

## LAMPIRAN I

### Pertanyaan Pokok Wawancara

#### A. Pertanyaan Pokok Regulator

1. Bagaimana penjelasan terkait kebijakan *branchless banking*?
2. Apa langkah selanjutnya yang akan dilakukan oleh regulator agar kebijakan ini dapat diterima oleh masyarakat DIY?
3. Menurut anda, apa saja permasalahan yang dihadapi oleh perbankan syariah terkait belum diterapkannya kebijakan *branchless banking*?
4. Apa solusi dan strategi yang ditawarkan oleh regulator kepada perbankan syariah dalam penerapan kebijakan *branchless banking*?
5. Bagaimana penjelasan anda terkait dengan *financial inclusion*?
6. Bagaimana kebijakan *branchless banking* dapat mendukung pencapaian *financial inclusion* di DIY pada tahun 2016?

#### B. Pertanyaan Pokok Praktisi

1. Apakah yang anda ketahui tentang kebijakan *branchless banking*?
2. Apakah BCA Syariah saat ini sudah menerapkan kebijakan tersebut?
3. Apakah perbankan syariah ini mengetahui dan memahami tentang ketentuan dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan tentang *branchless banking* (Laku Pandai)?
4. (jawaban nomor 2) apabila “Ya”, bagaimana kondisi di lapangan dalam pelaksanaan kebijakan tersebut (meliputi kendala dan manfaat bagi perbankan)?
5. (jawaban nomor 2) apabila “Belum”, mengapa kebijakan tersebut belum juga dilaksanakan? Sementara kebijakan tersebut tentu dapat meningkatkan *market share* perbankan syariah di DIY.
6. Apa solusi dan strategi yang akan dilakukan oleh BCA Syariah dalam penerapan kebijakan *branchless banking*?

### **C. Pertanyaan Pokok Akademisi**

1. Sejauh mana pemahaman anda terkait kebijakan *branchless banking* ?
2. Apa kritik dan saran anda kepada praktisi terkait penerapan kebijakan *branchless banking*?
3. Menurut anda, bagaimana analisis SWOT terkait kebijakan *branchless banking*?
4. Bagaimana penjelasan anda terkait dengan *financial inclusion*?
5. Menurut pendapat anda, bagaimana kondisi *financial inclusion* di DIY?
6. Menurut pendapat anda, bagaimana kebijakan *branchless banking* dapat mencapai *financial inclusion*?

## LAMPIRAN II

### Hasil Wawancara

#### A. Hasil Wawancara OJK

Wawancara dengan OJK saya lakukan pada tanggal 11 Januari 2017 di kantor Otoritas Jasa Keuangan di Jl. Ipda Tut Harsono, Muja Muju, Umbulharjo, Kota Yogyakarta pukul 10.00 WIB. Saya melakukan wawancara dengan salah satu staf OJK divisi Perizinan, Informasi dan Dokumentasi yang bernama Ibu Tika. Berikut hasil wawancara saya dengan beliau :

1. Bagaimana penjelasan terkait kebijakan *Branchless Banking* ?

Jawab :

- a. *Branchless banking* adalah program penyediaan layanan perbankan dan/atau layanan keuangan lainnya melalui kerjasama dengan pihak lain (agen bank) dan di dukung dengan penggunaan sarana teknologi informasi.
- b. Tujuan dari kebijakan *branchless banking* adalah menyediakan produk-produk keuangan yang sederhana, mudah dipahami dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang belum dapat menjangkau layanan keuangan saat ini serta 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
- c. Ada beberapa produk dari *branchless banking* diantaranya adalah :
  - 1) 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 pendebitan 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 debit 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.

- 2) 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.
  - 3) 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.
- d. Terdapat beberapa syarat yang harus dipenuhi oleh pihak bank agar dapat menerapkan kebijakan *branchless banking* diantaranya adalah :
- 1) Berbadan hukum Indonesia.
  - 2) Memiliki profil risiko sesuai yang dipersyaratkan.
  - 3) Memiliki jaringan kantor di Wilayah Indonesia Timur atau Nusa Tenggara Timur.

- 4) Memiliki produk dan aktivitas *sms banking* atau *mobile banking* dan *internet banking*.
- e. Agen *branchless banking* adalah pihak (perorangan atau badan hukum) yang bekerjasama dengan bank penyelenggara *branchless banking* dan menjadi kepanjangan tangan bank untuk menyediakan layanan perbankan dan layanan keuangan lainnya sesuai yang diperjanjikan kepada masyarakat dalam rangka keuangan inklusif. Beberapa syarat yang harus dimiliki oleh calon agen bank penyelenggara *branchless banking* baik perorangan maupun badan hukum diantaranya adalah :
- 1) Perorangan
    - a) Penduduk setempat.
    - b) Memiliki kegiatan di lokasi sebagai sumber penghasilan utama.
    - c) Memiliki kemampuan, kredibilitas, reputasi dan integritas.
  - 2) 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.

Beberapa kemampuan yang harus dimiliki oleh agen *branchless banking* antara lain adalah pengetahuan dan pemahaman terhadap kelembagaan bank dan produk atau jasa bank sehingga dapat memberikan penjelasan dengan baik dalam melaksanakan kegiatannya, kemampuan menggunakan *electronic device* untuk melayani transaksi nasabah termasuk untuk menjelaskan penggunaan *electronic device* dan instrumen kepada nasabah, kemampuan untuk membuat pembukaan secara sederhana dan mengelola keuangan pribadi serta kemampuan untuk menempatkan sejumlah deposit dan

jaminan dengan besaran sesuai yang ditetapkan oleh bank penyelenggara.

