk memperoleh informasi keinginan, kebutuhan, sudut pandang, kepercayaan dan pengalaman peserta tentang suatu topik dengan pengarahan dari seseorang fasilitator atau moderator.[61] Dalam penelitian ini FGD dilakukan bersama parktisi BTPN Syariah guna mendapatkan kesepakatan pandangan dari topik yang diteliti.

3.7 Instrumen penelitian

Instrument penelitian adalah suatu alat yang digunakan mengukur fenomena alam maupun social yang diamati. Secara spesifik semua fenomena ini disebut variabel penelitian.[62] Penggunaan instrument yang tepat dalam sebuah penelitian merupakan kunci untuk mendapatkan data yang diinginkan dari narasumber.

---

[60] Sugiyono, *Metode penelitian Bisnis*,… h. 422

[61] Astridya dan Lusi Kristiana, *Teknik Focus Group Discussion Dalam Penelitian Kualitatif*, Buletin Penelitian Sistem Kesehatan- vol 16 2 april 2013 h.118

[62] Sugiyono , *Metode Penelitian Bisnis*,… h. 146

Indikator yang digunakan untuk mengukur optimalisasi penerapan *branchless banking* diambil dari jurnal penelitian yang dilakukan oleh Ascarya dan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Rifka Mustafida dan Refki Fielnanda. Dengan hasil penelitian bahwa program *branchless banking* belum diterapkan oleh perbankan syariah karena adanya beberapa factor yang menjadi masalah yaitu SDM,IT dan sosial masyarakat, dan beranjak dari hasil penelitian tersebut angket (kuisioner) dikembangkan indikator-indikator variabel yang selanjutnya dijabarkan ke dalam butir-butir pernyataan. Kisi-kisi angket instrumen penelitian dapat dijabarkan sebagai berikut:

Table 3.1 Kisi Kisi Kuisioner Penelitian

Variabel	**Indikator**	**Item Pernyataan**
Branchless Banking	1. Pengetahuan Keilmuan Syariah	1,2,3
	2. Pelayanan	4,5,6
	3. Kemampuan Komunikasi	7,8,9
	4. Penguasaan IT	10,11,12
	5. Kesiapan Teknologi	13,14,15
	6. Sosial Masyarakat	16,17,18,19,20

Kemudian jawaban pernyataan-pernyataan tersebut diukur tingkatannya dalam bentuk skala, skala yang digunakan dalam instrumen penelitian ini adalah *rating scale*. *Rating scale* menyediakan pilihan jawaban mempergunakan interval jawaban dalam bentuk jawaban kuantitatif. *Rating scale* lebih fleksibel, tidak terbatas dalam pengukuran sikap saja tapi juga persepsi responden terhadap fenomena lainnya.[63]

[63] Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, …h. 139

Rating scale yang digunakan adalah skala yang berisi lima tingkat jawaban mengenai kesetujuan responden terhadap statemen atau pernyataan yang dikemukakan mendahului opsi jawaban yang disediakan. Adapun pilihan jawaban yang disediakan adalah Sangat Tidak Baik (STB), Tidak Baik (TB), Kurang Baik (KB), Baik (B), Sangat Baik(SB). Kemudian untuk analisis kuantitatif, maka pilihan jawaban tersebut diberi skor: Sangat Tidak Baik (1), Tidak Baik (2), Kurang Baik (3),Baik (4), Sangat Baik(5)

Tabel 3.2 Tabel Skor Alternatif Jawaban Instrumen

Alternatif Jawaban	**Skor**
Sangat Tidak Baik (STB)	1
Tidak Baik (TB)	2
Kurang baik (KB)	3
Baik (B)	4
Sangat Baik (SB)	5

Selanjutnya salah satu cara yang digunakan adalah dengan melakukan wawancara terstrutur, dimana pertanyaannya telah disiapkan untuk mendapatkan jawaban yang diinginkan.

3.8 Teknik Analisa Data

Analisis data adalah proses mengorganisasikan dan mengurutkan data kedalam pola, kategori, dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan tempat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data.[64]

3.8.1 Uji Validitas dan Reliabilitas

3.8.1.1 Uji Validitas

Hasil penelitian dikatakan valid apabila terdapat kesamaan antara

[64] Lexy J Molelong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: 2014), h. 281

data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrument tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur.[65]

Menurut Sugiyono, kriteria yang digunakan untuk mengetahui suatu pernyataan valid atau tidak valid yaitu jika korelasi tiap faktor tersebut positif dan besarnya 0,3 ke atas ($r_{xy} \geq 0,3$) maka faktor tersebut merupakan *construct* yang kuat. Jadi berdasarkan analisis faktor itu dapat disimpulkan bahwa instrumen tersebut memiliki validitas konstruksi yang baik. Dan jika nilai korelasi kecil dari 0,3 ($r_{xy} < 0,3$) maka instrumen tersebut dinyatakan tidak valid.[66]

3.8.1.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur tingkat keandalan suatu instrument. Instrument yang reliable akan menunjukkan bahwa instrument tersebut akan mampu mengungkapkan data yang dapat dipercaya (dapat diandalkan).

Uji reliabilitas dalam penelitian ini diolah dengan menggunakan SPSS, dengan menggunakan alat ukur ordinal. Reliabilitas menunjukkan sejauh mana suatu instrument dapat memberi hasil. Pengukuran yang konsisten apabila pengukuran dilakukan berulang-ulang terhadap gejala yang sama dengan alat pengukuran yang sama.

[65] Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, …h. 172
[66] Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*,… h. 178

Uji reliabilitas ini hanya dilakukan pada data yang dinyatakan valid. Untuk menguji reliabilitas digunakan teknik *croancbach alpa* >0,60, Di mana pada pengujian ini menggunakan bantuan computer program SPSS.

3.8.2 Deskriptif Kuantitatif

Deskriptif kuantitatif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Yang termasuk dalam statistik deskriptif antara lain adalah penyajian data melalui tabel, grafik, diagram lingkaran, pictogram, perhitungan modus, median, mean (pengukuran tendensi sentral), perhitungan desil, persentil, perhitungan penyebaran data melalui perhitungan rata-rata dan standar deviasi, perhitungan prosentase.[67]

Setelah diperoleh hasil kuisioner dari responden maka data ditabulasikan sebelum dianalisis. Selanjutnya penulis melihat tingkat optimal penerapan *branchless banking* dalam mewujudkan keuangan inklusif memakai skala pengukuran skala *rating scale.*

Jumlah skor kriterium = Interval jawaban x banyak pertanyaan x banyak responden

Tingkat optimal = Jumlah skor hasil pengumpulan data dibagi jumlah skor kriterium x 100 %

[67] Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*,…h. 206 - 207

3.8.3 Analisa Deskriptif Kualitatif

Dalam penelitian Kualitatif, data diperoleh dari berbagai sumber, dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang bermacam macam (Trianggulasi), dan dilakukan secara terus menerus sampai datanya jenuh. Data yang diperoleh pada umumnya data kualitatif (walaupun tidak menolak kuantitatif).

Dalam hal analisa data kualitatif Bogdan menyatakan bahwa analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkannya, kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan yang dapat diceritakan kepada orang lain.[68]

Untuk penelitian dengan metode kualitatif, analisis data yang digunakan adalah analisis sebelum di lapangan dan analisis selama di lapangan.[69] Analisis sebelum di lapangan yaitu analisis yang dilakukan terhadap data hasil studi penelitian terdahulu (data sekunder) yang akan

[68] Sugiono, *Metode Penelitian Bisnis,…* h. 427
[69] Sugiono, *Metode Penelitian Bisnis,…*h.92

digunakan untuk menentukan fokus penelitian. Sementara, analisis selama dilapangan terdiri dari reduksi data yang berarti penulis merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema serta polanya dan membuang yang tidak perlu.

Langkah-langkah analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman, adalah sebagai berikut:[70]

1. Pengumpulan data, yaitu mengumpulkan data di lokasi penelitian dengan melakukan observasi, wawancara, dan dokumentasi dengan menentukan strategi pengumpulan data yang dipandang tepat dan untuk menentukan fokus serta pendalaman data pada proses pengumpulan data berikutnya.
2. Reduksi data, yaitu sebagai proses seleksi, pemfokusan, pengabstrakan, transformasi data kasar yang ada di lapangan langsung, dan diteruskan pada waktu pengumpulan data, dengan demikian reduksi data dimulai sejak peneliti memfokuskan wilayah penelitian.
3. Penyajian data, yaitu rangkaian organisasi informasi yang memungkinkan penelitian dilakukan. Penyajian data diperoleh berbagai jenis, jaringan kerja, keterkaitan kegiatan atau tabel.
4. Penarikan kesimpulan, yaitu dalam pengumpulan data, peneliti harus mengerti dan tanggap terhadap sesuatu yang diteliti langsung di lapangan dengan menyusun pola- pola pengarahan dan sebab akibat.

[70] Miles dan Huberman, *Analisis Data Kualitatif*, (Jakarta :UIP, 1992) h 15-19

BAB IV
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum BTPN Syariah

4.1.1 Sejarah Berdirinya BTPN Syariah

BTPN Syariah lahir dari perpaduan dua kekuatan yaitu, PT Bank sahabat Purba Danarta dan Unit Usaha Syariah BTPN. Bank sahabat purbadanarta yang berdiri sejak Maret 1991 di Semarang, merupakan Bank Umum non devisa yang 70 % sahamnya diakuisisi oleh PT bank Tabungan pensiunan Nasional , Tbk (BTPN), pada 20 Januari 2014. Dan kemudian dikonversi menjadi BTPN Syariah berdasarkan surat keputusan otoritas Jasa Keuangan (OJK) tanggal 22 Mei 2014.

Unit Usaha Syariah BTPN yang difokuskan melayani dan memberdayakan keluarga prasejahtera di seluruh Indonesia adalah salah satu segmen bisnis di PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional Tbk sejak Maret 2008, kemudian *spin off* dan bergabung ke BTPN Syariah pada Juli 2014.

Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Syariah adalah Bank Umum Syariah ke 12 di Indonesia, memiliki tekad untuk menumbuhkan jutaan rakyat Indonesia sehingga memiliki kehidupan yang lebih baik. Melalui produk dan aktivitasnya, Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Syariah senantiasa mengajak dan melibatkan seluruh *stakeholders* untuk bersama-sama memberikan kemudahan akses masyarakat dalam menggunakan atau memanfaatkan produk dan layanan jasa bank *(financial*

inclusion), memberikan informasi, serta kegiatan pemberdayaan yang berkelanjutan dan terukur.

Berdasarkan Anggaran Dasar Perusahaan, ruang lingkup kegiatan Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Syariah adalah melakukan kegiatan usaha di bidang bank umum termasuk kegiatan perbankan yang melaksanakan usaha syariah. Usaha perbankan syariah dijalankan oleh anak usaha, yakni PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Syariah (dahulu PT Bank Sahabat Purba Danarta), dimana 70% sahamnya dimiliki oleh Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Syariah.

Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Syariah memperoleh izin sebagai bank umum pada tanggal 22 Maret 1993 dari Menteri Keuangan Republik Indonesia dan izin sebagai bank devisa pada 16 Februari 2016 dari Bank Indonesia (BI). Pada tanggal 29 Februari 2008, Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Syariah memperoleh pernyataan efektif dari BAPEPAM-LK untuk melakukan Penawaran Umum Perdana Saham Bank Tabungan Pensinan Nasional (BTPN) Syariah (IPO) kepada masyarakat sebanyak 267.960.220 dengan nilai nominal Rp100,- per saham dengan harga penawaran Rp2.850,- per saham. Saham-saham tersebut dicatatkan pada Bursa Efek Indonesia (BEI) pada tanggal 12 Maret 2008.

BTPN Syariah Sumatera Barat didirikan pada tanggal 19 Juni 2013 yang berkantor di Jalan Pemuda No. 24, Padang Barat. BTPN Syariah ini dalam melaksanakan kegiatan usahanya membentuk wisma sebagai perwakilan pada setiap kecamatan di Sumatra Barat yang disebut dengan

Mobile Marketing Syari'ah disingkat dengan MMS, yang mana pusat kegiatan ditempat nasabah,nasabah berkumpul dalam kelompok yang dinamakan sentra, sentra tersebut beranggotakan ibu-ibu pra sejahtera dan cukup sejahtera yang mempunyai usaha maupun yang akan membuka usaha.

