

**PERANAN APLIKASI *BRANCHLESS BANKING* DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN NASABAH PADA
PRODUK TABUNGAN DI KSPPS BMT NUSA UMMAT SEJAHTERA
KANTOR CABANG CIREBON SUMBER**

Hida Fatimah Alindri

Institut Pesantren Babakan Cirebon, Indonesia
hidafatimahalindri@ipeba.ac.id

Siti Ma'unatul Maula

Institut Pesantren Babakan Cirebon, Indonesia
sitimaunatul@gmail.com

Fitriani

Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bone, Indonesia
fitriani@gmail.com

ABSTRAK

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan penelitian kualitatif. Jenis penelitian dalam penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif yaitu menggambarkan dan menganalisis suatu permasalahan yang ditemukan. Peneliti menggunakan teknik pengumpulan data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui pengamatan, observasi dan wawancara. Sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumentasi, buku dan jurnal yang berkaitan dengan penelitian. Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis peranan dari Aplikasi *Branchless Banking* dalam kantor serta peranan aplikasi tersebut dalam meningkatkan kualitas pelayanan nasabah pada produk tabungan dan pengoptimalisasian kualitas layanan setelah adanya Aplikasi *Branchless Banking* tersebut di KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Kantor Cabang Cirebon Sumber. Hasil penelitian ini Aplikasi *Branchless Banking* diterapkan pada tahun 2021 yang merupakan suatu sistem layanan yang berbasis *online*. Aplikasi khusus yang untuk digunakan oleh Marketing/AO dalam menjalankan tugasnya diluar kantor dan untuk melakukan transaksi bersama nasabah. Aplikasi ini hanya bisa untuk setoran tabungan ataupun simpanan serta pembayaran angsuran. Adanya penerapan Aplikasi ini memudahkan para karyawan dalam melaksanakan tugasnya serta nasabah yang tidak perlu datang ke kantor. Hal ini juga dapat meningkatkan layanan, kepercayaan nasabah, lebih nyaman dan mudah. Untuk kedepannya akan ada penerapan BMT *Mobile Banking* untuk nasabah supaya lebih mengetahui dengan detail transaksi pemasukan maupun pengeluaran yang dilakukan. Selain itu, dilengkapi fitur yang bisa transaksi untuk kebutuhan nasabah. Berdasarkan hasil analisis dan kesimpulan pada pembahasan, maka penulisan mengajukan saran sebagai berikut : Perlu adanya pengembangan jaringan internet agar transaksi tetap stabil ketika sedang banyaknya setoran yang masuk dan dengan adanya inovasi baru yang akan diterapkan perlu adanya strategi agar para nasabah mengetahui bagaimana sistem tersebut dijalankan dengan dan tetap mempertahankan kualitas pelayanan dan kepercayaan nasabah.

Kata Kunci : *Branchless Banking*, Kualitas Layanan, Produk Tabungan.

ABSTRACT

In this study, researchers used qualitative research. This type of research in this

study uses a qualitative descriptive approach, namely describing and analyzing a problem found. Researchers use primary data collection techniques and secondary data. Primary data are obtained through observation, observation and interviews. While

secondary data are obtained from documentation, books and journals related to research. The purpose of this study is to analyze the role of the Branchless Banking Application in the office and the role of the application in improving the quality of customer service in savings products and optimizing service quality after the Branchless Banking Application at the BMT Nusa Ummat Sejahtera KSPPS Cirebon Sumber Branch Office. The results of this study are the Branchless Banking Application applied in 2021 which is an online-based service system. A special application to be used by Marketing / AO in carrying out its duties outside the office and to conduct transactions with customers. This application can only be used for savings deposits or deposits as well as installment payments. The implementation of this application makes it easier for employees to carry out their duties and customers who do not need to come to the office. It can also improve service, customer trust, more convenient and easier. In the future, there will be the application of BMT Mobile Banking for customers to know more about the details of income and expenditure transactions made. In addition, it is equipped with features that can be transactions for customer needs. Based on the results of the analysis and conclusions in the discussion, the writing proposes the following suggestions: It is necessary to develop an internet network so that transactions remain stable when there are many incoming deposits and with the new innovations that will be applied, there needs to be a strategy so that customers know how the system is run with and still maintain the quality of service and customer trust.