Tempat atau lokasi usaha agen *branchless banking* dapat dikenali dengan melihat atribut pengenal berupa tanda pengenal *branchless banking* atau Laku Pandai dan surat penunjukan agen *branchless banking*. Kedua jenis atribut pengenal agen tersebut dipasang di tempat usaha agen sedemikian rupa agar mudah dilihat oleh nasabah dan calon nasabah. Calon nasabah atau nasabah dapat mengecek keabsahan agen *branchless banking* dengan membandingkan informasi agen seperti nomor identifikasi dan nama agen yang terlibat di lokasi agen dengan informasi dari sarana atau media yang disediakan oleh bank penyelenggara. Tanda pengenal agen *branchless banking* minimal memuat informasi mengenai nomor identitas, nama agen atau nama *outlet*, logo bank penyelenggara, logo “Laku Pandai” dan pernyataan bahwa tabungan dengan karakteristik BSA dijamin oleh Lembaga Penjamin Simpanan (LPS).

- f. Dalam proses kerjasama tentunya harus ada beberapa hal yang disepakati oleh kedua belah pihak agar di masa yang akan datang tidak ada yang merasa dirugikan. Perjanjian kerjasama antara bank penyelenggara dan agen *branchless banking* minimal memuat :
  - a. Hak dan kewajiban bank penyelenggara dan agen.
  - b. Ruang lingkup layanan yang dapat disediakan agen termasuk kualitas standar minimum pemberian layanan oleh agen.
  - c. Penetapan wilayah kerja operasional agen.
  - d. Penetapan klasifikasi agen.
  - e. Jangka waktu pelaksanaan kerjasama dan mekanisme perpanjangannya.
  - f. Mekanisme dan hubungan kerja antara bank penyelenggara dan agen antara lain :

- 1) Struktur dan besaran imbal jasa yang dapat berupa komisi dan tata cara pembayaran imbal jasa kepada agen.
  - 2) Penempatan termasuk besaran deposit dan jaminan agen di bank penyelenggara.
  - 3) Pengaturan likuiditas agen.
  - 4) Kewajiban agen untuk memastikan keamanan dan kerahasiaan pencatatan, data dan dokumen yang diterima olehnya, termasuk rahasia bank penyelenggara dan data pribadi nasabah.
  - 5) Penetapan hak kepemilikan bank penyelenggara atas informasi atau data yang diterima oleh agen dari nasabah dan bank penyelenggara.
  - 6) Mekanisme bank penyelenggara untuk melakukan verifikasi atau pemeriksaan terhadap dokumen, pencatatan dan laporan dari agen.
  - 7) Jenis *electronic device* yang ditetapkan dan sistem yang disiapkan oleh bank penyelenggara untuk digunakan oleh agen.
- g. Syarat dan tata cara perubahan perjanjian kerjasama.
- h. Penetapan sanksi dan mekanisme pengenaan sanksi.
- i. Kondisi dan tata cara penghentian perjanjian kerjasama.
- j. Tata cara termasuk tempat penyelesaian perselisihan, dan
- k. Tata cara dan syarat pemindahan lokasi agen.

Agen *branchless banking* dapat bekerjasama dengan lebih dari satu bank. Untuk perorangan, dengan syarat sepanjang bank-bank tersebut berbeda jenis kegiatan usahanya yaitu dengan satu bank konvensional dan satu bank berdasarkan prinsip syariah. Untuk agen berbadan hukum, dengan syarat telah memperoleh persetujuan bank penyelenggara yang sudah bekerjasama lebih dulu dengan agen tersebut dan mampu memberikan layanan dengan kualitas yang baik untuk masing-masing bank. Namun untuk setiap kantor atau *outlet*

agen di suatu daerah tertentu tetap hanya menyediakan layanan produk dari satu bank konvensional dan satu bank syariah.

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

Agen dapat melayani nasabah sesuai dengan cakupan layanan yang sesuai dengan perjanjian kerjasamanya dengan bank. Cakupan layanan berupa :

- a. Transaksi terkait tabungan dengan karakteristik BSA, seperti pembukaan rekening, penyetoran dan penarikan tunai, pemindahbukuan, pembayaran tagihan, transfer dana, pengecekan saldo dan atau penutupan rekening.
- b. Transaksi terkait kredit atau pembiayaan kepada nasabah mikro seperti penerimaan dokumen permohonan, penyaluran pencairan, penagihan atau penerimaan pembayaran angsuran dan atau pelunasan pokok.
- c. Transaksi terkait tabungan selain tabungan dengan karakteristik BSA seperti penyetoran dan penarikan tunai, pemindahbukuan, pembayaran dan atau transfer dana paling banyak Rp.5 Juta per hari per nasabah.
- d. Transaksi terkait layanan atau jasa keuangan lain sesuai ketentuan yang berlaku.

2. Apa langkah selanjutnya yang akan dilakukan oleh regulator agar kebijakan ini dapat di terima oleh masyarakat ?

Jawab :

Langkahnya ya dengan sosialisasi-sosialisasi mbak. Kami sudah sering melakukan edukasi kepada masyarakat dalam bentuk seminar dan

pembinaan. Hal tersebut sudah kami lakukan hampir menyeluruh di seluruh Indonesia. 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. Namun kebijakan *branchless banking* ini penerapannya masih di dominasi oleh perbankan konvensional mbak. Sampai tahun 2016 yang sudah menerapkan *branchless banking* atau biasa kita sebut Laku Pandai masih kurang dari sepuluh bank dan masih di dominasi oleh perbankan konvensional, diantaranya itu ada BRI, BTPN, BNI, BCA, BTN, Bank Sinar Mas, Bank Bukopin, BTPN Syariah dll saya lupa mbak yang lain. Pokoknya kebanyakan bank konvensional.

3. Menurut anda, apa saja permasalahan yang dihadapi oleh perbankan syariah terkait belum diterapkannya kebijakan *branchless banking*?

Jawab :

Perbankan syariah belum menerapkan kebijakan *branchless banking* ini dikarenakan faktor masalah SDM perbankan syariah, IT perbankan syariah bahkan sosial masyarakat juga mempengaruhi. Disini perbankan syariah belum siap untuk menerapkan kebijakan *branchless banking* atau laku pandai karena adanya faktor internal dan eksternal tersebut sejauh pemahaman saya.