Bank BTPN Syariah Sumatera Barat merupakan region Sumatera 4 terdiri dari 8 Area yaitu Area Padang, Pariaman, Bukittinggi, Solok, Payakumbuh, Madina, Riau Barat ,Pesisir Selatan

4.1.2 Tujuan Pendirian BTPN Syariah

Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Syariah didirikan berdasarkan suatu keyakinan bahwa operasi perbankan yang berlandaskan prinsip bagi hasil dan pengambilan margin keuntungan dapat menolong terciptanya stabilitas perekonomian. Seperti terurai dalam tujuan pendirian Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Syariah berikut ini:

a. Menjamin kemitraan yang berkeadilan.
b. Meratakan pendapatan melalui kegiatan investasi.
c. Meningkatkan kesejahteraan hidup dengan membuka peluang usaha yang lebih besar.
d. Menghindari persaingan yang tidak sehat antara lembaga keuangan.
e. Alternatif pilihan dalam menggunakan jasa-jasa perbankan.
f. Menghindari riba

4.1.3 Visi dan Misi BTPN Syariah

a. Visi

"Menjadi Bank Syariah Terbaik Untuk Keuangan Inklusif Mengubah Hidup Berjuta Rakyat Indonesia"

b. Misi

"Bersama Kita Ciptakan Kesempatan Tumbuh dan Hidup yang Lebih Berarti".

Bersama artinya dilakukan secara bersama-sama oleh seluruh pemangku kepentingan (stakeholders) tanpa terkecuali. Stakeholders adalah seluruh karyawan, nasabah, pemerintah dan regulator, pemegang saham, serta masyarakat luas secara umum. **Kita Ciptakan Kesempatan** artinya mengupayakan untuk menjadikan segala aktivitas yang di lakukan di Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Syariah adalah sebuah kesempatan untuk tumbuh. **Tumbuh** bermakna semua kesempatan yang ada harus mampu membawa perubahan untuk setiap stakeholders ke arah yang lebih baik. **Hidup yang Lebih Berarti** artinya seluruh stakeholders Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Syariah yang telah tumbuh, diharapkan mampu memberikan manfaat bagi sekitarnya.

4.1.4 Nilai- Nilai Perusahaan

Dalam Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Syariah terdapat nilai-nilai yang harus dimiliki oleh setiap karyawan yang dikenal dengan istilah PRISMA. PRISMA sendiri memiliki beberapa pengertian antara lain:

a. Profesional

Diwujudkan dengan cara meningkatkan keahlian sesuai profesi kita. Perilaku yang diharapkan muncul adalah seluruh karyawan berkeinginan kuat untuk mengembangkan diri ke arah yang lebih baik, mematuhi kode etik perusahaan, tidak bekerja berdasar imbalan, menyelesaikan tugas dengan baik sesuai target.

b. Integritas

Identik dengan citra positif seseorang, menyangkut komitmen, kejujuran, dan keadilan. Perilaku yang diharapkan muncul adalah jujur, bertindak sesuai norma, dan tidak mengingkari janji.

c. Saling Menghargai

Bersikap hormat, menghargai pendapat, dan kontribusi rekan kerja yang lain sesuai dengan tugas, tanggung jawab, dan kompetensinya. Perilaku yang diharapkan muncul adalah bisa mendengarkan pendapat dan menghargai.

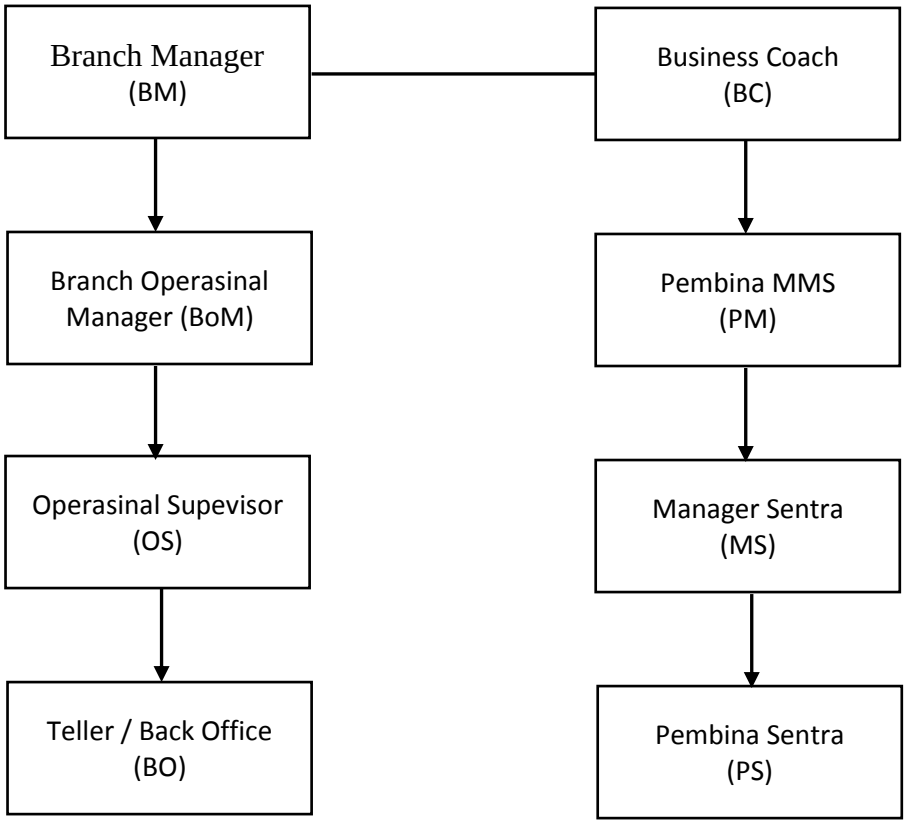
d. Kerjasama

Mengutamakan kepentingan dan tujuan bersama serta menjadikan perbedaan sebagai sumber kekuatan. Perilaku yang diharapkan muncul adalah mampu bekerja dalam tim dan mempercayai peran yang dilakukan masing-masing orang, tidak membiarkan anggota tim bekerja sendiri, dan memberi bantuan bila ada yang kesulitan.

4.1.5 Struktur Organisasi

Struktur organisasi Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Syariah Sumatera Barat terdiri dari:

Gambar 4.1 Struktur Organisasi BTPN Syariah



Struktur organisasi di BTPN Syariah terdiri dari bagian operational dan Bisnis, diantara posisi bagian bisnis adalah:

a. Business Coach (BC)

Business Coach memegang wewenang tertinggi dalam bisnis perbankan dalam satu region bertugas mengelola, mengarahkan, mengawasi, membimbing memonitoring dan memberdayakan sumber daya manusia yang ada guna memastikan pencapaian bisnis dalam region.

b. Pembina MMS (PM)

Pembina MMS adalah area manager yang memegang wewenang tertinggi bisnis dalam satu area yang dipimpin, berada dibawah BC dan mempunyai tugas mengelola, mengarahkan, mengawasi, membimbing memonitoring dan memberdayakan sumber daya manusia yang ada guna memastikan pencapaian bisnis dalam area.

c. Manager Sentra (MS)

Manager Sentra memegang kewenangan tertinggi dalam satu cabang yang bertugas mengelola, mengarahkan, membimbing, memonitoring dan memberdayakan sumber daya manusia yang ada guna memastikan pencapaian dalam satu cabang

d. Pembina Sentra (PS)

Pembina sentra adalah petugas yang memiliki kewajiban dalam recruitmen nasabah dan pemeliharaan nasabah dengan istilah lain adalah marketing. Akan tetapi pembina sentra berbeda dengan marketing- marketing pada umumnya.disini jobdesk pembina sentra lebih luas dimulai dari pemasaran, survey, pemeliharaan, bahkan penanganan nasabah bermasalah.

Bagian operational terdiri dari:

a. Branch Manager (BM)

Adalah orang yang mngepalai suatu cabang, mengawasi semua proses yang terjadi dikantor cabang, baik dibidang funding dan operatioanal cabang.

b. Branch Operational Manager (BOM)

Adalah orang yang mempunyai wewenang tertinggi dalam bidang operatioanal bertugas mengawasi segala bentuk operational dan kebutuhan mengenai keuangan.

c. Operational Supervisor (OS)

Adalah orang yang berada dibawah BOM berada pada kantor fungsional (KFO) yang memiliki kewajiban dan tanggung jawab dalam pengelolaan kebutuhan dana Area,baik dana untuk operasional kantor ataupun kebutuhan pembiayaan.

d. Teler

Petugas yang berada dibawah BOM berada pada kantor cabang mempunyai kewajiban dan tanggung jawab dalam pengelolaan kebutuhan dana cabang,baik dana untuk operasional kantor ataupun kebutuhan pembiayaan.

e. Back Office

Back Office adalah petugas yang memiliki kewajiban dan tanggung jawab dalam operasional data dan penginputan data.

4.1.6 Produk BTPN Syariah

BTPN Syariah bergerak didalam ruang lingkup ekonomi inklusif yang mana nasabahnya adalah perempuan-perempuan yang dari segi ekonomi tergolong menengah kebawah dan bahkan sudah sangat jauh dari kategori cukup, dan dari segi pendidikan yang rendah pula bahkan ada yang tidak bersekolah.

Masyarakat yang selama ini mereka tidak pernah tersentuh oleh perbankan, jangankan untuk memanfaatkan produk perbankan, untuk datang kebank itu saja mereka takut, karena selama ini mereka beranggapan bahwa yang boleh masuk kebank adalah orang orang yang mempunyai uang banyak dan disana dilayani oleh karyawan yang berseragam rapi,cantik dan ganteng, yang mana tidak mungkin berinteraksi dengan mereka.

Disaat perbankan konvensional dan perbankan lain belum menjangkau ruang lingkup *unbanked* ini,maka BTPN Syariah menjadikan ini adalah sebuah peluang dan sekaligus tantangan. Peluang disini adalah kesempatan untuk membantu masyarakat yang selama ini belum tersentuh oleh bank maka BTPN Syariah meggandeng mereka menjadi mitra,dan tantangannya adalah memberikan pemahaman kepada masyarakat yang notabennya tidak berpendidikan, dan bagaimana bisa menjadikan mereka memahami bahwa mereka mempunyai hak yang sama dengan masyarakat pada umumnya. Sebagaimana dalam Undang Undang Dasar RI pasal 27 ayat 2 yang berbunyi " tiap tiap warga negara berhak atas pekerjaan dan kehidupan yang layak"

Untuk mencapai kehidupan yang layak maka manusia perlu melakukan usaha, diantara usahanya adalah melakukan kegiatan perekonomian. Salah satunya melalui jalan memanfaatkan produk dan jasa yang ada di perbankan.

Salah satu strategi keuangan inklusif adalah melalui program *branchles banking. Branchless banking* adalah kegiatan menyediakan layanan perbankan atau layanan keuangan lainnya yang dilakukan tidak melalui jaringan kantor, namun melalui kerjasama dengan pihak lain yang didukung oleh penggunaan sarana teknologi informasi.

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) memperkenalkan produk ini karena berdasarkan Survey Nasional Literasi Keuangan yang dilaksanakan OJK pada 2013, tingkat pemanfaatan perbankan masih 57,3 persen dan sektor lainnya masih relatif rendah. Untuk itu akses keuangan kepada masyarakat perlu ditingkatkan, sehingga OJK pun memperkenalkan Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif.

Salah satu strategi dalam penerapan *branchless banking* pada BTPN Syariah adalah dengan mengoptimal fungsi pembiayaan. Untuk mengimbangi perkembangannya dalam dunia perbankan serta persaingan bisnis yang ketat, memberanikan diri dan cukup mengambil resiko dengan memberikan pembiayaan tanpa menggunakan agunan dan pembiayaan dicover asuransi jiwa.

Bank BTPN Syariah dengan mengusung produknya yang dinamakan Paket Masa Depan (PMD). Produk ini merupakan pembiayaan modal usaha

yang diperuntukkan bagi ibu-ibu masyarakat pra sejahtera. Kehadiran bank BTPN Syariah sudah mulai dirasakan manfaatnya bagi masyarakat khususnya ibu-ibu pra sejahtera pengusaha kecil dan mikro dalam pengembangan usaha dan peningkatan kesejahteraan masyarakat. Dalam hal ini BTPN Syariah bukan hanya mengutamakan kepentingan kelangsungan perusahaan namun juga didalamnya terdapat fungsi sosial yaitu memberdayakan para pelaku ekonomi khususnya ibu ibu agar dapat melakukan usaha guna membantu perekonomian keluarga untuk meningkatan kesejahteraann, BTPN Syariah membantu dengan cara memberikan modal dalam bentuk pembiayaan produktif dan juga membina nasabah tersebut. Sebagaimana ayat Al Quran dalam surat An-nisa' ayat 58 yang berbunyi:

۞إِنَّ ٱللَّهَ يَأۡمُرُكُمۡ أَن تُؤَدُّواْ ٱلۡأَمَٰنَٰتِ إِلَىٰٓ أَهۡلِهَا وَإِذَا حَكَمۡتُم بَيۡنَ ٱلنَّاسِ أَن تَحۡكُمُواْ بِٱلۡعَدۡلِۚ إِنَّ ٱللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُم بِهِۦٓۗ إِنَّ ٱللَّهَ كَانَ سَمِيعَۢا بَصِيرٗا ٥٨

"*Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Mendengar lagi Maha Melihat"*

Dan Surat Almaidah ayat 2 yang berbunyi:

...وَتَعَاوَنُواْ عَلَى ٱلۡبِرِّ وَٱلتَّقۡوَىٰۖ وَلَا تَعَاوَنُواْ عَلَى ٱلۡإِثۡمِ وَٱلۡعُدۡوَٰنِۚ وَٱتَّقُواْ ٱللَّهَۖ إِنَّ ٱللَّهَ شَدِيدُ ٱلۡعِقَابِ ٢

"*….Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya"*

Bank BTPN Syariah menerapkan seoptimal mungkin kegiatan memperkenalkan produk paket masa depan (PMD) pada masyarakat Produk Paket Masa Depan ini merupakan produk unggulan yang dijalankan secara gencar oleh BTPN Syariah, karena PMD merupakan produk dengan segmentasi pasar masyarakat pra sejahtera, dengan membantu kredit usaha pra sejahtera, BTPN Syariah akhirnya juga ikut serta dalam meningkatkan taraf ekonomi masyarakat. Karena dengan pembiayaan yang ringan masyarakat akan bisa membuka usaha untuk menambah penghasilan keluarga.

