

## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab IV ini menguraikan hasil penelitian dan pembahasan dari profil informan yaitu narasumber yang terdiri dari akademisi, praktisi dan regulator perbankan syariah yang ada di DI Yogyakarta. Hasil penelitian akan memberikan jawaban atas rumusan masalah dari penelitian ini. Pada penelitian ini ada sebanyak empat narasumber yang berhasil di wawancarai yaitu satu regulator dalam hal ini OJK, dua akademisi dalam hal ini bapak Rudi Nugroho, S.E., M.Sc dan bapak Dimas Bagus Wiranata, S.E., M.Ec serta pihak praktisi dalam hal ini perwakilan dari BCA Syariah Kantor Cabang Yogyakarta.

Jawaban dari seluruh narasumber menyeluruh untuk semua pembahasan dalam penelitian ini. Namun ini bukan berarti bahwa setiap narasumber dapat memberikan informasi yang dibutuhkan oleh peneliti. Untuk dekomposisi dari masalah, solusi dan strategi dari kebijakan *branchless banking* akan dijabarkan dengan metode ANP. Informasi lengkap untuk para narasumber bisa dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel 4.1 Daftar Narasumber**

No	Narasumber	Usia (Tahun)	Pendidikan Terakhir	Nama/Instansi	Lama Bekerja

					(Tahun)
1	N1	35	S2	Tika/OJK	3
2	N2	59	S2	Handoyo/BCA Syariah KC Yogyakarta	30
3	N3	34	S2	Rudi Nugroho, S.E.,M.Sc/UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta	3
4	N4	31	S2	Dimas Bagus Wiranata,S.E.,M.E c/Univ. Muhammadiyah Yogyakarta	2

#### A. Kebijakan *Branchless Banking* di BCA Syariah KC DI Yogyakarta

Kebijakan *branchless banking* yang dikeluarkan oleh BI pada 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* masih di

dominasi oleh perbankan konvensional. Hal ini selaras dengan informasi yang diungkapkan oleh N1:

..... 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.

Tentu tidak bisa dipungkiri bahwa bank konvensional memiliki pangsa pasar yang lebih besar dibandingkan dengan bank syariah. Perbankan konvensional juga 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 bahkan di Wilayah Indonesia Timur (WIT) dan kepercayaan masyarakat yang besar terhadap perbankan konvensional serta tingginya tingkat ketergantungan terhadap sistem bunga. Sebagaimana diungkapkan oleh N2 dalam memberikan pernyataan sebagai berikut :

..... *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.

Hal ini juga dirasakan oleh salah satu bank syariah yang baru menjadi BUS yaitu BCA Syariah. BCA Syariah dikukuhkan oleh Gubernur Bank Indonesia menjadi Bank Umum Syariah pada bulan Maret tahun 2010 dan baru beroperasi pada bulan April 2010. Data per Agustus 2016 menyatakan bahwa BCA Syariah telah memiliki 49 jaringan cabang yang terdiri dari sembilan Kantor Cabang (KC), tiga Kantor Cabang Pembantu (KCP), tiga Kantor Cabang Pembantu Mikro Bina Usaha Rakyat (BUR), delapan Kantor Fungsional (KF) dan dua puluh enam Unit Layanan Syariah (ULS) yang tersebar di seluruh wilayah di Indonesia diantaranya adalah DKI Jakarta, Tangerang, Bogor, Depok, Bekasi, Surabaya, Semarang, Bandung, Solo dan Yogyakarta. Sementara, untuk BCA Syariah Yogyakarta baru diresmikan pada tahun 2013. Karena masih relatif baru maka pangsa pasar BCA Syariah di Yogyakarta belum terlalu luas, berbeda dengan bank konvensional. Hal ini sesuai dengan pernyataan yang dipaparkan oleh N2 :

..... 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.

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 dll. Namun dalam prakteknya tidak sedikit masalah-masalah yang dikeluhkan oleh masyarakat atau nasabah terkait dengan penggunaan atau pemanfaatan layanan perbankan seperti misalnya *ATM error*, sistem *mobile banking error*, *internet banking* tidak dapat diakses dll. Berikut pernyataan N2 terkait dengan hal di atas sebagai berikut :

..... 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.