4. Mungkin bisa dijabarkan masalah SDM perbankan syariah, IT perbankan syariah dan sosial masyarakat itu seperti apa ya bu ?

Jawab :

Kalau dari aspek SDM sudah pasti mengenai pengetahuan mereka terkait perbankan syariah, ada beberapa hal dalam perbankan syariah yang harus benar-benar dipelajari seperti misalnya akad. Akad ini kan ada bermacam-macam dan harus tau hukumnya seperti apa. Aspek yang lain dari masalah SDM mungkin dari segi pelayanan yang masih kurang maksimal, seperti masih ada perbankan syariah yang tidak mengucapkan salam kepada nasabah ataupun pelayanan pembiayaan yang terlalu lama dll. Untuk permasalahan IT mungkin perbankan syariah masih kurang dalam hal fitur-fitur, harus lebih inovatif agar tidak kalah dengan perbankan konvensional yang fitur-fiturnya sudah sangat lengkap untuk memenuhi kebutuhan nasabah. Perbankan syariah juga masih terbatas jangkauannya di seluruh Indonesia, hal ini harus segera diatasi mengingat *market share* perbankan syariah masih menjadi PR kita bersama. Sementara untuk masalah sosial masyarakat, kurangnya pengetahuan masyarakat terkait dengan perbankan syariah sampai saat ini menjadi hal yang sering ditemui di Indonesia. Kemudian kebijakan *branchless banking* ini kan menggunakan agen, otomatis karena dia bukan berbentuk bank maka sangat wajar apabila masyarakat masih kurang percaya dengan agen *branchless banking*.

5. Apa solusi dan strategi yang ditawarkan oleh regulator kepada perbankan syariah dalam penerapan kebijakan *branchless banking* ?

Jawab :

Solusi yang ditawarkan oleh regulator melihat dari permasalahannya ya mungkin pihak perbankan syariah harus melakukan standarisasi pelayanan dan *intensive training*. Pemahaman nilai-nilai Islam juga sangat diperlukan untuk SDM perbankan syariah agar lebih memahami terkait akad-akad dan hukumnya. Pelaku-pelaku perbankan syariah harus benar-benar paham dan mengerti terkait dengan nilai-nilai Islam. Apabila mereka sudah paham akan nilai-nilai Islam maka akan mudah bagi mereka untuk mampu menjelaskan kepada nasabah atau masyarakat terkait dengan produk-produk dan akad-akad yang digunakan oleh

perbankan syariah. Hal ini tentu akan memperbaiki kemampuan komunikasi para pelaku perbankan syariah. Jadi para pelaku ini harus paham dulu baru bisa menjelaskan kepada orang lain. Untuk masalah IT yang saya sebutkan tadi, perbankan syariah harus melakukan penambahan fitur atau berinovasi lagi untuk bersaing dengan perbankan konvensional. Perbankan syariah juga harus melakukan perluasan jangkauan ke seluruh Indonesia melalui agen *branchless banking*. Untuk masalah sosial masyarakat, solusi yang dapat saya tawarkan adalah sosialisasi kepada masyarakat mengenai perbankan syariah. Hal ini harus dilakukan pula oleh pihak perbankan syariah, selama ini pihak regulator dalam hal ini OJK sudah melakukan sosialisasi dengan sebaik mungkin agar masyarakat bukan hanya sekedar mengetahui tentang keberadaan perbankan syariah namun juga menggunakan produk dan jasa perbankan syariah. Perbankan syariah agar dapat sukses melaksanakan program *branchless banking* maka harus mempunyai strategi. Strategi yang saya tawarkan disini adalah perluasan kerjasama dengan perusahaan komunikasi dan optimalisasi fungsi pembiayaan untuk masyarakat kecil-menengah atau masyarakat pedesaan.

6. Bagaimana penjelasan anda terkait dengan *financial inclusion*?

Jawab :

Yang saya tau mengenai *financial inclusion* adalah suatu keadaan dimana semua orang memiliki akses terhadap layanan jasa keuangan yang berkualitas dengan biaya yang terjangkau dan cara yang tidak rumit. Yang saya tau juga Indonesia berperan aktif dalam pembahasan keuangan inklusif dalam forum internasional.

7. Bagaimana kebijakan *branchless banking* dapat mendukung pencapaian *financial inclusion* di DIY pada tahun 2016?

Jawab :

Ya jelas dapat mendukung mbak. Kalau penerapan *branchless banking* dapat berjalan dengan baik ini kan artinya semakin banyak masyarakat Indonesia yang merasakan fasilitas perbankan (*bankable*). Dengan

semakin banyaknya masyarakat Indonesia yang merasakan fasilitas dari perbankan, maka akan semakin cepat pencapaian keuangan inklusif. Karena seperti yang saya jelaskan tadi bahwa *branchless banking* menggunakan jasa agen yang masuk ke seluruh pelosok Indonesia.

## **B. Hasil Wawancara BCA Syariah**

Wawancara dengan pihak BCA Syariah saya lakukan pada tanggal 10 Januari 2017 di kantor BCA Syariah Yogyakarta di Jl.P.Mangkubumi No.5-7 Yogyakarta pukul 10.00 WIB. Saya melakukan wawancara dengan senior *Accounting Officer* yang bernama Bapak Handoyo. Berikut hasil wawancara saya dengan beliau :

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

Jawab :

Sejauh pemahaman saya, *branchless banking* adalah peraturan yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia pada tahun 2013 yang bertujuan untuk mempermudah masyarakat menengah kebawah untuk mendapatkan fasilitas dari lembaga keuangan. *Branchless banking* ini nanti ada agennya, bisa berupa perorangan maupun perusahaan. Kebijakan ini juga dapat membantu perbankan syariah untuk meningkatkan *market share* nya. Kebijakan ini selain memberdayakan agen, juga memanfaatkan kecanggihan teknologi.