Ibu ibu parasejahtera yang diberikan pembiayaan setelah melengkapi syarat syarat yang di tentukan (Foto copy KTP dan KK) mereka tidak langsung menerima begitu saja pembiayaan , namun mereka harus melewati dulu beberapa tahapannya. Pemberian pembiayaan BTPN Syariah bukan hanya sekedar diberikan modal usaha, namun disini nasabah dibina dari awal sampai habis jangka waktu pembiayaan. Diantara proses akuisisi yang harus dilewati oleh nasabah adalah:

1. MM (mini meeting)

   Mini meeting adalah sosialisasi penyampaian produk- produk dari Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Syariah oleh marketing ke masyarakat secara langsung tanpa perantara. Hal ini biasanya dilakukan memasuki pasar dengan cara menyisir dari gang ke gang, menghampiri

komunitas – komunitas atau paguyuban usaha yang sedang aktif serta penawaran lansung kepada masyarakat yang dapat ditemui.

2. Projection Meting (PM)

   Projection meeting adalah kegiatan mengumpulkan ibu ibu yang telah ditemui saat MM lebih kurang 10 orang untuk menjelaskan produk BTPN syariah

3. SW (Survey dan Wawancara)

   SW adalah proses survey calon nasabah yang telah selesai dilakukan PM, yang mana melalui wawancara langsung dengan calon nasabah dtmpt usaha nasabah,dengan mnghitung omset dan kemampuan bayar nasabah.

4. PDK (Pelatihan Dasar Keanggotaan)

   PDK dilakukan setelah nasabah lulus SW dan PDK dilakukan selama 5 hari berturut turut, didalam PDK akan dijelaskan semua ketentuan pembiayaan detail tentang BTPN Syariah.

5. Pencairan pembiayaan

   Setelah semua proses diatas selesai dan dipastikan benar oleh Manager sentra maka pencairan dapat dilakukan.

   Setelah pemberian pembiayaan kepada nasabah, nasabah tidak begitu saja dilepas dalam penggunaan dana nya, dibuktikan setelah uang terpakai maka nasabah harus memberikan bukti pembelian barang kepada bank, ini merupakan salah satu kontrol agar tidak terjadi penyalahgunaan pembiayaan yang diberikan. Pembayaran angsuran dilakukan dua minggu

setelah pencairan dilakukan yang dinamakan PRS (pertemuan rutin senta). Dalam hal ini angsuran dibayarkan nasabah dengan didatangi oleh pembina sentra BTPN Syariah, setelah pembayaran angsuran dilakukan akan dilanjutkan dengan penyampaian modul daya dan tips keuangan oleh pembina sentra BTPN Syariah. Pembayaran angsuran BTPN Syariah dilakukan sekali dua minggu.

Produk dari paket masa depan (PMD) terdiri dari beberapa hal yaitu:

1. Pembiayaan

Plafon pembiayaan yang diberikan oleh BTPN Syariah pada awal pemberian kepada nasabah tidak langsung diberikan dalam jumlah yang besar, namun disesuaikan dengan hasil perhitungan kemampuan bayar nasabah yaitu plafon dimulai dari Rp.1500.000 sampai Rp. 5.000.000

Margin yang diberikan dalam pembiayaan ini adalah 30 persen pertahun, dengan rincian angsuran sebagai berikut:

a. Pembiayaan Rp 1.500.000 dengan angsuran Rp 78.000/2 minggu
b. Pembiayaan Rp 2.000.000 dengan angsuran Rp 104.000/ 2 minggu
c. Pembiayaan Rp 3.000.000 dengan angsuran Rp 156.000/2 minggu
d. Pembiayaan Rp 4.000.000 dengan angsuran Rp 208.000/2 minggu
e. Pembiayaan Rp 5.000.000 dengan angsuran Rp 260.000/ 2 minggu

2. Asuransi Jiwa

Asuransi jiwa yang diberikan kepada nasabah adalah asuransi apabila terjadi kematian, maka seluruh sisa hutag nasabah lunas, selama

masih dalam jangka waktu pembayaran yang dilakukan pada saat akad. Selanjutnya apabila yang meninggal adalah pasangan nasabah maka nasabah mendapatkan uang santunan sebesar Rp.500.000 selama usia pasangan tidak melebihi 60 tahun.

3. Pelatihan Dasar Keanggotaan (PDK)

Pelatihan Dasar Keanggotaan dilakukan sebelum menjadi nasabah BTPN Syariah, pelatihan dilakukan 5 hari untuk nasabah baru dan 3 hari untuk nasabah tambahan. PDK bertujuan untuk menjelaskan produk dan peraturan yang dikeluarkan oleh BTPN Syariah.

4. Tabungan

Tabungan di BTPN Syariah terdiri dari tabungan wajib dan tabungan sukarela. Tabungan wajib adalah tabungan dengan jumlah 10 % dari pembiayaan yang diterima nasabah dengan tujuan berjaga-jaga seandainya nasabah ada kendala dalam pembayaran. sedangkan tabungan sukarela adalah tabungan yang dibayarkan nasabah pada setiap PRS (Pertemuan Rutin Sentra) atau pada setiap kali angsuran yang mana jumlah yang diberikan minimal Rp. 1000, dan tidak ada paksaan untuk nasabah.

Dalam tabungan inilah program *branchless banking* di implementasikan. Di BTPN Syariah dikenal dengan BTPN Wow!IB. BTPN Wow!IB adalah program pemerintah supaya masyarakat bisa mengatur keuangan. Berdasarkan POJK Nomor 19/POJK.03/2014 tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor dalam Rangka keuangan

Inklusif (Laku Pandai) dan SEOJK Nomor 6/SEOJK.03/2015 tentang laku pandai oleh bank.

BTPN Wow!IB adalah peralihan dari yang sebelumnya menabung dan tarik tunai menggunakan buku tabungan dan dilakukan manual dan harus menunggu setiap pertemuan rutin sentra sekali dua minggu, setelah menggunakan Wow! ib lebih mudah dan bisa kapan saja hanya pakai HP melalui agen wow IB.

BTPN Wow! ib mengubah yang mana bayar tagihan harus datang kekantor bank dan antri diloket setelah pakai wow ib tidak perlu pakai antri, cukup pakai HP, semua transaksi dapat dilakukan.

Diantara keuntungan pakai wow IB adalah pertama, menabung bisa dilakukan kapan saja melalui agen dan pastinya akan cepat terkumpul tabungannya karena dapat rutin menabung setiap hari, maka mimpi nasabah bisa tercapai. Kedua, menarik tabungan yang biasanya bisa dilakukan sekali dua minggu dan setelah wow ib dapat menarik tabungan kapan saja melalui agen sehingga waktu lebih flexible. Ketiga cek saldo yang biasanya melalui buku tabungan dan menanyakan kepetugas bank untuk jumlah saldo saat pertemuan rutin sentra setiap 2 minggu sekali. Setelah pakai wow IB dapat dilakukan kapan saja dimana saja melalui HP.

Hal yang harus dilakukan oleh karyawan BTPN Syariah dalah mencari agen BTPN Wow Ib dan memigrasikan nasabah agar memiliki BTPN Wow ib.

Agen adalah pihak yang menjadi perpanjangan tangan bank untuk menyediakan layanan perbankan kepada masyarakat, dengan adanya agen, bisa memudahkan nasabah melakukan transaksi perbankan, tanpa harus kekantor bank.

Kriteria calon Agen Laku Pandai BTPN Wow! IB adalah:

1. Kriteria umum diantaranya:
    a. Tempat tinggalnya jelas, sesuai dengan KTP atau surat keterangan domisili RT/RW
    b. Punya Usaha yang menghasilkan dan telah berjalan minimal selama 2 (dua) tahun
    c. Belum menjadi agean Laku Pandai dari bank lain dan bersedia hanya menjadi agen BTPN Wow! IB
2. Kriteria Tambahan dari observasi team BTPN di lapangan diantaranya:

    a. Memiliki kemampuan komunikasi yang Baik
    b. Memiliki semangat menjual
    c. Dikenal baik dan dipercaya komonitas
    d. Dapat menggunakan perangkat teknologi (HP)

    Persyaratan Administrasi agen adalah:

    a. Mengisi formulir pengajuan menjadi Agen BTPN W0w! IB
    b. Menyerahkan foto copy KTP
    c. Menyerahkan Foto Copy NPWP dan surat Keterangan NPWP

d. Menyerahkan Surat Keterangan Usaha dari RT/RW

Agen dari BTPN Wow! IB nantinya akan mendapatkan komisi berupa:

Tabel 4.1 Komisi yang didapatkan Agen Wow! IB

No	Transaksi	Komisi
1	Tarik Tunai	1.5 % dari transaksi maksimal Rp. 4.500/ transaksi
2	Setor Tunai	1 %dari transaksi, maksimal Rp. 3.250/transaksi
3	Beli Pulsa	1 % dari nominal transaksi
4	Pembayaran tagihan (PLN/ Beli Token)	Rp./transaksi1000
5	Akuisisi Nasabah Aktif selama bulan ke 1-6	Rp.3000

4.2 Uji Pra Penelitian

Uji coba instrumen dilakukan untuk mengetahui apakah instrumen yang disusun merupakan instrumen yang baik untuk penelitian. Instrumen dikatakan baik harus memenuhi dua persyaratan penting yaitu valid dan reliabel. Apabila instrumen telah diuji validitas dan reliabilitasnya, maka akan diketahui butir-butir yang sahih yang akan digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian. Instrumen yang tidak valid dan tidak reliabel akan digugurkan. Uji validitas dan reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan menggunakan program *SPSS.*

4.2.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mendapatkan tingkat kevalidan suatu intstrumen agar mendapatkan ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek data yang dapat dikumpulkan peneliti. Valid berati instrumen

tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang sebenarnya diukur. Penelitian ini menggunakan uji validitas yang dilakukan dengan analisis butir. Untuk pengujian validitas instrumen digunakan teknik korelasi *product moment* dari Pearson. Hasil analisis ditunjukkan dengan membandingkan nilai korelasi *product moment* dengan nilai r kritis, jika nilai korelasi antar item besar dari nilai r kritis (0,30) maka item tersebut dianggap valid. Dengan hasil perhitungan sebagai berikut:

Tabel 4.2 Hasil perhitungan Uji Validitas Instrumen

Indikator	Question	r hitung	r kritis	Kesimpulan
Pengetahuan Keilmuan Syariah	Q1	0.574	0.30	Valid
	Q2	0.648	0.30	Valid
	Q3	0.801	0.30	Valid
Pelayanan	Q4	0.347	0.30	Valid
	Q5	0.671	0.30	Valid
	Q6	0.643	0.30	Valid
Kemampuan komunikasi	Q7	0.742	0.30	Valid
	Q8	0.742	0.30	Valid
	Q9	0.650	0.30	Valid
Penguasaan Teknologi	Q10	0.778	0.30	Valid
	Q11	0.877	0.30	Valid
	Q12	0.809	0.30	Valid
Ilmu dan Teknologi	Q13	0.681	0.30	Valid
	Q14	0.913	0.30	Valid
	Q15	0.775	0.30	Valid
Sosial Masyarakat	Q16	0.611	0.30	Valid
	Q17	0.722	0.30	Valid
	Q18	0.684	0.30	Valid
	Q19	0.451	0.30	Valid
	Q20	0.441	0.30	Valid

Sumber: olahan data primer

Berdasarkan tabel 4.2 dapat diketahui, bahwa semua butir pernyataan yang digunakan dalam instrumen dinyatakan valid, sehingga butir-butir pernyataan tersebut dapat digunakan untuk mengukur tingkat optimalisasi program *branchless banking* berdasarkan indicator

pengetahuan keilmuan Syariah, pelayanan, kemampuan komunikasi, penguasaan IT, Ilmu dan Teknologi dan sosial masyarakat.