Keywords: *Branchless Banking, Quality of Service, Savings Products.*

A. Pendahuluan

Di Indonesia terdapat dua konsep operasional perbankan yang digunakan diantaranya prinsip konvensional dan prinsip syariah. Keduanya memiliki perbedaan dan memiliki keunggulan serta kelemahannya masing-masing. Bank Syariah merupakan bank yang secara operasional berbeda dengan bank konvensional. Salah satu ciri khas bank syariah yaitu tidak menerima atau membebani bunga kepada nasabah, akan tetapi menerima atau membebani bagi hasil serta imbalan lain sesuai dengan akad-akad yang diperjanjikan. Konsep dasar bank syariah didasarkan pada Al-Qur'an dan Hadits. Semua produk dan jasa yang ditawarkan tidak boleh bertentangan dengan Al-Qur'an dan hadits Rasulullah SAW.¹

Perkembangan teknologi mengalami perubahan dan perkembangan yang sangat cepat dan pesat. Perkembangan teknologi juga dimanfaatkan dalam kehidupan manusia yang lebih baik, murah, cepat dan mudah. Perkembangan teknologi khususnya teknologi informasi, telah melahirkan banyak perubahan dalam kehidupan manusia saat ini. BMT merupakan salah satu lembaga keuangan yang menjalankan kegiatan usahanya dengan memanfaatkan teknologi dan melayani para anggotanya. Berbagai kemudahan telah ditawarkan dalam melaksanakan transaksi para anggota.

Dalam menjalankan usahanya, bank harus memberikan jasa pelayanan terbaik bagi nasabahnya dan harus didukung dengan sarana dan prasarana yang memadai agar menarik minat masyarakat menjadi nasabah baru dan tidak pindah ke kompetitor lain. Selain pelayanan dengan perkembangan teknologi, juga mengeluarkan produk yang dapat memenuhi kebutuhan para nasabah. Untuk memenuhi kepuasan nasabah pada industri perbankan, kualitas pelayanan nasabah

¹ Ismail, MBA, *Perbankan Syariah*, (Jakarta : Prenadamedia Group, 2011), 23.

sangat penting bagi perusahaan untuk dikelola dengan baik agar tetap mendapat kepercayaan dan kepuasan dari nasabah. Seiring perkembangan zaman teknologi ini, layanan dunia perbankan sudah berbasis teknologi yang transaksinya itu bisa dilakukan tidak harus datang ke kantor bank.

Aplikasi seperti *Branchless Banking* yang sudah dipergunakan di beberapa bank. *Branchless Banking* merupakan kegiatan pemberian jasa layanan sistem pembayaran dan keuangan terbatas yang dilakukan tidak melalui kantor fisik bank. Produk dari *Branchless Banking* ini beragam yang disediakan lembaga jasa keuangan yang menyelenggarakan *Branchless Banking*, yaitu tabungan, kredit atau pembiayaan untuk nasabah mikro, asuransi mikro, dan produk keuangan lainnya berdasarkan persetujuan Otoritas Jasa Keuangan.² Hal ini berlaku untuk lembaga keuangan yang mendapatkan izin dari Otoritas Jasa Keuangan.

B. Metodologi Penelitian

Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Kualitatif adalah metode yang berlandaskan filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti adalah instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif dan hasil penelitian lebih menekankan makna dari pada generalisasi.³

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif yaitu hanya semata-mata melukiskan keadaan atau peristiwa tanpa untuk mengambil suatu kesimpulan-kesimpulan yang berlaku secara umum.