2. Apakah BCA Syariah saat ini sudah menerapkan kebijakan tersebut?

Jawab :

Belum mbk, BCA Syariah Cabang Yogyakarta ini memang belum menerapkan kebijakan *branchless banking* walaupun BCA konvensional sudah. Namun kami akan segera merilis penerapan kebijakan Laku Pandai di tahun ini (2017). Untuk saat ini kami masih mengkaji terkait keuntungan dan kelemahan dari diterapkannya kebijakan ini. Saat ini baru sistem *mobile banking* dan *internet banking* yang terus digagas oleh BCA Syariah.

3. Apakah perbankan syariah ini mengetahui dan memahami tentang ketentuan dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan tentang *branchless banking* (Laku Pandai)?

Jawab :

Iya kami sudah mengetahui bahkan sudah kami pelajari setiap ayatnya, karena memang kami berencana untuk segera menerapkan kebijakan *branchless banking* ini. Hanya saja untuk eksekusi dari rencana kami belum.

4. (jawaban nomor 2) apabila “Belum”, mengapa kebijakan tersebut belum juga dilaksanakan? Sementara kebijakan tersebut tentu dapat meningkatkan *market share* perbankan syariah di DIY.

Jawab :

Tentunya banyak hal yang menyebabkan BCA Syariah belum menerapkan kebijakan tersebut. Ada faktor baik dari internal maupun eksternal. Yang jelas BCA Syariah ini kan masih tergolong BUS baru dan masih mempunyai banyak kekurangan dan keterbatasan. Salah satu permasalahannya begini mbak *market share* perbankan syariah masih sekitaran lima persen ini juga tidak terlepas dari faktor yang paling dominan yaitu ketergantungan masyarakat terhadap sistem bunga dan kurangnya wawasan mengenai perbankan syariah. Masyarakat terutama golongan menengah ke bawah lebih dominan senang meminjam uang di bank konvensional karena prosedurnya mudah, kebanyakan dari mereka bahkan tidak peduli apakah bunga itu haram atau halal. Perbankan konvensional sudah masuk ke dalam sistem masyarakat sejak beberapa abad, ini tentunya menjadi pekerjaan rumah untuk perbankan syariah dan regulator terkait dengan perubahan cara berpikir masyarakat agar secara perlahan mau meninggalkan sistem bunga. Masalah yang paling susah untuk diatasi 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. Walaupun Indonesia ini merupakan negara dengan mayoritas muslim namun masih banyak masyarakat muslim yang belum percaya dengan perbankan syariah dan menganggap bahwa bank syariah sama saja dengan bank konvensional, oleh karena itu masalah wawasan masyarakat terkait dengan perbankan syariah harus ditingkatkan oleh regulator. Sistem bunga yang sudah masuk di Indonesia sejak puluhan tahun menyebabkan masyarakat kita susah sekali menjauhi bunga walaupun MUI telah mengeluarkan fatwa bahwa bunga bank itu haram. BCA Syariah sekarang sedang gencar-gencarnya melakukan promosi dan pengenalan kepada masyarakat Yogyakarta. Diharapkan kedepannya masyarakat Jogja dapat dengan senang hati menggunakan jasa BCA Syariah untuk memenuhi kebutuhan akan layanan jasa keuangan mereka. Tahun 2016 BCA Syariah sudah bekerjasama dengan pihak Teknologi Informasi untuk memaksimalkan penggunaan jasa layanan *internet banking* dan *mobile banking*. Dalam hal perkembangan perbankan tentu permasalahan IT juga menjadi salah satu pekerjaan rumah yang harus dioptimalkan. Dalam beberapa tahun kedepan untuk mencapai pangsa pasar yang ditargetkan, BCA Syariah akan melakukan berbagai macam inovasi. Hal ini membuktikan bahwa BCA Syariah siap untuk bersaing dalam hal memenuhi dan melayani kebutuhan masyarakat. BCA Syariah sudah gencar dengan penggunaan fasilitas *mobile banking* dan *internet banking* untuk memudahkan transaksi masyarakat. Akan tetapi dalam prakteknya, masih banyak keluhan dari nasabah mengenai masalah pelayanan IT oleh BCA Syariah. Ada yang bilang masih susah *log in* lah, proses masih terlalu lama dll. Ini jadi pekerjaan rumah untuk BCA Syariah di tahun 2017 agar kejadian dan keluhan serupa tidak terulang kembali. Pihak bank juga telah meyakini bahwa perusahaan Telekomunikasi telah melakukan dengan semaksimal mungkin, namun ya kembali lagi

namanya juga masih baru harus banyak belajar dari kesalahan, walaupun dilakukan sebegitu apapun untuk melayani masyarakat tapi pasti ada saja masalahnya. Kalau seperti ini pokoknya harus tetap istikomah tidak boleh cepat berputus asa. Saya sering sekali mendapatkan komplain dari nasabah tentang koneksi ke server yang sering tidak dapat diakses. Jaringan yang tiba-tiba *error* dan tidak dapat terhubung. Keluhan yang sering didapatkan adalah mengenai kurangnya fitur-fitur yang mendukung. Mengenai fitur-fitur ini sering sekali dibandingkan dengan perbankan konvensional. Sehingga dua masalah ini harus mendapatkan perhatian yang serius. Dalam hal pelaksanaan *branchless banking* masalah yang juga tidak kalah penting adalah masalah SDM baik agen maupun SDM perbankan syariah itu sendiri. Agen yang bukan dari lembaga perbankan tentu sangat membutuhkan pelatihan khusus dan harus menjadi perhatian dari pihak perbankan syariah. Sosial masyarakat juga merupakan hal yang harus diperhatikan. Apabila kita telah menyiapkan segala pelayanan dengan baik namun sosial masyarakat tidak dapat menerima kehadiran lembaga keuangan perbankan syariah ya buat apa. Untuk masalah IT saat ini belum menjadi masalah yang terlalu serius, karena kami juga selalu meningkatkan kualitas pelayanan berbasis IT ini. Namun tetap harus diperhatikan juga masalah IT ini. Intinya ketiga masalah ini menjadi masalah dalam hal belum diterapkannya kebijakan *branchless banking*.