4.2.2 Uji Reliabilitas

Suatu instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali akan menghasilkan data yang sama. Untuk menguji reliabilitas instrumen digunakan teknik *Cronbach Alpha.* Setelah didapat reliabilitas instrumen kemudian hasilnya diinterpretasikan. Apabila nilai alpha lebih dari 0,600 maka instrumen tersebut dikatakan reliabel. Namun sebaliknya, apabila kurang dari 0,600 maka instrument tersebut tidak reliabel.

Tabel 4.3 Hasil Perhitungan Uji Reliabilitas

NO	Indikator	Nilai Alpha	Keterangan
1	Pemahaman Keilmuan Syariah	0.633	Reliabel
2	Pelayanan	0.720	Reliabel
3	Kemampuan Komunikasi	0.681	Reliabel
4	Penguasaan IT	0.763	Reliabel
5	Ilmu Teknologi	0.788	Reliabel
6	Sosial Masyarakat	0.754	Reliabel

Sumber : olahan data primer

Dari tabel 4.3 di atas diketahui bahwa nilai *Cronbach's Alpha* Pada semua indicator yang digunakan lebih besar dari 0,600 hal ini berarti semua instrumen variabel sudah reliabel dan bisa digunakan untuk pengumpulan data penelitian.

4.3 Profil Responden

Deskripsi data ini memberikan informasi tentang keadaan responden yang dijadikan subyek dalam penelitian. Dari hasil data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada 50 orang karyawan BTPN Syariah. Berdasarkan data yang diperoleh di lapangan diketahui bahwa pendidikan karyawan yang menjadi

responden rata rata adalah Strata 1 (S1). Adapun deskripsi responden berdasarkan Pendidikan disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Frekuensi	Persentase
1	SMU	3	6 %
2	D3	15	30%
3	S1	31	62%
4	S2	1	2 %
Jumlah		50	100%

Sumber: olahan data primer

Dari table 4.4 di atas terlihat bahwa latar belakang pendidikan karyawan BTPN Syariah Sumatera Barat yang menjadi responden umumnya tamatan strata1 (S1) dengan presentasi 62 persen, Diploma 3(D3) sebesar 30 persen, SMU 3 persen dan tamatan S2 hanya 2 persen.

Data mengenai jabatan karyawan yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah:

Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan

No	Jabatan	Frekuensi	Persentase
1	Business Coach	1	2 %
2	Area Manager	3	6 %
3	Manager	8	16 %
4	Pembina sentra/ marketing	38	76 %
Jumlah		50	100%

Sumber: olahan data primer

Dari table 4.5 diatas dapat dilihat bahwa jabatan responden ddidominasi oleh marketing sebesar 76 persen, Manager 16 persen, Area manager 6 persen dan paling keci Business coach hanya 2 persen.

Kemudian berdasarkan lama bekerja yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah:

Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja

No	Lama bekerja	Frekuensi	Persentase
1	0 – 1 tahun	10	20 %
2	1 - 2 tahun	15	30 %
3	2 - 3 tahun	10	20%
4	>3 tahun	15	30 %
Jumlah		50	100%

Dari table 4.6 diatas terlihat bahwa yang menjadi responden umumnya telah bekerja lebih dari 3 tahun dan 1 sampai 2 tahun sebesar 30 persen.dan yang bekerja selama 2 sampai 3 tahun sama dengan yang bekerja dibawah satu tahun yaitu masing masing sebesar 20 persen.

4.4 Penerapan *Branchless Banking* pada BTPN Syariah

4.4.1 Tingkat Optimalisasi *Branchless Banking* pada BTPN Syariah

Berdasarkan angket yang telah disebarkan kepada karyawan BTPN Syariah Sumatera Barat, didapatkan beberapa data yang kemudian dilakukan penetapan tingkat optimal sebagai berikut :

Jumlah skor kriterium = Interval jawaban x Jumlah pertanyaan x jumlah responden

Jumlah skor kriterium = 5 x 20 x 50

= 5.000

Jumlah skor hasil pengumpulan data = 3.378 (terlampir).

Dengan demikian tingkat optimalisasi penerapan program *branchless banking* berdasarkan 6 indikator yang telah ditetapkan adalah 3378 : 5000 = 67,56 %. Hal ini secara interval dapat dibuatkan kategori sebagai berikut:

1.000	2.000	3.000	4.000	5.000
		3.378		
STB	TB	KB	B	SB

Nilai 3.378 termasuk dalam kurang baik. Hal ini Dapat disimpulkan kalau penerapan program *branchless banking* pada BTPN Syariah belum optimal. Terlihat dari hasil penelitian yang mengungkapkan bahwa penerapan *branchless banking* masih kurang baik.

Selain menyebarkan angket atau kuisioner kepada karyawan untuk mengetahui optimalisasi penerapan *branchless banking* pada BTPN Syariah penulis juga melakukan FGD dengan para praktisi BTPN Syariah.

Pada umumnya praktisi BTPN Syariah mengetahui tentang kebijakan branchless *banking* yang dikeluarkan oleh OJK, sebagaimana hasil dari FGD tersebut yang menyatakan bahwa *branchless banking* adalah layanan keuangan tanpa kantor, dinamakan BTPN Wow! IB oleh BTPN Syariah, pelayanan 24 jam perhari, menggunakan Teknologi informasi, melalui Agen, bisa bertransaksi dimana saja dan kapan saja.

Mengenai ketentuan dan peraturan Otoritas Jasa Keuangan tentang *branchless banking* sebagian praktisi hanya mengetahui kalau kebijakan tersebut dibuat oleh OJK, namun praktisi pada umumnya tidak mengatahui peraturannya apa saja.

Kondisi dilapangan mengenai penerapan Program *branchless banking* ini adalah belum maksimal dan belum diterima sepenuhnya oleh

masyarakat dikarenakan keterbatasan penguasaan oleh praktisi, kurangnya sosialisasi dan edukasi kemasyarakat, kurang kepercayaan masyarakat kepada Agen, team sosialisasi berbeda dengan yang terjun langsung mengaplikasikannya kemasyarakat, karena pada awalnya BTPN Wow! IB ini bekerjasama dengan BTPN Wow konvensional, jadi yang memberikan sosialisasi pertama dan pelatihan kepada calon agen Wow! IB adalah karyawan kontrak dari BTPN Wow konvensional, sehingga ketika habis masa kontrak karyawan tersebut segala yang berhubungan dengan agen di pegang dan di kerjakan oleh karyawan BTPN Syariah. Pada saat melakukan sosialisasi oleh BTPN Wow konvensional, banyak nasabah yang tidak paham dengan penjelasan mereka, dikarenakan keterbatasan kemampuan menjelaskan dan pengusaan akan program WoW Ib ini, dan sebagian praktisi BTPN Syariah beranggapan bahwa tanggung jawab Wow! ib dan migrasi nasabah ini adalah BTPN Wow Konvensional.

Salah satu hal yang berat dilakukan oleh perbankan syariah pada umumnya adalah penawaran produk-produk perbankan syariah kepada masyarakat, baik produk penghimpunan dana maupun penyaluran dana. Oleh karena itu diperlukan kerjasama yang baik antara pihak perbankan dengan perusahaan-perusahaan eksternal untuk menunjang kualitas layanan dari perbankan syariah itu sendiri. Salah satu perusahaan eksternal yang dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat adalah perusahaan telekomunikasi. Dengan kerjasama dengan perusahaan telekomunikasi dapat memberikan keuntungan bagi pihak perbankan, diantaranya adalah

efisiensi, keakuratan, memudahkan pelayanan dan keuntungan lainnya. Namun dalam prakteknya tidak sedikit masalah-masalah yang dikeluhkan oleh masyarakat atau nasabah terkait dengan penggunaan atau pemanfaatan layanan perbankan

Kebijakan *Branchless Banking* yang dikeluarkan B.I tahun 2013 tentunya memiliki beberapa tujuan yang berguna untuk meningkatkan perekonomian Indonesia, mensejahterakan masyarakat dan untuk kemajuan industri perbankan itu sendiri. seperti yang telah dijelaskan pada latar belakang bahwa saat ini yang telah menerapkan kebijakan *branchless banking* didominasi oleh perbankan konvensional.hal ini selaras dengan informasi yang disampaikan oleh informan 1:[71]

"Dalam hal penerapan kebijakan *branchless banking* kami pihak regulator tidak membedakan antara bank konvensional dengan perbankan syariah, namun sampai tahun 2017 yang sudah menerapakan *branchless banking* atau biasa disebut laku pandai masih kurang dari sepuluh bank dan masih didominasi oleh perbankan konvensional, diantaranya yaitu BRI,BTPN,BNI,BCA, BTN, Bank Sinarmas, Bank Bukopin, BTPN Syariah, pokoknya kebanyakan bank konvensional".

Tidak bisa dipungkiri bahwa bank konvensional memiliki pangsa pasar yang lebih besar dibandingkan dengan bank Syariah, perbankan konvensional memiliki sarana dan prasarana yang memadai untuk menerapkan kebijakan tersebut. Sarana dan prasarana yang dimaksud dalam hal ini adalah kemampuan teknologi informasi, sumber daya manusia yang profesional dan berpengalaman, jangkauan perbankan yang sangat luas

[71] Wawancara dengan ibu Media Venny, Kepala sub bagian Edukasi dan perlindungan konsumen OJK Sumatera Barat, Kantor OJK Padang, Bank Indonesia,tanggal 18 Januari 2018 jam 15.15

bahkan di Wilayah Indonesia Barat (WIB) dan kepercayaan masyarakat yang besar terhadap perbankan konvensional serta tingginya tingkat ketergantungan terhadap sistem bunga. Sebagaimana diungkapkan oleh informan 2 dalam memberikan pernyataan sebagai berikut :[72]

> " perbankan Syariah masih sulit diterima masyarakat karena pengetahuan masyarakat mengenai perbankan Syariah masih kurang,mereka berfikiran bahwa bank Syariah dan bank konvensioanl adalah sama, dan karena ketergantungan mereka sama sistim bunga. Masyarakat lebih senang meminjam uang di bank konvensional karena mereka menganggap prosedurnya lebih mudah,dan bunga yang diberikan lebih rendah dibandingkan margin bank Syariah."

BTPN Syariah mengeluarkan layanan baru *branchless banking* yang dinamakan wow IB sejak Oktober 2016 namun mulai Januari 2017 gencar gencarnya melakukan promosi dan pengenalan kepada nasabah dan masyarakat Sumatera Barat.diharapkan kedepannya masyarakat sumatera barat dapat dengan senang hati menggunakan jasa Wow Ib ini untuk memenuhi kebutuhan akan layanan jasa keuangan mereka. Di tahun 2017 BTPN Syariah sudah bekerjasama dengan pihak teknologi informasi untuk memaksimalkan penggunaan layanan wow IB. Dalam hal perbankan teknologi menjadi hal penting yang harus dioptimalkan. Dalam beberapa tahun kedepan untuk mencapai pangsa pasar yang ditargetkan melalui digital ekosistem. BTPN Syariah akan melakukan berbagai macam inovasi, hal ini akan membuktikan BTPN Syariah siap untuk bersaing dalam hal memenuhi dan melayani kebutuhan masyarakat.

[72] Wawancara dengan Bapak Dito Satrio, Staff sub bagian Edukasi dan perlindungan konsumen OJK Sumatera Barat, Kantor OJK Padang, Bank Indonesia,tanggal 18 Januari 2018 jam 15.15

BTPN Syariah sudah gencar menggunakan fasilitas wow ib untuk memudahkan transaksi masyarakat , akan tetapi dalam prakteknya, masih banyak keluhan dari nasabah mengenai hal ini, misalnya kartu tidak bisa digunakan, proses input dan durasi tampilannya yang terlalu cepat, hal ini merupakan hal mendasar yang harus diselesaikan BTPN Syariah agar permasalahan ini dapat diatasi.

Masalah yang kerap kali dikeluhkan oleh perbankan syariah selain permasalahan sistem teknologi informasi atau telekomunikasi adalah masalah Sumber Daya Manusia (SDM) di perbankan syariah tersebut. Beberapa permasalahan yang dikeluhkan oleh pimpinan bank syariah terkait dengan SDM yang mereka miliki adalah tentang pengetahuan Syariah, karena umumnya perekrutan karyawan diambil dari fresh graduate yang mereka sebelumnya belum mempunyai pengalaman di perbankan dan yang notabenenya bersal dari jurusan yang tidak ada kaitannya dengan pengetahuan syariah.

Seperti yang diketahui bahwa perbankan syariah dan perbankan konvensional sangat berbeda dalam beberapa hal seperti produk, akad, nama produk, prosedur operasional, sistem dan lain sebagainya, namun karena keterbatasan SDM maka terpaksa mengambil dari SDM fresh graduate yang sama sekali belum memahami terkait dengan sistem operasional dan keseluruhan terkait perbankan syariah.