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 banyaknya bank syariah baru yang bermunculan, maka beberapa BUS dan UUS mengambil SDM dari perbankan konvensional atau bank induknya. 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 perbankan konvensional 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 hingga tiga bulan. 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 N3 yang menyatakan bahwa :

..... 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. Terkait dengan permasalahan sosial masyarakat narasumber N2 telah memaparkan sebagai berikut :

..... 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 N1 sebagai berikut :

..... 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.

Beberapa hal di atas terkait dengan permasalahan perbankan syariah secara keseluruhan. Namun hal tersebut di atas juga berkaitan dengan faktor yang mempengaruhi perbankan syariah khususnya BCA Syariah belum menerapkan kebijakan *branchless banking*. Sebagaimana yang telah dipaparkan di atas sebelumnya bahwasannya banyak faktor yang mempengaruhi BCA Syariah belum menerapkan Laku Pandai, seperti yang diutarakan oleh N2 sebagai berikut :

..... 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.

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 maupun sistem. Hal ini telah dipaparkan oleh N3 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.

BCA Syariah sebagai salah satu BUS yang bisa dibilang relatif baru masih perlu dilakukan kajian-kajian atau penelitian apabila ingin menerapkan kebijakan *branchless banking*. Sebuah kebijakan walaupun dirasa banyak manfaatnya namun perlu dilihat apakah sesuai atau tidak apabila langsung diterapkan. Mungkin tidak terlalu terdapat hal yang rumit apabila diterapkan oleh perbankan konvensional namun akan berbeda dengan perbankan syariah karena terdapat unsur syariah.

## **B. Analisis SWOT (Strength, Weakness, Opportunity, and Threat) Kebijakan *Branchless Banking***

*Branchless banking* merupakan kebijakan yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia untuk mendukung salah satu program pemerintah yaitu Indonesia

dapat mencapai *financial inclusion*. Kebijakan ini tentu dapat membuat lembaga perbankan dapat dijangkau oleh seluruh masyarakat Indonesia terutama di daerah terpencil. Perbankan yang sudah menerapkan kebijakan ini didominasi oleh perbankan konvensional. Sementara beberapa perbankan syariah baru akan menerapkan kebijakan tersebut pada tahun 2017. Sebelum menjalankan sebuah ide atau gagasan baru tentunya harus dilakukan identifikasi terkait beberapa faktor internal dan faktor eksternal. Berikut analisis SWOT yang diungkapkan oleh narasumber N3 dan N4 selaku akademisi dalam menganalisa kebijakan *branchless banking* bagi perbankan syariah :

#### 1. Faktor Internal

##### a. Kekuatan

- 1) 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.
- 2) Dengan adanya agen, maka akan tercapai kemudahan akses oleh masyarakat terpencil yang selama ini belum merasakan akses lembaga keuangan perbankan.
- 3) Adanya agen *branchless banking* di wilayah-wilayah terpencil akan meningkatkan pembiayaan ke sektor produktif mikro sehingga dapat memperkuat perekonomian Indonesia.

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

b. Kelemahan

- 1) Kualitas SDM perbankan syariah masih harus dikembangkan sehingga kedepannya masyarakat tidak lagi menganggap bahwa perbankan konvensional sama saja dengan perbankan syariah.
- 2) Perbankan syariah harus meningkatkan penguasaan informasi dan teknologi agar dapat bersaing dengan perbankan konvensional yang saat ini lebih unggul dibandingkan dengan perbankan syariah.
- 3) 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.
- 4) 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.

## 2. Faktor Eksternal

### a. Peluang

- 1) 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*.
- 2) 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*.
- 3) 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.