C. Pembahasan

1. Peran Aplikasi *Branchless Banking* di KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Kantor Cabang Cirebon Sumber.

Aplikasi *Branchless Banking* merupakan sebuah Aplikasi yang digunakan khusus untuk bagian Marketing / AO ketika melaksanakan tugas di Lapangan. Maksudnya, dipergunakan dalam melakukan transaksi-transaksi ke nasabah yang tidak datang langsung ke kantor. Menurut Jaya, *Branchless Banking* adalah layanan perbankan diluar kantor cabang bank melalui kerjasama pihak lain yang bertindak mewakili bank yang disebut agen dengan menggunakan teknologi handphone untuk melayani masyarakat *unbanked* dan *underbanked*.⁴

Adanya Aplikasi *Branchless Banking* yang diterapkan membantu para karyawan dalam pengerjaan sistem operasionalnya. Menjadi lebih praktis dan mudah untuk melakukan transaksi diluar kantor. Bagi Admin tersendiri sistem kerja menjadi lebih terbagi antara Admin dan Marketing / AO. Selain itu, menjadi lebih mudah dalam penginputan dan lebih cepat dalam proses pengerjaan. Aplikasi *Branchless Banking* ini hanya dipergunakan untuk setoran-setoran saja. Kalau untuk penarikan, maka nasabah masih harus datang ke kantor terlebih dahulu.

Tujuan diadakannya penggunaan Aplikasi *Branchless Banking* ini yaitu meningkatkan kepercayaan nasabah. Dari transaksinya pun dilakukan ditempat tanpa harus datang ke kantor terlebih dahulu. Dalam hal itu, untuk tanda bukti bahwa nasabah telah melakukan transaksi, Marketing / AO memberikan slip setoran

² Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No.19 Tahun 2014 tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor dalam Rangka Keuangan Inklusif

³ Abdul Rahman, Mohammad Zainul, and Dwi Wahyuni Artiningsih, "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Konsumen Berbelanja Di Alfamart" 53, no. 9 (n.d.): 9.

⁴ Ketut Tanti Kustina, dkk, "Pengaruh Penerepan Branchless Banking dan E-Banking Terhadap Kinerja Keuangan Sektor Perbankan di Indonesia", *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Bisnis*, Vol.5 No.01 (Juni, 2020), 118.

tabungan ataupun angsuran.

2. Peran Aplikasi *Branchless Banking* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Nasabah di KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Kantor Cabang Cirebon Sumber.

Aplikasi *Branchless Banking* telah ada dan diterapkan sejak tahun 2021. Peran dari Aplikasi *Branchless Banking* tersendiri di KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Kantor Cirebon Sumber ini digunakan dalam tabungan (*saving*) dan juga untuk pembayaran angsuran. Segala bentuk produk simpanan, tabungan serta pembayaran angsuran menggunakan aplikasi ini. Hal ini bisa dijadikan sebagai peningkatan kualitas pelayanan sehingga Marketing / AO lebih mudah dalam menarik baru. Selain itu, dalam melakukan transaksinya nasabah bisa melihat

meminimalisir terjadinya kecurangan dan bisa lebih dipercaya. Setelah transaksi dilakukan, Marketing / AO memberikan Slip kepada Nasabah sebagai tanda bukti.

Dari fasilitas layanan tersebut memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi tanpa harus ke kantor terutama yang lebih sering yaitu menabung. Produk tabungan yang ada yaitu *Wadi'ah*, dalam praktek yang diterapkannya itu seperti *Wadi'ah Yad Dhamanah*. *Wadi'ah* adalah akad antara pemilik barang (*mudi'*) dengan penerima titipan (*Wadi'*) untuk menjaga harta / modal (*ida'*) dari kerusakan atau kerugian dan untuk keamanan harta.⁵ Selain itu, ada juga berupa simpanan seperti simpanan haji, simpanan pendidikan, simpanan Qurban / Aqiqah dan lain sebagainya yang dalam transaksinya itu menggunakan layanan Aplikasi tersebut.