5. Apa solusi dan strategi yang akan dilakukan oleh BCA Syariah dalam penerapan kebijakan *branchless banking*?

Jawab :

Solusi nya mungkin ya berdasarkan masalah yang tadi telah saya paparkan mbak. Jadi untuk masalah SDM mungkin bisa diberikan pemahaman mengenai nilai-nilai Islam dan dilakukan *intensive training* untuk para agen. Kemudian untuk masalah IT seperti tadi solusinya adalah agar kebijakan *branchless banking* tersebut dapat mencukupi seluruh kebutuhan masyarakat dan dapat menjangkau ke seluruh akses

yang ada di Indonesia, maka perbankan syariah harus melakukan penambahan fitur dan penambahan jaringan komunikasi. Hal ini perlu dilakukan agar kedepannya tidak ada lagi keluhan dari masyarakat terkait dengan masalah server yang tidak stabil dan perbandingan fitur yang dimiliki oleh perbankan syariah dengan perbankan konvensional. Untuk masalah sosial masyarakat mungkin dari regulator yang lebih memahami terkait hal ini namun saran dari saya pribadi ya ini aja sih untuk sosialisasi dan bimbingan kepada masyarakat kecil-menengah terutama di wilayah pedesaan maupun Indonesia Bagian Timur lebih digencarkan lagi. Strategi kedepannya mungkin pihak perbankan dapat melakukan perluasan kerjasama dengan perusahaan komunikasi serta harus pintar-pinter ngambil hati masyarakat kecil dengan cara mempermudah proses pembiayaan sesuai dengan kebutuhan mereka.

### C. Hasil Wawancara Bapak Rudi Nugroho.,S.E.,M.Sc

Wawancara dengan Bapak Rudi Nugroho saya lakukan pada tanggal 19 Desember 2016 di Ruang Dosen FEB UIN Sunan Kalijaga di Jl.Marsda Adisucipto Yogyakarta pukul 10.00 WIB. Berikut hasil wawancara saya dengan beliau :

1. Sejauh mana pemahaman anda terkait kebijakan *branchless banking* ?

Jawab :

Saya menganggap bahwa kebijakan itu sebenarnya untuk mengakomodir masyarakat yang belum *bankable* menjadi *bankable*. Maksud dari *bankable* itu bagaimana agar uang masyarakat tidak beredar secara luas. Ketika itu dimasukkan ke lembaga keuangan dengan mempermudah akses *branchless* untuk membuka cabang dan lain sebagainya. Sebenarnya ini dua sisi, satu sisi untuk perbankannya bagaimana dia bisa melakukan penetrasi pasar, dia bisa cepat masuk ke pasar. Di sisi yang lain, Bank Indonesia dalam hal ini juga OJK bagaimana masyarakat itu meleak lembaga keuangan. Akhirnya uang itu pengennya jangan disimpan di bawah bantal saja atau di lemari. Tapi harus di pahami loh ya, kalau kita masuk ke pasar atau ke masyarakat jarang sekali petani atau masyarakat

kecil dsb menyimpan uangnya dalam bentuk *cash*, mayoritas mereka itu investasinya itu barang. Kebanyakan kalau sektor-sektor di masyarakat itu kalau nggak peternakan, kalau nggak tanah ya tanaman. Tanaman itu bisa banyak, dia sewa tanah untuk di tanami dsb. Jadi uang itu berputar. Nah *branchless banking* ini penting juga bagi masyarakat yang selama ini menyimpan uangnya di bawah bantal dsb kan tidak manfaat tuh, masuk ke bank bisa di putar. Kalau uang yang terhimpun dari masyarakat tinggi kan itu modal juga untuk menggerakkan perekonomian. Total DPK di Indonesia itu kan hampir sekitar 6000 Triliun rupiah. Itu kan bisa bertambah jadi pemerintah tidak perlu meminjam uang ke luar negeri dari Cina atau dari mana. 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.

2. Apa kritik dan saran anda kepada praktisi terkait penerapan kebijakan *branchless banking*?

Jawab :

Berikan fasilitas secara baik. Service yang *excellent*. Baik secara keamanan, pelayanan, fasilitas. Yang menjadi masalah adalah apabila agen ini berkembang dan pelayanan meningkat apakah akan di buka kantor cabang? Kalau di buka kantor cabang, agennya di gusur dong. 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. 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 margin 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. Masalah SDM perbankan syariah saat ini adalah masalah kemampuan mereka berkomunikasi. Kalau saya perhatikan banyak SDM perbankan syariah yang salah dalam mengkomunikasikan produk-produk perbankan syariah. Kurang *luwes* dalam menyampaikan akad-akad dalam perbankan syariah. Terlihat sekali kadang-kadang bahwa mereka kurang menguasai produk dan akad itu sendiri. Nah hal ini harus segera diperbaiki oleh pimpinan-pimpinan perbankan syariah. 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 khususnya perbankan syariah harus mengupayakan agar tidak ada lagi atau paling tidak dapat meminimalisir *blank area* yang masih banyak di Indonesia. Apabila bank-bank melakukan diversifikasi portofolio kredit mereka ke sektor UMKM, maka bank-bank tersebut dapat melepas ketergantungan dari korporasi yang ketika terjadi gejolak keuangan pada korporasi tersebut, perbankan dapat meminimalisir risiko *default* debiturnya. Sehingga aliran sistem keuangan tetap berjalan dengan baik.