Pengetahuan mengenai syariah telah diusahakan oleh pihak perbankan dengan cara memberikan pelatihan atau *training* kepada semua

karyawan. Pelatihan yang dilakukan biasanya dalam jangka waktu satu minggu. Dalam waktu yang singkat tersebut tentu tidak mudah bagi para karyawan untuk seketika merubah pola pikir mereka bahwa bunga dan bagi hasil itu berbeda. Bukan waktu yang cukup pula untuk mereka mampu memahami keseluruhan produk-produk yang ditawarkan oleh perbankan syariah. Hukum-hukum terkait dengan produk dan sistem operasional juga harus mereka pahami dengan sangat teliti agar tidak melakukan pelanggaran hukum, baik hukum Islam maupun hukum kenegaraan.

Hal ini sesuai dengan yang dipaparkan oleh informan 3 yang menyatakan bahwa :[73]

"…sumber daya manusia perbankan syariah harus benar-benar diuji ke-Islamannya agar tidak salah dalam melakukan operasional perbankan syariah. Saya lihat di beberapa bank syariah masih saja ada karyawan yang menyebutkan bunga, tidak mengucapkan salam ketika ada nasabah, tidak dapat menjelaskan perbedaan marjin dan bunga, masih kaku dalam pengucapan akad-akad yang ada di bank syariah dan lain sebagainya. Hal ini harus secepatnya disingkirkan oleh seluruh perbankan syariah yang ada di Indonesia. Terkadang masih saja ada SDM yang tidak bisa memberikan penjelasan kepada nasabah terkait perbedaan antara bank syariah dan bank konvensional."

Selain permasalahan kerjasama dengan pihak telekomunikasi untuk peningkatan pelayanan dan permasalahan pengetahuan serta integritas dari sumber daya manusia ada satu hal lagi yang menjadi permasalahan pokok pada perbankan syariah di Indonesia yaitu masalah sosial masyarakat.

[73] Wawancara dengan Bapak Huriyatul Akmal, Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Imam Bonjol Padang, ruang dosen FEBI, tanggal 20 Januari 2018 jam 14.00

Terkait dengan permasalahan sosial masyarakat informan informan 2 telah memaparkan sebagai berikut:[74]

"..... masalah yang paling susah untuk di atasi oleh pihak perbankan syariah adalah masalah sosial masyarakat. Karena disini kami tidak punya wewenang untuk mengatur masyarakat, disini kami hanya bertugas untuk melayani masyarakat. Masalah sosial masyarakat yang sering terjadi biasanya adalah kurangnya pengetahuan masyarakat terkait perbankan syariah dan ketergantungan dengan sistem riba. Pemerintahlah yang mempunyai kuasa penuh untuk membuat peraturan untuk merubah pola pikir masyarakat tersebut."

Menanggapi hal ini, pihak regulator dalam hal ini OJK sudah mengupayakan dengan semaksimal mungkin agar masyarakat lebih akrab dengan perbankan syariah. Hal ini sesuai dengan pernyataan dari informan 1 sebagai berikut :[75]

"..... kami sudah sering melakukan edukasi kepada masyarakat dalam bentuk seminar dan pembinaan dengan cara mengunjungi sekolah-sekolah dan apparatur pemerintahan. Hal tersebut sudah kami lakukan dikota Padang, sawahlunto,Damasraya.kalau untuk Bukittinggi Agam kami belum kunjungi,dan akan kami agendakan ntuk berikutnya,kami juga pernah diundang sebagai naras sumber.Bukan hanya sosialisasi terkait perbankan syariah namun segala sesuatu yang berkaitan dengan lembaga keuangan. Untuk masalah kebijakan *branchless banking* juga sudah sering kami berikan edukasi dan sosialisasi kepada masyarakat. Bahkan untuk peraturannya sudah kami buat dengan rinci. Ini semua demi memberikan kepercayaan kepada masyarakat terhadap layanan jasa keuangan syariah. Semua usaha pasti kami lakukan untuk masyarakat Indonesia agar dapat semakin *melek* keuangan. Hal ini pada akhirnya bertujuan untuk menciptakan angka inklusif keuangan di Indonesia semakin tinggi dan tidak tertinggal dengan negara-negara lain terutama di Asia Tenggara.

[74] Wawancara dengan Bapak Dito Satrio, Staff sub bagian Edukasi dan perlindungan konsumen OJK Sumatera Barat, kantor OJK Padang, Bank Indonesia,tanggal 18 Januari 2018 jam 15.15

[75] Wawancara dengan ibu Media Venny, Kepala sub bagian Edukasi dan perlindungan konsumen OJK Sumatera Barat, kantor OJK Padang, Bank Indonesia,tanggal 18 Januari 2018 jam 15.15

Bukan saja masyarakat umum yang tidak memahami kebijkan dari OJK, namun aparatnya pun tidak memahami,sesuai dengan pernyataan informan 1: [76]

"…..kami telah melakukan edukasi kesekolah sekolah yaitu kepada guru agar mereka bisa mengajarkan dan mengenalkan kepada murid muridnya,yang lebih parahnya ketika kami datang untuk sosialisasi dan edukasi malahan gurunya tidak tau apa itu OJK, mereka pikir kami adalah sales produk yang mau menawarkan produknya.begitu juga aparat pemerintahan,yang kita pikir setingkat camat sudah memahami apa itu OJK dan keuangan inklusif,namun malah sebaliknya mereka tidak kenal dan tidak tau sama sekali.bagaimana masyarakat awam bisa mengetahui sedangkan aparat mereka pun belum mengetahuinya."

Beberapa hal di atas terkait dengan permasalahan perbankan Syariah secara keseluruhan. Namun hal tersebut juga terkait dengan factor factor yang mempengaruhi perbankan Syariah khususnya BTPN Syariah dalam menerapkan program *branchless banking*.

Mengenai kebijakan *branchless banking* walaupun dapat meningkatkan *market share* dari perbankan syariah namun banyak hal yang harus dikaji lagi dalam penerapan kebijakan tersebut oleh perbankan syariah. Aspek kesyariahan dari para agen juga harus menjadi pertimbangan. Sebelum menerapkan kebijakan tersebut, perbankan syariah harus memastikan bahwa masyarakat sudah yakin dan percaya bahwa perbankan syariah dan perbankan konvensional berbeda secara operasional

[76] Wawancara dengan ibu Media Venny, Kepala sub bagian Edukasi dan perlindungan konsumen OJK Sumatera Barat, kantor OJK Padang, Bank Indonesia,tanggal 18 Januari 2018 jam 15.15

maupun sistem. Hal ini telah dipaparkan oleh informan 3[77] yang menyatakan bahwa:

> "…bank syariah kalau mau menerapkan *branchless banking* atau Laku Pandai ya harus mempertimbangkan aspek kesyariahan dari agennya dulu. Sumber daya manusia perbankan syariah saja kadang-kadang masih banyak yang tidak paham terkait sistem syariah, apalagi agennya. Kalau misal agen dan SDM perbankan syariah tidak paham terkait akad dan masih sering menyebut mengenai bunga, lalu bagaimana masyarakat bisa percaya bahwa perbankan syariah berbeda dengan perbankan konvensional."

Selain permasalahan kerjasama dengan pihak telekomunikasi untuk peningkatn pelayanan dan permasalahan pengetahuan serta integritas dari sumber daya manusia ada satu hal lagi yang menjadi permasalahn pokok pada perbankan Syariah Indonesia yaitu masalah soaial masyarakat.Masalah yang paling susah diatasi oleh perbankan Syariah adalah masalah social masyarakat, karena disini praktisi tidak punya wewenang untuk mengatur masyarakat, praktisi hanya bertugas melayani masyarakat, masalah social masyarakat yang sering terjadi biasanya kurangnya pengetahuan masyarakat terkait perbanksn syariah dan ketergantungan dengan sistim bunga. Pemerintahlah yang mempunyai kuasa penuh untuk membuat peraturan dan merubah pola pikir masyarakat tersebut.

4.4.2 Permasalah Yang Dihadapi Dalam Penerapan *Branchless Banking*

Berdasarkan fenomena yang terjadi di atas maka pada Forum Grup Discussion yang dilakukan dengan praktisi BTPN Syariah dapat disimpulkan

[77] Wawancara dengan Bapak Huriyatul Akmal, Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Imam Bonjol Padang, ruang dosen FEBI, tanggal 20 Januari 2018 jam 14.00

kendala yang dihadapi dilapangan mengenai penerapan program *branchless banking* ini diantaranya dari masalah Informasi Teknologi (IT), Sumber Daya Manusia (SDM), dan Sosial Masyarakat.

Aspek SDM dapat dilihat bahwa permasalahannya antara lain adalah:

1. Kemampuan komunikasi yang kurang baik
2. Rendahnya ilmu kesyariahan
3. Pelayanan yang kurang maksimal
4. SDM yang kurang menguasai IT.

Sementara pada aspek IT dapat dilihat bahwa permasalahan yang dihadapi antara lain adalah :

1. Keterbatasan jangkauan
2. Koneksi server yang tidak stabil
3. Kurangnya fitur.

Sedangkan pada aspek sosial masyarakat yang menjadi permasalahan antara lain adalah :

1. Ketergantungan terhadap sistem bunga
2. Kurangnya kepercayaan masyarakat terhadap agen
3. Kurangnya wawasan masyarakat terhadap perbankan syariah.

4.4.3 Solusi Yang Dilakukan Untuk Mengatasi Masalah Penerapan *Branchless Banking*

Solusi yang dilakukan oleh BTPN Syariah terkait permasalahan yang dihadapi dalam penerapan program branchless banking ini, berdasarkan hasil dari

Forum Group Discussion adalah Solusi yang ditawarkan dari permasalahan SDM ada 4 diantaranya:

1. Pemahaman nilai nilai islam
2. Standarisasi pelayanan
3. Memperketat rekrutmen SDM
4. Mengadakan training secara intensif.

Solusi IT dalam BTPN Syariah terdapat 3 solusi diantaranya adalah :

1. Penambahan fitur
2. Penambahan jaringan komunikasi
3. Perluasan jangkauan melalui agen.

Sedangkan solusi social masyarakat dalam penerapan baranchless banking ada 3 solusi diantaranya adalah:

1. Bimbingan kepada masyarakat
2. Preferensi masyarakat
3. Sosialisasi mengenai perbankan Syariah.

4.4.4 Strategi Yang Ditawarkan Untuk Mengoptimalkan *Branchless Banking*

Sementara strategi yang ditawarkan untuk mengoptimalkan penerapan program *branchless banking* ini ada beberapa diantaranya adalah:

1. Strategi perluasan kerjasama dengan perusahaan komunikasi
2. Pemberdayaan fasilitas yang ada di nagari atau kelurahan.

Terkait dengan manfaat yang didapatkan dari program *branchless banking* ini, banyak manfaat yang dirasakan diantaranya adalah:

1. Mempermudah nasabah dalam layanan perbankan
2. Membantu masyarakat dalam transaksi keuangan karena bisa 24 jam perhari
3. Proses cepat
4. Tidak ada batasan saldo
5. Mempermudah pekerjaan praktisi
6. Serta menyentuh kalangan inklusif sesuai dengan visi BTPN Syariah, dan masih banyak lagi manfaatnya jika penerapan ini leih ditingkatkan dan dioptimalkan.

4.5 Peran Program *Branchless Banking* Dalam Mencapai Keuangan Inklusif di Sumatera Barat

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. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh informan 3 sebagai berikut:[78]

> "…lembaga keuangan dalam hal ini perbankan mempunyai peran penting untuk mendorong pergerakan ekonomi nasional. Apabila fungsi perbankan dijalankan dengan sistem tanpa riba ini akan semakin meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas. Perbankan dengan sistem riba hanya akan semakin meningkatkan inflasi di suatu negara. Oleh karena itu, perbankan

[78] Wawancara dengan Bapak Huriyatul Akmal, Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Imam Bonjol Padang, ruang dosen FEBI, tanggal 20 Januari 2018 jam 14.00

khususnya perbankan syariah harus mengupayakan agar tidak ada lagi atau paling tidak dapat meminimalisir *blank area* yang masih banyak di Indonesia"

Berdasarkan hasil survey nasioanal literasi keuangan Indonesia Tahun 2013, tingkat literasi keuangan masyarakat Indonesia Masih rendah yaitu 21,80 persen, sedangkan tingkat inklusi keuangn Indonesia 59,74 persen. Hasil survey tersebut mengindikasikan masih bnyak masyarakat Indonesia yang belum mengenal Lembaga jasa keuangan maupun menggunakan produk maupun layanan jasa keuangan.

Bank Indonesia dalam Survei Neraca Rumah Tangga pada tahun 2013 yang menunjukkan bahwa prosentase rumah tangga yang menabung di lembaga keuangan formal dan non lembaga keuangan sebesar 48 persen. Dengan demikian, masyarakat yang tidak memiliki tabungan sama sekali baik di bank maupun di lembaga keuangan non bank masih relatif sangat tinggi yaitu 52 persen.