Sekarang ini banyak nasabah yang lebih sering menggunakan produk wadiah sehingga bisa kapan saja di ambil. Tentunya *wadiah* ini ada perjanjiannya, dimana akan ada bagi hasil. Tabungan *Wadiah* yang merupakan tabungan yang bisa diambil kapan saja. Tetapi jika produk simpanan itu merupakan produk yang jangka panjang. Produk-produk itu semua menggunakan Aplikasi dan bisa di pertanggung jawabkan.

3. Optimalisasi Kualitas Layanan setelah adanya Aplikasi *Branchless Banking*

Melihat dari operasionalnya dari *Branchless Banking* bahwa di Indonesia ada dua model yang umum digunakan yaitu :

1) *Bank Based Model*

Dalam model ini, penyelenggara layanan adalah bank. Menurut Lyman et al bahwa bank menciptakan produk dan jasa keuangan, namun pendistribusian produk dan layanan tersebut dilakukan melalui *retail agent* yang mengelola semua atau hampir semua interaksi dengan nasabah. Menurut Wibowo, bank dalam model ini berperan penuh mulai proses perizinan, operasional, pengelolaan finansial dan sistem keuangan.

2) *Non Bank Based Model*

Dalam model ini bank syariah hanya berperan sebagai *supporting*. Perusahaan telekomunikasi yang bertindak sebagai penyedia jasa layanan perbankan tanpa melibatkan bank syariah. Di Indonesia penerapan hal ini dalam bentuk *mobile banking*, sebagai sarana penunjang transaksi bagi

⁵ Nurul Ichsan, Akad Bank Syariah, *Jurnal Ilmu Syariah dan Hukum Asy-Syir'ah*, Vol.50 No.2 (Desember, 2016), 411.

nasabah yang telah mempunyai rekening.⁶

Layanan Aplikasi *Branchless Banking* di KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera masih berpegang oleh bank. Karyawan yang menjalankan sistem tersebut dan berinteraksi dengan nasabah-nasabah yang berada diluar kantor. Tujuan utama dari adanya Aplikasi *Branchless Banking* tersediri yaitu meningkatkan kepercayaan Nasabah, karena dengan adanya aplikasi ini transaksi itu *on time payment*. Ketika Nasabah setor kepada Marketing / AO itu langsung *start digitalisasi (online)* akan langsung masuk ke dalam sistem. Sehingga untuk masuk kedalam saldonya Nasabah tidak perlu menunggu jeda lagi tetapi langsung *on time payment*.

Menurut para nasabah bahwa pelayanan yang menggunakan teknologi tersebut lebih dipercaya, lebih nyaman dan mudah. Sebagai nasabah yang menabung dan memiliki pinjaman merasa lebih puas dan mudah terkait sistem kinerja yang ada di KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Kantor Cabang Cirebon Sumber. Untuk lebih optimalnya di KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Kantor Cabang Cirebon Sumber akan menerapkan sistem aplikasi khusus untuk nasabah juga seperti BMT *Mobile Banking*. Sehingga nasabah akan mengetahui lebih detail terkait pelaporan- pelaporan pemasukan dan pengeluaran maupun transaksi yang telah dijalankan oleh mereka. Inovasi ini bisa di akses setiap nasabah menggunakan *smartphone* dan menghubungkan jaringan serta internet. Kabarnya juga *M-Banking* dilengkapi dengan fitur-fitur yang bisa untuk transaksi kebutuhan para nasabah.