*Branchless banking* harus di sosialisasikan secara mendasar, tujuannya apa, kalau tujuannya tentang aksestabilitas tentu bagaimana menggerakkan infrastruktur. Jangan sampai inflasi berpindah dari kota ke desa. Maka apabila *Branchless banking* ini diterapkan maka harus diseimbangkan dengan pembiayaan yang disalurkan ke desa. Lalu yang terakhir bagaimana *branchless banking* ini tidak menambah gap antara pasar uang dengan pasar barang. Agar kebijakan *branchless banking* ini dapat menarik minat masyarakat agar mempercayakan dananya di agen-agen terdekat, maka perbankan syariah harus mempermudah segala urusan masyarakat. Hal tersebut dapat dilakukan dengan cara perbankan syariah mengoptimalkan fungsi pembiayaan untuk masyarakat kecil-menengah dan pemberdayaan fasilitas-fasilitas desa seperti fasilitas kesehatan, pendidikan dan lain-lain.

3. Menurut anda, bagaimana analisis SWOT terkait kebijakan *branchless banking*?

Jawab :

a. Faktor Internal

1) Kekuatan

- a) Dengan penerapan kebijakan *branchless banking* maka dapat melakukan efisiensi biaya karena tidak perlu membuka kantor cabang. Sebagaimana yang diketahui bahwa pembukaan kantor cabang memerlukan biaya operasional yang cukup besar.
- b) Dengan adanya agen, maka akan tercapai kemudahan akses oleh masyarakat terpencil yang selama ini belum merasakan akses lembaga keuangan perbankan.
- c) Adanya agen *branchless banking* di wilayah-wilayah terpencil akan meningkatkan pembiayaan ke sektor produktif mikro sehingga dapat memperkuat perekonomian Indonesia.

2) Kelemahan

- a) Kualitas SDM perbankan syariah masih harus dikembangkan sehingga kedepannya masyarakat tidak lagi menganggap bahwa perbankan konvensional sama saja dengan perbankan syariah.
- b) Perbankan syariah harus meningkatkan penguasaan informasi dan teknologi agar dapat bersaing dengan perbankan konvensional yang saat ini lebih unggul dibandingkan dengan perbankan syariah.

b. Faktor Eksternal

1) Peluang

- a) Jumlah nasabah perbankan syariah setiap tahun relatif menunjukkan peningkatan walaupun tidak terlalu signifikan. Peningkatan jumlah nasabah ini dapat menjadi salah satu peluang untuk menerapkan kebijakan *branchless banking*.
- b) Dengan adanya pasar baru MEA ini juga merupakan salah satu kesempatan bagi perbankan syariah untuk memperluas jangkauannya hingga ke luar negeri melalui kebijakan *branchless banking*.

2) Ancaman

- a) Belum dilakukannya penelitian lebih lanjut terkait kebijakan ini merupakan salah satu ancaman karena belum diketahui baik buruknya kebijakan tersebut.
- b) Pengembangan informasi dan teknologi perbankan syariah yang masih sangat terbatas merupakan sebuah ancaman karena perbankan syariah tidak akan dapat bersaing dengan perbankan konvensional.

4. Bagaimana penjelasan anda terkait dengan *financial inclusion*?

Jawab :

Sejauh pemahaman saya, keuangan inklusif adalah suatu keadaan dimana semua orang memiliki akses terhadap layanan jasa keuangan yang

berkualitas dengan biaya yang terjangkau dan cara yang menyenangkan, tidak rumit, serta menjunjung harga diri dan kehormatan masyarakat. Intinya, keuangan inklusif ingin mewujudkan seluruh lapisan masyarakat Indonesia untuk mendorong pertumbuhan ekonomi nasional, penanggulangan kemiskinan dan pemerataan pendapatan.

5. Menurut pendapat anda, bagaimana kondisi *financial inclusion* di DIY?

Jawab :

Saya belum melakukan *research* terkait dengan keadaan *financial inclusion* di DIY namun sepemahaman saya dari beberapa artikel ataupun jurnal menunjukkan bahwa angka keuangan inklusif di DIY menunjukan tren yang meningkat dalam lima tahun terakhir ini. Namun penyebab kenaikannya seperti apa harus dilakukan penelitian yang lebih mendalam. Tapi saya rasa angka keuangan inklusif di DIY dalam taraf sedang, artrinya tidak tinggi namun juga tidak rendah.

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

Jawab :

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.

#### **D. Hasil Wawancara Bapak Dimas Bagus Wiranata.,S.E,M.Ec**

Wawancara dengan Bapak Dimas Bagus W saya lakukan pada tanggal 02 Januari 2017 di Ruang Dosen FEB UMY di Jl.Lingkar Selatan, Tamantirto Yogyakarta pukul 10.00 WIB. Berikut hasil wawancara saya dengan beliau :

1. Sejauh mana pemahaman anda terkait kebijakan *branchless banking* ?

Jawab :

Ya saya melihatnya kalau sekarang itu sebatas hanya bagaimana masyarakat itu diberikan sebuah pemahaman harus memiliki rekening perbankan atau mereka itu harus memiliki akses keuangan. Jadi sebatas akses, bukan dalam konteks kedalamannya. Jadi dalam konteks bagaimana nasabah itu benar-benar bisa mendapatkan faedah dari adanya *branchless banking* dalam pengembangan ekonomi dan sosialnya. *Branchless banking* harus mampu memberikan inovasi yang lebih menyeluruh terutama dalam kaitannya untuk mendorong pertumbuhan ekonomi Indonesia dan menjaga stabilitas sistem keuangan yaitu dengan cara meningkatkan akses masyarakat ke layanan jasa keuangan atau lebih kita sebut dengan keuangan inklusif.