Hal serupa juga ditemukan dalam survei Bank Dunia pada akhir tahun 2014 menunjukkan bahwa hanya 37 persen penduduk dewasa di Indonesia yang memiliki rekening pada lembaga keuangan formal, 27 persen memiliki simpanan , dan 13 persen memiliki pinjaman formal.

Ketiga survei tersebut saling menguatkan dan mendukung bahwa akses keuangan masyarakat Indonesia ke lembaga keuangan formal dan non formal masih relatif rendah sehingga penduduk perlu ditingkatkan. Namun dengan segala permasalahan tersebut di atas, diantara negara berkembang lainnya, akses masyarakat kepada layanan keuangan di

Indonesia tergolong moderat. Hal ini juga diutarakan oleh N3 sebagai berikut :[79]

"….tingkat akses penduduk Indonesia pada layanan keuangan lebih besar dari India dan China dan hanya sedikit di bawah Thailand, Malaysia bahkan Korea Selatan. Artinya, masih ada ruang untuk membuat sistem keuangan lebih inklusif dan meraih keuntungan sosial yang lebih besar. Akses terhadap layanan jasa keuangan tersebut merupakan permasalahan kompleks yang menyangkut sisi masyarakat sebagai konsumen dan sisi lembaga keuangan sebagai produsen. Hal ini memerlukan perumusan pendekatan multi dimensional dalam meningkatkan akses masyarakat terhadap layanan jasa keuangan"

Inklusi keuangan merupakan salah satu factor penting untuk menghasilkan pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan. Inklusi keuangan yang rendah menunjukkan rendahnya partisipasi masyarakay dalam keuangan formal. Peningkatan tingkat inklusi keuangan diharapkan dapat meningkatkan efesiensi keuangan melalui peningkatan partisipasi masyarakat terhadap jasa keuangan formal.hal ini pada akhirnya dapat meningkatkan kemampuan masyarakat dalam melakukan aktivitas ekonomi sehingga berkontribusi pada pertumbuhan ekonomi.

Inklusi keuangan atau sistim keuangan inklusif (*financial inclusion*) telah menjadi salah satu agenda global yang penting untuk pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan. Inklusi keuangan merupakan salah satu topik bahasan utama diberbagai pertemuan tingkat tinggi sector keuangan baik level internasional, level region Asia, mauun level nasional. Keuangan inklusif juga telah masuk ke dalam agenda prioritas pemerintah Indonesia.

[79] Wawancara dengan Bapak Huriyatul Akmal, Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Imam Bonjol Padang, ruang dosen FEBI, tanggal 20 Januari 2018 jam 14.00

Sebagai upaya mengatasi rendahnya inklusi keuangan di Indonesia pada bulan November 2016 Presiden Joko Widodo meuncurkan SNKI melalui perpres No .82 Tahun 2016. Di dalam dokumen tersebut, pemerintah berkomitmen untuk mendorong inklusi keuangan di Indonesia agar dapat mencapai target yang ditetapkan, yaitu sebesar 75 persen pada tahun 2019. Hal ini sejalan dengan pemaparan informan 3:

" inklusi keuangan merupakan komponen penting dalm proses inklusi social dan inklusi ekonomi untuk mendorong pertumbuhan ekonomi Indonesia, penanggulangan kemiskinan, serta mengurangi kesenjangan social individu dalam masyarakat"

Sebelumnya bukti bahwa keuangan inklusif sudah menjadi prioritas pemerintah Indonesia, Pada bulan Juni 2012, Bank Indonesia bekerjasama dengan Sekretariat Wakil Presiden dari Tim Nasional Percepatan Penanggulangan Kemiskinan (TNP2K) dan Badan Kebijakan Fiskal dari Kementerian Keuangan mengeluarkan Strategi Nasional Keuangan Inklusif. Strategi ini berisi kerangka kerja, implementasi dan langkah kedepan pelaksanaan keuangan inklusif. Dalam pembangunan ekonomi di Indonesia, perbankan berperan besar untuk menjadi motor penggerak kegiatan keuangan inklusif mengingat perbankan Indonesia memiliki *market share* lebih dari 80 persen. Namun demikian keterlibatan dalam keuangan inklusif tidak hanya terkait dengan tugas dari Bank Indonesia. Hal ini didukung oleh pemaparan dari informan 3 yang menyatakan sebagai berikut :[80]

[80] Wawancara dengan Bapak Huriyatul Akmal, Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Imam Bonjol Padang, ruang dosen FEBI, tanggal 20 Januari 2018 jam 14.00

..... sebenarnya keuangan inklusif itu bukan sepenuhnya tanggungjawab BI, dalam hal ini pemerintah lah yang memiliki kewenangan lebih besar dalam upaya pelayanan keuangan kepada masyarakat yang lebih luas. Keuangan inklusif merupakan strategi pembangunan nasional yang bertujuan untuk mendorong pertumbuhan ekonomi melalui pemerataan pendapatan, diharapkan terciptanya stabilitas sistem keuangan akan mampu untuk mendukung pengentasan kemiskinan. Melalui keuangan inklusif ini diharapkan ada kolaborasi atau kerjasama yang bagus dan terstruktur antara lembaga pemerintah dan pemangku kepentingan."

4.5.1 Peranan Regulator

Regulator dalam hal ini OJK sangat mendukung pelaksanaan implementasi strategi nasional keuangan Inklusif memalui wewenang sebagai berikut:

a. Mengkoordinasikan kegiatan keuangan inklusif dengan kementerian atau lembaga terkait.
b. Melakukan pemetaan potensi daerah sebagai dasar penetapan program dan prioritas kegiatan keuangan inklusif
c. Menetapkan program dan prioritas kegiatan keuangan inklusif
d. Sebagai focal point untuk kegiatan tertentu yang menjadi kewenangan Bank Indonesia dalam rangka pelaksanaan Strategi Nasional Keuangan Inklusif.
e. Mensosialisasikan program keuangan inklusif.
f. Membangun kerjasama dengan pemangku kepentingan terkait di luar Bank Indonesia.
g. Melaksanakan kegiatan keuangan inklusif
h. Mengevaluasi program kegiatan keuangan inklusif.

Diantara Program OJK dalam mendorong inklusi keuangan meliputi :

1. Layanan keuangan tanpa kantor (Laku Pandai)dalam rangka inklusif. Laku pndai merupakan program OJK untuk penyediaan layanan perbankan atau layanan keuangan lainnya melalui kerjasama dengan pihak lain yaitu agen dan didukung dengan sarana teknologi informasi , yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat yang berdomisili didaerah terpencil, berpenghasilan rendah dan belum tersentuh layanan keuangan.
2. Simpanan pelajar yaitu tabungan untuk siswa yang diterbitkan secara nasional oelh bank bank Indonesia dengan persyaratan mudah dan sederhana serta fitur yang menarik dalam rangka edukasi dan inklusi keuangan untuk mendorong budaya menabung sejak dini.
3. Kredit usaha Rakyat (KUR) merupakan kredit dengan dana yang bersumber dari Lembaga keuangan penyalur dengan subsidi imbal jasa penjaminan ataupun subsidi bunga pada bank konvensional
4. Pelaku Edukasi Layanan Konsumen dan Akses Keuangan UMKM (PELAKU) adalah salah satu upaya OJK untuk memperkuat infrastruktur yang mendukung peningkatan literasi dan inklusi keuangan layakan konsumen dan akses keuangan UMKM
5. Asuransi Usaha Tani (AUTP) adalah salah satu koordinasi OJK dengan kementrian Pertanian,Kementrian BUMN dan perusahaan Asuransi Jasindo untuk merancang skema asuransi pertanian .Asuransi ini menjamin kerusakan dan kerugian pada tanaman padi

yang disebabkan oleh banjir, kekeringan dan organisme pengganggu Tanaman (OPT)

6. Asuransi Usaha Ternak Sapi (AUTS). Memberikan perlindungan dalam bentuk ganti rugi kepada peternak jika terjadi kematian dan kehilangan sapi sehingga peternak dapat melanjutkan usahanya.
7. Asuransi Nelayan (ASNEL).memberikan penjaminan atas resiko kematian, cacat tetap dan biaya pengobatan bagi nelayan yang sesuai persyaratan tertentu, sehingga nelayan terlindung dalam kegiatan usahanya.
8. Asuransi Mikro. Asuransi yang ditujukan agar masyarakat yang berpenghasiln rendah dapat memiliki asuransi sebagai mekanisme perlindung atas resiko usaha yang dihadapi.
9. Yuk nabung Saham, merupakan sebuah kampanye yang mengajak masyarakat untuk berinvestasi dipasar modal
10. Reksadana mikro. Merupakan produk investasi yang nilai investasinya cukup kecil yaitu sebesar Rp.100 ribu yang dapat dibeli lansung di bank umum
11. Tabungan Emas. Layanan ini memberi kemudahan untuk berinvestasi emas dengan harga yang terjangkau.

Hal diatas adalah peran regulator seharusnya dalam strategi nasional keuangan inklusif, namun dalam praktek dilapangan yang terjadi masih kurng maksimal peranannya karena kurangnya bagian yang akan sosialisasi langsung ke

masyarakat, sebagaima yang diungkapkan oleh staff bagian edukasi dan sosialisasi Otoritas Jasa Keuangan sumatera Barat dalam hal ini sebagai informan 1:[81]

"…harapan dari OJK sendiri adalah setiap POJK yang dikeluarkan dapat langsung disosialisasikan kepada masyarakat umum, namun kami dari pihak OJK mengalami kekurangan pic dalam hal ini, sehingga kami baru sosialisasi dan edukasi ke sekolah-sekolah, seminar-seminar ekonomi, UMKM yang ada di Padang, Sawahlunto, Darmasraya dan beberapa daerah di Sumatera Barat,dan belum semua daerah terkunjungi oleh kami"

4.5.2 Hubungan Antara *Branchless Banking* dengan Keuangan Inklusif

Pada Juni 2012 pemerintah mencanangkn program strategi Nasional Keuangan Inklusif (SNKI). Salah satu programnya adalah *branchless banking* atau layanan perbankan tanpa dilakukan dikantor sebuah bank.

Program yang sangat gencar dilakukan oleh OJK sebagai bagian dari *branchless banking* adalah program layanan Keuangan Tanpa Kantor dalam Rangka Keuangan Inklusif). Program yang diluncurkan pada 26 Maret 2015 ini merupakan layanan perbankan melalui agen Bank didaerah daerah pedalaman yang tidak terjangkau oleh kantor bank.

Branchless banking merupakan salah satu program kebijakan yang dikeluarkan Bank Indonesia dengan tujuan untuk mencapai kesejahteraan ekonomi melalui pengurangan kemiskinan, pemerataan pendapatan dan stabilitas sistim keuangan di Indonesia, dengan menciptakan sistim keuangan yang dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat.

[81] Wawancara dengan ibu Media Venny, Kepala sub bagian Edukasi dan perlindungan konsumen OJK Sumatera Barat, kantor OJK Padang, Bank Indonesia,tanggal 18 Januari 2018 jam 15.15

Branchless banking merupakan inovasi perbankan dalam menjangkau layanan jasa keuangan bank kepada nasabah tanpa melalui kantor fisik bank melainkan hanya memanfaatkan jasa agen atau teknologi informasi dan komunikasi, sehingga layanan jasa keuangan perbankan dapat dilakukan dimanapun dan kapanpun, Namun, *branchless banking* sebenarnya juga mempunyai makna yang lebih luas, dalam hal ini informan 3 memberikan pemaparan sebagai berikut:

" …*branchless banking* harus mampu memberikan inovasi yang lebih menyeluruh terutama dalam kaitannya untuk mendorong pertumbuhan ekonomi Indonesia dan menjaga stabilitas sistim keuangan yaitu dengan cara meningkatkan akses masyarakat kelayanan jasa keuangan atau lebih kita sebut dengan keuangan inklusif"

Dengan adanya akses masyarakat kelayanan jasa keuangan diharapkan dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang pada akhirnya dapat mendorong pertumbuhan ekonomi dan sekaligus menjaga stabilitas sistem keuangan. Keuangan inklusif telah dijelaskan dan dipaparkan sebelum ini. Keuangan inklusif ada beberapa macam bisa dalam bentuk pembiayaan mikro, layanan keuangan dasar, dan lainnya. Informan 3 telah memaparkan mengapa keuangan inklusif dapat menjaga stabilitas sistim keungan sebagai berikut:[82]

" dengan adanya pemanfaatan produk produk jasa keuangan, individua atau rumah tangga dapat mengatur dan menjaga kondisi keuangannya sehingga dapat meningkatkan kesejahteraan dalam artian yang lebih luas dan memersempit kesenjangan penghasilan, sehingga dapat meningkatkan ketahanan keuangan pada level individu yang dalam jumlah yang lebih besar dapat menjaga stabilitas sistim keuangan"

[82] Wawancara dengan Bapak Huriyatul Akmal, Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Imam Bonjol Padang, ruang dosen FEBI, tanggal 20 Januari 2018 jam 14.00

Branchless banking sebagai salah satu bentuk inisiatif *financial inclusion* sangat membantu untuk memajukan perekonomian suatu negara melalui peningkatan akses masyarakat terhadap jasa layanan bank sehingga *ultimate goal* bank sebagai unit usaha pembiayaan dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Penerapan *branchless banking* yang disesuaikan dengan kondisi ekonomi, teknologi, kelembagaan dan sosial masyarakat Indonesia merupakan upaya mewujudkan keuangan inklusif, untuk menjangkau masyarakat yang selama ini belum tersentuh oleh lembaga-lembaga keuangan yang selanjutnya dapat menstimulus pertumbuhan perekonomian.