D. Kesimpulan

Aplikasi *Branchless Banking* diterapkan dalam KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera sejak tahun 2021 dan merupakan sebuah sistem aplikasi yang melayani secara online. Yang digunakan khusus untuk bagian Marketing / AO yang melakukan tugas transaksi diluar kantor. Sehingga nasabah tidak perlu datang ke kantor untuk melakukan transaksi. Peran dari Aplikasi *Branchless Banking* yaitu untuk setoran tabungan / simpanan (*saving*), pembayaran angsuran dan pengajuan pinjaman. Selain itu, embantu para karyawan dalam pengerjaan sistem operasionalnya, menjadi lebih mudah, cepat dan praktis. Aplikasi ini hanya bisa untuk setoran-setoran saja belum bisa untuk penarikan. Tujuan diterapkannya Aplikasi *Branchless Banking* yaitu meningkatkan kepercayaan kepada nasabah dan meminimalisir terjadinya kecurangan. Fasilitas layanan tersebut memudahkan nasabah dalam melakukan sebuah transaksi.

Daftar Pustaka

Abdul Rahman, Mohammad Zainul, and Dwi Wahyuni Artiningsih, "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Konsumen Berbelanja Di Alfamart" 53, no. 9 : 9.

Al-Qur'an Kemenag.go.id, 2:275

Amelia Martha Kumaladewi. 2019. "Penerapan Aplikasi *Fintech* Pada Produk Tabungan Di BMT Marhamah Cabang Leksono Wonosobo", (*Skripsi*, Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang), 10-11.

⁶ Fetria eka Yudiana, Modifikasi Branchless Banking pada Perbankan Syariah di Indonesia Berdasarkan Kearifan Lokal, *Jurnal Muqtasid*, Vol.9 No.1 (Juni, 2018), 19

Annisa dan S.Dian. “17 Jenis Akad di Bank Syariah”. Sabtu, 03 Desember 2022. https://bisnis.tempo.co/read/1663990/pahami-17-jenis-akad-di-bank-syariah-berikut-penjasannya?page_num=2

Fetria eka Yudiana. 2018. Modifikasi Branchless Banking pada Perbankan Syariah di Indonesia Berdasarkan Kearifan Lokal, *Jurnal Muqtasid*, Vol.9 No.1 : 19.

Hamdi Agustin. 2021. Teori Bank Syariah. *Jurnal Perbankan Syariah*, Vol.2 No.1 : 68. Mardani. 2014. *Hukum Bisnis Syariah*. Jakarta: Kencana- Prenada Media Group.

Hery. 2019. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta : PT.Grasindo.Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 Pasal 1 ayat (1).

Ismail MBA. 2011. *Perbankan Syariah*. Jakarta : Prenadamedia Group.

Ketut Tanti Kustina, dkk. 2020. “Pengaruh Penerepan Branchless Banking dan E-Banking Terhadap Kinerja Keuangan Sektor Perbankan di Indonesia”. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Bisnis*, Vol.5, No.01 : 118.

Krisna Sudjana dan Rizkison. 2020 “Peran Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) dalam Mewujudkan Ekonomi Syariah yang Kompetitif. Vol.06 No.02 : 186.

Lintang Dwi Marsella (Admin 2), Wawancara oleh Siti Ma’unatul Maula. KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Kantor Cabang Cirebon Sumber. Tanggal 03 Juli 2023.

Mela Duwi Kharisma. 2019. “Dampak Program Branchless Banking BRI Syariah KCP Kudus Terhadap Individu Nasabah di Jepara” (*Skripsi*, Universitas Islam Nusantara), 26-27.

Nurul Ichsan. 2016. Akad Bank Syariah. *Jurnal Ilmu Syariah dan Hukum Asy-Syir’ah*, Vol.50, No.2 : 411.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No.19 Tahun 2014 tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor dalam Rangka Keuangan Inklusif.

Sonny Rakhmat Sudrajat, SE (Pimpinan Kantor Cabang), Wawancara oleh Siti Ma’unatul Maula. KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Kantor Cabang Cirebon Sumber. Tanggal 12 Juli 2023.

Taufik Hidayat A.Md (Marketing), Wawancara oleh Siti Ma’unatul Maula. Masjid At- Taqwa Kota Cirebon. Tanggal 05 Juli 2023.