2. Apa kritik dan saran anda kepada praktisi terkait penerapan kebijakan *branchless banking*?

Jawab :

Apasih sebenarnya hakekat *branchless banking*, kalau saya sebenarnya bagaimana pemerintah itu menyerap dana masyarakat sebanyak mungkin karena pemerintah butuh dana pembangunan dan itu lebih murah. Saya khawatir ini ada semacam eksploitasi dana masyarakat yang itu sifatnya tidak kembali ke mereka begitu, sekedar hanya diserap saja. Mereka dipacu atau dipaksa buka rekening nabung. Yang saya khawatirkan ada eksploitasi dana masyarakat yang sifatnya tidak kembali kepada mereka, justru diputar oleh pemerintah atau negara atau bank tertentu untuk kebutuhan yang lain. Saran saya yang pertama dari prespektif regulator dulu atau BI terkhususnya OJK. BI harus benar-benar memahami *branchless banking* ini sasarannya kepada apa, pertama apakah hanya sekedar literasi atau yang kedua dia adalah kontak daerah. Kalau hanya literasi saya kira sekedar buka rekening cukup, artinya hanya sebatas tau atau edukatif. Tapi kalau dia sifatnya lebih ke pemberdayaan maka pemerintah harus memastikan masyarakat tadi itu benar-benar bisa

mengakses uangnya kembali dalam bentuk kredit murah. Jadi *branchless banking* itu sifatnya sebagai intermediasi agar masyarakat lebih mudah mengakses lebih besar dan lebih strategis dananya. Yang kedua dari perspektif perbankan memang kalau bisa ada dana khusus yang memang dialokasikan bagaimana *branchless banking* ini bisa diakses oleh masyarakat secara lebih luas dan lebih mudah artinya tadi tidak terlalu mengikuti prosedural umum, tidak ada agunan, tidak harus ada yang sifatnya *complicated*, dokumen-dokumen terlalu kompleks. Yang penting bagi saya bagaimana perbankan bisa menjadi *partner* bagi masyarakat yang dia itu memang membutuhkan sebuah pengembangan ekonomi yang sifatnya *sector real*. Dan saran yang terakhir untuk masyarakat, saya rasa masyarakat kita itu harus mulai berfikir bahwasanya *branchless banking* ini bukan sesuatu yang murni membantu. Artinya *branchless banking* ini kurang mengena bagi masyarakat yang kurang berdaya dalam konteks ekonomi dan kemampuan teknologi, jadi harusnya sebelum kebijakan ini diturunkan, harus ada literasi teknologi yang mendukung kearah *branchless banking*. Saya khawatir masyarakat hanya tau tapi tidak memanfaatkan, kalau memanfaatkan pun masih sangat terbatas. Solusi mengenai sosial masyarakat ini bisa berupa bimbingan kepada masyarakat, preferensi masyarakat dan sosialisasi mengenai perbankan syariah. Solusi yang ditawarkan sama-sama penting dan harus dilaksanakan semua. Apabila pihak praktisi dan regulasi bekerjasama dengan baik dalam hal memberikan bimbingan kepada masyarakat, mengubah preferensi masyarakat dan gencar melaksanakan sosialisasi terkait perbankan syariah kepada masyarakat, maka permasalahan sosial masyarakat terkait dengan ketergantungan dengan sistem bunga dan kurangnya wawasan masyarakat terutama masyarakat pinggiran dapat teratasi dengan baik

3. Menurut anda, bagaimana analisis SWOT terkait kebijakan *branchless banking*?

Jawab :

a. Faktor Internal

1) Kekuatan

- a) Adanya agen perbankan dengan sistem yang jelas dan lindungi pemerintah di berbagai wilayah tentu dapat mengurangi ketergantungan terhadap rentenir.
- b) *Market share* perbankan yang mencapai 80 persen dapat dengan mudah membuat agen perbankan diterima berbagai wilayah.

2) Kelemahan

- a) Walaupun perbankan syariah telah diresmikan lebih dari 10 tahun di Indonesia, akan tetapi masih banyak masyarakat yang belum memahami terkait perbankan syariah dan ini akan menjadi kendala bagi perkembangan agen *branchless banking* perbankan syariah.
- b) Kebijakan yang baru perlu diadakan penelitian-penelitian lebih lanjut terkait penerapannya agar kedepannya kebijakan *branchless banking* dapat terlaksana dengan baik dan sesuai harapan perbankan syariah.

b. Faktor Eksternal

1) Peluang

- a) Debitur UMKM yang ada di perbankan syariah dapat dijadikan salah satu peluang untuk pengembangan kebijakan *branchless banking* dengan menjadikan mereka sebagai agen di daerah masing-masing.

2) Ancaman

- a) Modal yang dimiliki oleh perbankan syariah masih relatif sedikit sehingga menyulitkan dalam hal pengembangan perbankan syariah .

4. Bagaimana penjelasan anda terkait dengan *financial inclusion*?

Jawab :

Dalam konteks yang saya pahami inklusi keuangan benar-benar harus mencakup aspek sisi terdalam dari sebuah inklusi yaitu orang miskin atau orang yang *unbankable*. Ini suatu sistem bagaimana orang dapat terangkat harkat dan martabatnya secara sosial menjadi orang yang lebih *accessible*. 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. 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. Dengan adanya pemanfaatan produk-produk jasa keuangan, individu atau rumah tangga dapat mengatur dan menjaga kondisinya keuangannya sehingga dapat meningkatkan kesejahteraan yang dalam hal lebih luas dapat mempersempit kesenjangan penghasilan, sehingga dapat meningkatkan ketahanan keuangan pada level individu yang dalam jumlah yang lebih besar dapat menjaga stabilitas sistem keuangan. Alasan masyarakat belum memiliki rekening pada bank di beberapa negara berkembang seperti Indonesia dikarenakan kondisi ekonomi seperti kurangnya sumber daya uang yang dimiliki dan mahal biaya

administrasi, alasan lain biasanya karena kondisi sosial masyarakat itu sendiri dan hambatan terbesar lainnya adalah dari segi perbankan sendiri yang letaknya jauh dan sulitnya akses kantor cabang bank dari tempat tinggal sehingga masyarakat membutuhkan biaya transportasi yang tidak sedikit.

5. Menurut pendapat anda, bagaimana kondisi *financial inclusion* di DIY?

Jawab :

Sejauh yang saya tau di Jogja ini ada beberapa memang perbankan yang berjibaku di kebijakan *branchless banking*. Namun ini saya tidak bisa menjawab secara detail karena ini terkait dengan sektor lapangan. Namun apabila kebijakan ini benar-benar diterpkan di Jogja maka akan sangat bagus sekali seperti yang kita ketahui masih ada beberapa *blank area* di Jogja seperti di Kulon Progo dan Gunung Kidul.