Indonesia dan beberapa negara yang tergabung dalam G20 telah sepakat perlunya peningkatan akses keuangan bagi masyarakat miskin di negara berkembang. Masyarakat miskin dimaksud adalah masyarakat yang berpendapatan rendah, berpenghasilan tidak tetap, dan tidak dapat diprediksi. Sementara disisi lain mereka juga kekurangan produk dan jasa keuangan yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Masyarakat miskin yang tidak terjangkau oleh perbankan auatu disebut juga dengan *unbankable* ini pada akhirnya terpinggirkan, tidak dapat melakukan kegiatan produksi secara optimal sehingga tidak memberikan sumbangan yang berarti bagi perekonomian.

Sektor keuangan sebagai bagian dari penyokong perekonomian negara mempunyai tugas penting dalam mendukung kegiatan ekonomi masyarakat miskin agar mereka tetap dapat melakukan kegiatannya.

Terutama dalam menghadapi masa-masa sulit, setelah krisis global yang terjadi pada tahun 2008 yang masih berdampak sampai saat ini terhadap kesulitan perekonomian di Indonesia.

Dukungan tersebut yakni memberikan kesempatan kepada masyarakat yang belum terjangkau oleh kegiatan sektor keuangan untuk dapat mengakses dan memperoleh produk dan jasa perbankan dari yang paling dasar seperti tabungan, pembiayaan, layanan transfer, termasuk juga asuransi dengan harga yang terjangkau, wajar dan transparan. Hal ini disebut dengan keuangan inklusif.

Secara umum strategi nasional keuangan inklusif dibeberapa negara termasuk Indonesia mencakup beberapa aspek seperti:

a. Penyediaan produk dan jasa keuangan yang sesuai, misalnya tabungan yang tidak habis oleh biaya administrasi atau kredit yang bersifat harian dan mingguan.
b. Penyedia infrastruktur sarana penyampaian jasa keuangan yang sesuai. Misalnya melalui penggunaan jasa pihak ketiga yang berada disekitar masyarakat tersebut atau menggunakan teknologi telekomunikasi.
c. Peningkatan perlindungan konsumen dan edukasi keuangan untuk meningkatkan literasi keuangan masyarakat.

Dalam penerapan aspek yang pertama dan kedua diatas informan 4 telah memberikan pemaparan sebagai berikut:[83]

[83] Wawancara dengan Bapak Andrisol, Business Coach BTPN Syariah Sumatera Barat, Kantor BTPN Syariah Padang, tanggal 11 Januari 2018 jam 17.00

"… BTPN Syariah telah memberikan pembiayaan kepada masyarakat yang mana pembayarannya adalah sekali dua minggu, dan juga mempunyai tabungan wadiah bersifat titipan, tidak dikenakan biaya administrasi dan biaya lainnya. sejak adanya wow Ib nasabah diajak menabung menggunakan fasilitas ini dengan bekerjasama dengan pihak ketiga yaitu agen yang berada disekitar tempat tinggal masyarakat."

Dalam penerapannya bank Indonesia sebagai otoritas pengawasan perbankan dan sisitim keuangan menekankan pentingnya memberikan pemehaman kepada masyarakat. Terkait dengan aspek ketiga juga dipaparkan oleh informan 1 sebagai berikut:[84]

"…OJK telah melakukan sosialisasi dan edukasi untuk setiap adanya peraturan yang dikeluarkan, dengan melakukan edukasi kemasyarakat, UMKM, sekolah sekolah, menghadiri undangan seminar keuangan, dengan harapan masyarakat memahami setiap peraturan yang dikeluarkan"

Menurut bank Indonesia, Tingkat masyarakat yang berhubungan dengan bank masih rendah, yakni sekitar 48 persen dengan layanan perbankan yang masih terpusat di Jawa, sementara itu hanya 20 persen orang dewasa di Indonesia yang memiliki rekening di lembaga keuangan formal, demikian pula pembiayaan kegiatan ekonomi UMKM yang belum signifikan.

Peningkatan akses jasa keuangan kepada masyarakat dapat meredam risiko kredit perbankan khususnya kredit mikro. Sektor UMKM lebih menunjukkan ketahanannya menghadapi krisi, sejak terjadinya krisis global tahun 2008 itu, bank-bank lebih menyasar pembiayaan kepada sektor

[84] Wawancara dengan ibu Media Venny, Kepala sub bagian Edukasi dan perlindungan konsumen OJK Sumatera Barat, kantor OJK Padang, Bank Indonesia,tanggal 18 Januari 2018 jam 15.15

mikro dan UMKM. Berkaitan dengan hal tersebut informan 3 telah memberikan pemaparan sebagai berikut :[85]

"…apabila Lembaga keuangan perbankan menitik beratkan portofolio pembiayaan ke sektor UMKM, maka bank bank tersebut dapat melepas ketergantungan dari korporasi yang ketika terjadi gejolak keuangan pada korporasi tersebut, sehingga aliran sisitim keuangan tetap berjalan dengan baik"

Kondisi keuangan inklusif yang ada di Indonesia berdasarkan hasil survei nasional literasi keuangan OJK tahun 2013, indeks literasi Indonesia terhadap industri perbankan menunjukkan angka 22 persen. Pada survei yang sama dengan tahun yang sama, indeks utilitas produk dan jasa perbankan oleh masyarakat Indonesia mencapai 57 persen. Dari hasil survei ini terlihat bahwa sebagian besar masyarakat Indonesia memanfaatkan produk dan jasa perbankan tanpa adanya pemahaman yang memadai. Kondisi rendahnya penyaluran kredit terhadap perekonomian tentu diakibatkan karena belum luasnya akses masyarakat Indonesia kepada layanan jasa keuangan formal. Ada beberapa alasan yang menyebabkan negara Indonesia tingkat keuangan inklusifnya masih rendah. Berikut pemaparan dari informan 4 terkait dengan masih rendahnya keuangan inklusif yang ada di Indonesia :[86]

"..... alasan masyarakat belum memiliki rekening pada bank di beberapa negara berkembang seperti Indonesia dikarenakan kondisi ekonomi seperti kurangnya sumber daya yang dimiliki dan mahalnya biaya administrasi, alasan lain biasanya karena kondisi sosial masyarakat itu sendiri dan hambatan terbesar lainnya adalah dari segi perbankan sendiri yang letaknya

[85] Wawancara dengan Bapak Huriyatul Akmal, Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Imam Bonjol Padang, ruang dosen FEBI, tanggal 20 Januari 2018 jam 14.00

[86] Wawancara dengan Bapak Andrisol, Business Coach BTPN Syariah Sumatera Barat, kantor BTPN Syariah Padang, tanggal 11 Januari 2018 jam 17.00

jauh dan sulitnya akses kantor cabang bank dari tempat tinggal sehingga masyarakat membutuhkan biaya transportasi yang tidak sedikit."

Bisa dikatakan bahwa masyarakat Indonesia secara rata-rata memiliki potensi atau kemampuan untuk menabung, hal ini karena tumpuan ekonomi Indonesia adalah ekspor komoditas dimana lokasi petani, pekebun dan penambang dominan berada di daerah terpencil dan jauh dari perkotaan, dimana saat panen mereka mendapatkan penghasilan yang cukup baik. Oleh karena itu ada kemungkinan masyarakat golongan ini sebenarnya mempunyai penghasilan yang baik namun tidak terjangkau oleh layanan perbankan akibat faktor lokasi.

Maka terkait faktor lokasi kantor cabang yang jauh ini sangat penting. Sebenarnya kondisi ini diakibatkan oleh preferensi perbankan sendiri yang lebih memilih untuk membuka kantor cabang di area yang memiliki tingkat ekonomi yang tinggi, sehingga persebaran kantor cabang bank di Indonesia tidak merata. Bank yang lebih memilih membuka kantor di daerah dengan tingkat ekonomi yang bagus dikarenakan tingginya biaya yang dibutuhkan untuk membuka kantor cabang di tempat-tempat terpencil. Maka kondisi persebaran bank yang tidak merata juga dapat menyebabkan pemberdayaan ekonomi yang tidak merata.

Dari berbagai masalah di atas, *branchless banking* menawarkan solusi agar dapat meningkatkan angka keuangan inklusif yang ada di Indonesia. Berdasarkan survei Nielsen tahun 2013, Indonesia menjadi salah satu negara berkembang dengan potensi *smartphone* terbesar yakni mencapai 23 persen. Angka penetrasi tersebut unggul dibandingkan dengan

India dan Filipina. Kondisi tingginya penetrasi ponsel di Indonesia tersebut dan ditunjang dengan potensi penghasilan masyarakat yang cukup baik merupakan prospek bagi peningkatan keuangan inklusif melalui *branchless banking*. Dari sisi perbankan sendiri, penyediaan layanan jasa perbankan dengan *branchless banking* dapat menghemat biaya yang cukup besar misalnya dapat mengurangi biaya pembukaan kantor cabang. Model bisnis *branchless banking* dipaparkan secara singkat oleh informan 3 sebagai berikut :[87]

> "..... pada umumnya model bisnis *branchless banking* yakni adanya peran agen atau pihak ketiga yang merupakan kepanjangan tangan dari penyedia jasa keuangan. Peran dari agen ini bisa berupa perorangan atau perusahaan. Secara nyata, peran agen di daerah-daerah terpencil bisa berupa warung kecil, kantor pos, atau lain sebagainya. Jadi bagi masyarakat yang belum berbank, jika ingin membuka rekening tabungan cukup mendaftarkan diri ke agen tersebut. Pada saat mendaftar, calon nasabah juga sekaligus mendaftar nomor ponselnya sebagai layanan *mobile banking* dan *electronic money*. Agen-agen yang telah ditunjuk oleh pihak bank tentunya telah melewati proses seleksi yang ketat.

Melalui program *branchless banking* atau Laku Pandai ini OJK telah menargetkan dapat mengumpulkan DPK sebesar 200 Triliyun Rupiah dalam lima tahun. Namun berdasarkan penuturan dari informan 1 terdapat beberapa tantangan dalam pengembangan program *branchless banking* yakni dari segi edukasi masyarakat mengingat angka literasi keuangan masyarakat masih rendah. Untuk itu peran regulator sangat penting untuk menggalakkan edukasi kepada masyarakat mengenai pentingnya mengelola keuangan dan berbank. Tantangan lain yakni dari segi penyedia jasa

[87] Wawancara dengan Bapak Huriyatul Akmal, Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Imam Bonjol Padang, ruang dosen FEBI, tanggal 20 Januari 2018 jam 14.00

keuangan dalam menyediakan infrastruktur dan teknologi yang dibutuhkan untuk membangun program *branchless banking.* Salah satu hal yang perlu mendapatkan perhatian khusus yaitu proses seleksi agen yang benar-benar *pruden* sehingga tumbuhlah kepercayaan masyarakat terhadap agen. Berikut pemaparan Informan 3 terkait hubungan antara kebijakan *branchless banking* terhadap pencapaian *financial inclusion*[88]

> "..... kedepannya diharapkan program Laku Pandai dapat berkembang dengan baik sehingga dapat meningkatkan jumlah masyarakat yang berbank. Dengan meningkatnya jumlah masyarakat berbank, maka mereka memiliki kesempatan untuk meningkatkan taraf hidupnya sehingga dapat meningkatkan ketahanan *financial*-nya. Kemudian dari segi perbankan, meningkatnya keuangan inklusif dapat meningkatkan DPK dan mengurangi ketergantungan dengan segmen koporasi yang rentan terhadap krisis ekonomi. Sehingga pada akhirnya perbankan pun memiliki ketahanan yang baik sehingga dapat menjaga stabilitas sistem keuangan Indonesia."

4.5.3 Pencapaian *Financial Inclusion* di Sumatera Barat

Ekonomi yang inklusif merujuk pada suatu pertumbuhan ekonomi yang dibarengi dengan kesempatan-kesempatan ekonomi yang sama bagi semua orang. Fokus pertumbuhan ekonomi inklusif pada penciptaan kesempatan-kesempatan ekonomi dan aksesnya bagi semua anggota masyarakat dari semua golongan. Dengan demikian pertumbuhan ekonomi inklusif adalah pertumbuhan untuk semua orang, tidak peduli latar belakangnya baik suku, agama, sosial dan ekonomi. Pertumbuhan keuangan inklusif suatu negara tentu akan didukung oleh pertumbuhan inklusif setiap

[88] Wawancara dengan Bapak Huriyatul Akmal, Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Imam Bonjol Padang, ruang dosen FEBI, tanggal 20 Januari 2018 jam 14.00

daerah atau wilayah. Mengenai nilai Inklusif Growth Indexs (IGI) di Sumatera Barat Otoritas Jasa Keuangan dan Bapeda Sumatera Barat belum melakukan penelitian terhadap hal ini, namun dilihat dari survey nasional literasi dan inklusi keuangan tahun 2016.

Tujuan Utama dilakukan survey adalah bahan masukan OJK dan industri jasa keuangan dalam rangka perencanaan dan pelaksanaan kebijakan literasi dan inklusi keuangan, serta alat evaluasi efektifitas program literasi dan inklusi keuangan, dimana dalam survey ini terdiri dari 9680 responden, 34 propinsi, dan 64 kota/kabupaten.

Indeks literasi keuangan yang didapatkan pada tahun 2016 yaitu 29,66 persen yang mengalami kenaikan dari 2013 yaitu sebesar 21,84 persen.Indeks literasi keuangan Sumatera Barat adalah 27,27 persen.Indeks inklusi keuangan pada 2016 adalah 67,82 persen yang mengalami kenaikan dari 2013 yaitu sebesar 59,74 persen. Indeks inklusi keuangan Sumatera Barat adalah 66,91 persen.

Indeks literasi keuangan Syariah tahun 2016 adalah sebesar 8,11 persen sedangkan indeks inklusi keuangan Syariah adalah sebesar 11,06 persen.Indeks literasi keuangan provinsi Sumatera Barat 11,64 persen dan indeks inklusi keuangan Syariah adalah 7,27 persen..

Dari hasil survey yang dilakukan oleh OJK tersebut maka dapat kita lihat bahwa ada kenaikan literasi keuangan dan inklusi keuangan dari tahun 2013 ke 2016, dengan artian bahwa jangkauan keuangan inklusif tersebut semakin banyak. Dan masyarakat yang tersentuh oleh lembaga keuangan

semakin meningkat. Indeks literasi keuangan dan inklusi keuangan propinsi Sumatera Barat tidak jauh berbeda dengan indeks literasi keuangan dan inklusi keuangan nasional.

BAB V
PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan sebelumnya dalam penelitian ini maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Bank BTPN Syariah Sumatera Barat telah menerapkan program *branchless banking* sejak Januari 2017, namun dalam penerapan *branchless banking* masih belum optimal. Dari analis data rating scale yang dilakukan diperoleh jumlah skor hasil pengumpulan data 3.378 dimana nilai ini mendekati kategori kurang baik, hasil tersebut menunjukkan bahwa penerapan *branchless banking* masih belum optimal.

   Berdasarkan hasil wawancara dan FGD dengan para praktisi BTPN Syariah didapatkan kesimpulan bahwa pelaksanaannya belum optimal dikarenakan masih ada beberapa permasalahan terkait dengan sumber daya manusia, teknologi informasi dan sosial masyarakat, berdasarkan pendapat masing masing informan menyatakan bahwa prioritas masalah dari ketiga permasalah tersebut adalah sosial masyarakat dan masalah SDM. Masalah sosial masyarakat dalam penerapan *branchless banking* di BTPN Syariah terdapat 3 permasalahan diantaranya kurangnya pengetahuan masyarakat mengenai perbankan syariah, kurangnya kepercayaan masyarakat terhadap agen, ketergantungan masyarakat terhadap sistim bunga.

Masalah SDM dalam penerapan *branchless banking* terdapat 4 permasalahan diantaranya adalah kemampuan komunikasi yang kurang baik, pelayanan yang kurang maksimal, pengetahuan kesyariahan yang kurang, dan SDM kurang menguasai IT. Sedangkan masalah IT dalam penerapan *branchless banking* di BTPN Syariah terdapat 3 permasalahn diantaranya adalah keterbatasan jangkauan, koneksi server yang tidak stabil dan kurangnya fitur.

2. Kaitan antara program *branchless banking* dengan pencapain keuangan inklusif di Sumatera Barat berdasarkan pemaparan informan 3 bahwa : pengoptimalan program *branchless banking* dengan baik akan meningkatkan jumlah masyarakat yang "berbank". Meningkatnya jumlah masyarakat berbank, maka mereka memiliki kesempatan untuk meningkatkan taraf hidupnya seperti dengan mendapatkan pembiayaan, sehingga dapat meningkatkan ketahanan financialnya. Apabila setiap katahanan financial setiap individu dalam masyarakat meningkat, maka Indonesia dapat meningkatkan angka keuangan inklusif dan mencapai kesejahteraan masyarakat.

   Jadi untuk mendorong tercapainya *financial inclusion* di Sumatera barat maka perlu untuk mendukung program *branchless banking* , namun harus tetap memperhatikan kaidah kaidah syariah baik SDM, agen, serta sosial masyarakatnya.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dijabarkan diatas terdapat beberapa saran untuk pihak terkait dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. **Regulator**
    a. Diharapkan Regulator agar lebih gencar melakukan sosialisasi dan edukasi mengenai keuangan inklusif kepada aparat pemerintahan dan masyarakat, karena menyangkut keuangan inklusif apparat pemerintahan nigari mempunyai peran penting untuk langsung berinteraksi dengan masyarakatnya.
    b. Agar pihak OJK lebih membagi pic untuk sosialisasi dan hendaknya melakukan penelitian terkait belum atau telah berhasilnya sosialisasi dan edukasi yang dilakukan dalam keuangan inklusif ini.karena dari hasil penelitian OJK bisa mencari alternative solusi kedepannya.
    c. Diharapkan pihak OJK menggandeng bank yang memiliki produk untuk mencapai keuangan inklusif .
    d. Diharapkan OJK bekerjasama dengan akademisi dan praktisi dalam hal edukasi dan sosialisasi penerapan branchless banking dalam mewujudkan keuangan inklusif.
2. **BTPN Syariah**
    a. Diharapkan BTPN Syariah dapat lebih mengoptimalkan program branchless banking untuk meningkatkan market share sehingga fasilitas perbankan dapat diakses bagi masyarakat daerah terpencil.

b. Diharapkan perbankan Syariah dalam menerapkan program branchless banking agar lebih memperhatikan nilai nilai Islam dan kesyariahannya.

c. BTPN Syariah agar lebih memperhatikan berbagai aspek dalam penerapan program *branchless banking* terutama yang menyangkut permasalahan SDM, misalnya dengan lebih memperketat proses rekrutmen, supaya mendapatkan SDM yang lebih berkualitas, memberikan pengetahuan dan nilai nilai islam kepada karyawan, memberikan pelatihan intensif kepada karyawan agar lebih mampu menjalankan proses dengan lebih baik.

d. Diharapkan adanya komitmen yang kuat dari pihak BTPN Syariah dan pihak regulator terhadap perkembangan *branchless banking* agar Indonesia dapat mencapai *financial inclusion* dan kesejahteraan masyarakat.

3. Akademisi

a. Diharapkan penelitian mengenai kebijakan *branchless banking* ini agar lebih melibatkan banyak akademisi, praktisi dan regulator yang dianggap berkepentingan terkait pelaksanaan program *branchless banking*.

b. Disarankan kepada peneliti selanjutnya untuk meneliti berbagai daerah di Indonesia dan berbagai perbankan yang ada, agar dapat membandingkan permasalahan apa yang menjadi kendala

penerapan program *branchless banking* ini dalam mencapai *financial inclusion*

BAB V
PENUTUP

5.3 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan sebelumnya dalam penelitian ini maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

3. Bank BTPN Syariah Sumatera Barat telah menerapkan program *branchless banking* sejak Januari 2017, namun dalam penerapan *branchless banking* masih belum optimal. Dari analis data rating scale yang dilakukan diperoleh jumlah skor hasil pengumpulan data 3.378 dimana nilai ini mendekati kategori kurang baik, hasil tersebut menunjukkan bahwa penerapan *branchless banking* masih belum optimal.

   Berdasarkan hasil wawancara dan FGD dengan para praktisi BTPN Syariah didapatkan kesimpulan bahwa pelaksanaannya belum optimal dikarenakan masih ada beberapa permasalahan terkait dengan sumber daya manusia, teknologi informasi dan sosial masyarakat, berdasarkan pendapat masing masing informan menyatakan bahwa prioritas masalah dari ketiga permasalah tersebut adalah sosial masyarakat dan masalah SDM. Masalah sosial masyarakat dalam penerapan *branchless banking* di BTPN Syariah terdapat 3 permasalahan diantaranya kurangnya pengetahuan masyarakat mengenai perbankan syariah, kurangnya kepercayaan masyarakat terhadap agen, ketergantungan masyarakat terhadap sistim bunga.

Masalah SDM dalam penerapan *branchless banking* terdapat 4 permasalahan diantaranya adalah kemampuan komunikasi yang kurang baik, pelayanan yang kurang maksimal, pengetahuan kesyariahan yang kurang, dan SDM kurang menguasai IT. Sedangkan masalah IT dalam penerapan *branchless banking* di BTPN Syariah terdapat 3 permasalahn diantaranya adalah keterbatasan jangkauan, koneksi server yang tidak stabil dan kurangnya fitur.

4. Kaitan antara program *branchless banking* dengan pencapain keuangan inklusif di Sumatera Barat berdasarkan pemaparan informan 3 bahwa : pengoptimalan program *branchless banking* dengan baik akan meningkatkan jumlah masyarakat yang "berbank". Meningkatnya jumlah masyarakat berbank, maka mereka memiliki kesempatan untuk meningkatkan taraf hidupnya seperti dengan mendapatkan pembiayaan, sehingga dapat meningkatkan ketahanan financialnya. Apabila setiap katahanan financial setiap individu dalam masyarakat meningkat, maka Indonesia dapat meningkatkan angka keuangan inklusif dan mencapai kesejahteraan masyarakat.

   Jadi untuk mendorong tercapainya *financial inclusion* di Sumatera barat maka perlu untuk mendukung program *branchless banking* , namun harus tetap memperhatikan kaidah kaidah syariah baik SDM, agen, serta sosial masyarakatnya.

5.4 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dijabarkan diatas terdapat beberapa saran untuk pihak terkait dalam penelitian ini sebagai berikut:

4. Regulator

e. Diharapkan Regulator agar lebih gencar melakukan sosialisasi dan edukasi mengenai keuangan inklusif kepada aparat pemerintahan dan masyarakat, karena menyangkut keuangan inklusif apparat pemerintahan nigari mempunyai peran penting untuk langsung berinteraksi dengan masyarakatnya.

f. Agar pihak OJK lebih membagi pic untuk sosialisasi dan hendaknya melakukan penelitian terkait belum atau telah berhasilnya sosialisasi dan edukasi yang dilakukan dalam keuangan inklusif ini.karena dari hasil penelitian OJK bisa mencari alternative solusi kedepannya.

g. Diharapkan pihak OJK menggandeng bank yang memiliki produk untuk mencapai keuangan inklusif .

h. Diharapkan OJK bekerjasama dengan akademisi dan praktisi dalam hal edukasi dan sosialisasi penerapan branchless banking dalam mewujudkan keuangan inklusif.

5. BTPN Syariah

e. Diharapkan BTPN Syariah dapat lebih mengoptimalkan program branchless banking untuk meningkatkan market share sehingga fasilitas perbankan dapat diakses bagi masyarakat daerah terpencil.

f. Diharapkan perbankan Syariah dalam menerapkan program branchless banking agar lebih memperhatikan nilai nilai Islam dan kesyariahannya.

g. BTPN Syariah agar lebih memperhatikan berbagai aspek dalam penerapan program *branchless banking* terutama yang menyangkut permasalahan SDM, misalnya dengan lebih memperketat proses rekrutmen, supaya mendapatkan SDM yang lebih berkualitas, memberikan pengetahuan dan nilai nilai islam kepada karyawan, memberikan pelatihan intensif kepada karyawan agar lebih mampu menjalankan proses dengan lebih baik.

h. Diharapkan adanya komitmen yang kuat dari pihak BTPN Syariah dan pihak regulator terhadap perkembangan *branchless banking* agar Indonesia dapat mencapai *financial inclusion* dan kesejahteraan masyarakat.

6. Akademisi

c. Diharapkan penelitian mengenai kebijakan *branchless banking* ini agar lebih melibatkan banyak akademisi, praktisi dan regulator yang dianggap berkepentingan terkait pelaksanaan program *branchless banking*.

d. Disarankan kepada peneliti selanjutnya untuk meneliti berbagai daerah di Indonesia dan berbagai perbankan yang ada, agar dapat membandingkan permasalahan apa yang menjadi kendala

penerapan program *branchless banking* ini dalam mencapai *financial inclusion*