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

Jawab :

*Branchless banking* dapat mencapai *financial inclusion* karena kebijakan *branchless banking* ini kan nantinya akan meningkatkan jumlah masyarakat yang berbank. Kebijakan *branchless banking* akan masuk ke seluruh pelosok-pelosok daerah sehingga diharapkan masyarakat Indonesia bukan hanya *melek* lembaga keuangan namun juga dapat memanfaatkan layanan jasa lembaga keuangan sesuai dengan kebutuhan pembiayaan masing-masing. Sehingga apabila program kebijakan *branchless banking* ini dapat berjalan dengan lancar maka akan mendukung pencapaian *financial inclusion* di Indonesia. Dengan meningkatnya masyarakat yang berbank, maka dapat meningkatkan harkat dan martabat secara sosial dari masyarakat Indonesia.







## LAMPIRAN IV

### Dokumentasi



Wawancara dengan bapak Rudi Nugroho.,S.E. M.Sc yang dilaksanakan pada tanggal 19 Desember 2016 pukul 10:00 WIB bertempat di Ruang Dosen FEB UIN Sunan Kalijaga.



Wawancara dengan bapak Dimas Bagus Wiranata.,S.E. M.Ec yang dilaksanakan pada tanggal 02 Januari 2017 pukul 09:00 WIB bertempat di Ruang Dosen FE UMY.



Wawancara dengan bapak Handoyo yang dilaksanakan pada tanggal 10 Januari 2017 pukul 10:00 WIB bertempat di kantor BCA Syariah Yogyakarta.



Wawancara dengan Ibu Tika yang dilaksanakan pada tanggal 11 Januari 2017 pukul 10:00 WIB bertempat di kantor OJK Yogyakarta.



Pengisian kuesioner yang dilakukan oleh bapak Handoyo pada tanggal 20 Januari 2017 pukul 10.00 WIB di kantor BCA Syariah Yogyakarta,



Pengisian kuesioner yang dilakukan oleh bapak Rudi Nugroho.,S.E.M.Sc pada tanggal 20 Januari 2017 pukul 12.00 WIB di Ruang Dosen FEB UIN Sunan Kalijaga.,

## LAMPIRAN V

### Hasil Kuesioner

#### A. Aspek Masalah

*Tabel Pairwise Comparison*

Masalah	N1	N2	N3	N4	GMEAN
SDM	9	9	7	9	8
IT	4	4	5	8	5
Sosial Masyarakat	9	9	7	8	8
<b>SDM</b>					
Kemampuan komunikasi kurang baik	8	8	7	8	8
Kesyariahan	9	9	3	9	7
Pelayanan kurang maksimal	7	7	8	8	7
SDM kurang menguasai IT	4	4	7	8	6
<b>IT</b>					
Keterbatasan jangkauan	4	4	8	9	6
Koneksi server tidak stabil	8	8	7	9	8
Kurangnya fitur	9	9	7	9	8
<b>Sosial Masyarakat</b>					
Ketergantungan sistem bunga	9	9	5	9	8
Kurangnya kepercayaan masyarakat terhadap agen	5	5	8	9	7
Kurangnya wawasan mengenai perbankan syariah	9	9	7	9	8

#### B. Aspek Solusi

*Tabel Pairwise Comparison*

Solusi	N1	N2	N3	N4	GMEAN
SDM	9	9	7	9	8
IT	7	7	7	9	7
Sosial Masyarakat	8	8	7	9	8
<b>SDM</b>					
Pemahaman nilai Islam	9	9	5	9	8
Perketat rekrutmen SDM	8	8	5	9	7
Standarisasi pelayanan	5	5	7	9	6
Training intensif	8	8	5	9	7
<b>IT</b>					

Penambahan fitur	7	7	8	8	7
Penambahan jaringan	7	7	7	8	7
Perluasan jangkauan melalui agen	3	3	8	8	5
<b>Sosial Masyarakat</b>					
Bimbingan kepada masyarakat	9	9	5	8	8
Preferensi masyarakat	9	9	5	8	8
Sosialisasi perbankan syariah	9	9	6	8	8

### C. Aspek Strategi

*Tabel Pairwise Comparison*

<b>Strategi</b>	<b>N1</b>	<b>N2</b>	<b>N3</b>	<b>N4</b>	<b>GMEAN</b>
Perluasan kerjasama dengan perusahaan komunikasi	9	9	7	9	8
Optimalisasi fungsi pembiayaan	7	7	7	9	7
Pemberdayaan fasilitas desa	8	8	7	9	8

## **LAMPIRAN VI**

### **Daftar Riwayat Hidup**

Nama : Norma Azurah

Tempat, Tanggal lahir: Gresik, 02 Mei 1996

Alamat : Desa Sawo RT 16 RW 08 Kecamatan Dukun, Gresik  
61155

No. HP : 08997759404

Email : [nurmaa38@gmail.com](mailto:nurmaa38@gmail.com)

#### **Pendidikan Formal**

1. 2001-2007 : SD Negeri Sawo
2. 2007-2010 : SMP Negeri 1 Karanggeneng Lamongan
3. 2010-2013 : R-SMA-BI Negeri 1 Lamongan
4. 2013-2017 : S1 Ekonomi dan Perbankan Islam,  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

#### **Pengalaman Organisasi**

1. 2013-2016 : Staf Riset Forum Intelektual Ekonomi Syariah (FIES)
2. 2013-2016 : Sekretaris Umum UKM Kelompok Penelitian Mahasiswa
3. 2016-2017 : Staf EO Badan Pekerja Nasional FoSSEI

#### **Prestasi Akademik yang dimiliki**

1. Juara 1 lomba paper di ajang TEMILREG (Temu Ilmiah Regional) pada tahun 2016 di UIN Sunan Kalijaga