### b. Ancaman

- 1) Belum dilakukannya penelitian lebih lanjut terkait kebijakan ini merupakan salah satu ancaman karena belum diketahui baik buruknya kebijakan tersebut.
- 2) Pengembangan informasi dan teknologi perbankan syariah yang masih sangat terbatas merupakan sebuah ancaman karena perbankan syariah tidak akan dapat bersaing dengan perbankan konvensional.
- 3) Modal yang dimiliki oleh perbankan syariah masih relatif sedikit sehingga menyulitkan dalam hal pengembangan perbankan syariah

**Tabel 4.2 Analisis SWOT Kebijakan *Branchless Banking* pada Perbankan Syariah**

<i>Strenght</i>	<i>Weakness</i>
Efisiensi biaya	SDM perbankan syariah yang masih kurang dari segi kualitas
Kemudahan akses	Masih kurangnya penguasaan Informasi dan Teknologi
Pembiayaan sektor produktif mikro	Pemahaman masyarakat yang kurang tentang perbankan syariah
Masyarakat terlepas dari rentenir	Masih diperlukan adanya penelitian lebih lanjut
Perbankan menguasai lebih dari 80 persen <i>market share</i> di Indonesia	
<i>Opportunity</i>	<i>Threat</i>
Peningkatan jumlah nasabah	Belum dilakukannya riset terkait kebijakan <i>branchless banking</i> yang lebih mendalam
Adanya pasar baru terkait dengan MEA	Pengembangan Informasi dan Teknologi masih sangat terbatas
Memfaatkan debitur UMKM yang ada menjadi calon agen	Modal relatif sedikit

## C. Kebijakan *Branchless Banking* dalam Mencapai *Financial Inclusion* di DI Yogyakarta

### 1. Latar Belakang Pentingnya Keuangan Inklusif

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 N3 sebagai berikut :

..... 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.

Survei Bank Dunia pada tahun 2010 menunjukkan bahwa hanya 49 persen rumah tangga di Indonesia yang memiliki akses terhadap lembaga keuangan formal. Hal serupa ditemukan Bank Indonesia dalam Survei Neraca Rumah Tangga pada tahun 2011 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. Kedua survei tersebut saling menguatkan dan mendukung bahwa akses keuangan masyarakat Indonesia ke lembaga keuangan formal dan non formal masih relatif rendah sehingga penduduk Indonesia yang memiliki akses yang terbatas terhadap sistem jasa keuangan masih 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 N4 sebagai berikut :

..... 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.

Kegiatan keuangan inklusif menjadi salah satu agenda penting dalam dunia internasional. Forum internasional seperti G20, APEC (*Asean Pacific Economic Cooperation*), AFI (*Alliance for Financial Inclusion*), OECD (*Organization for Economic Cooperation and Development*) dan ASEAN (*Association of South East Asia Nations*) secara intensif melakukan pembahasan mengenai keuangan inklusif. Selain itu, keuangan inklusif juga

telah masuk dalam 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 N4 yang menyatakan sebagai berikut :

..... 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.

## 2. Peranan Regulator

Regulator dalam hal ini Bank Indonesia sangat mendukung pelaksanaan implementasi Strategi Nasional Keuangan Inklusif melalui peranan 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.

## 3. Hubungan Antara Kebijakan *Branchless Banking* dengan *Financial*

### *Inclusion*

Memang sejatinya makna dari kata *branchless banking* berhubungan dengan inovasi. *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* juga sebenarnya mempunyai makna inovatif yang lebih luas. Dalam hal ini N4 memberikan pemaparan sebagai berikut :

..... *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.

Sehingga dengan adanya akses masyarakat ke layanan jasa keuangan perbankan diharapkan dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang pada akhirnya dapat mendorong pertumbuhan ekonomi dan sekaligus menjaga stabilitas sistem keuangan. Keuangan inklusif telah dijelaskan dan dipaparkan seperti di atas. Bentuk-bentuk keuangan inklusif sendiri ada beberapa macam, bisa dalam bentuk pembiayaan mikro, layanan keuangan dasar, dan lainnya. N4 telah memaparkan mengapa keuangan inklusif dapat menjaga stabilitas sistem keuangan sebagai berikut :

..... dengan adanya pemanfaatan produk-produk jasa keuangan, individu atau rumah tangga dapat mengatur dan menjaga kondisi 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.

Dari segi penyedia jasa keuangan seperti perbankan, peningkatan akses layanan jasa keuangan kepada masyarakat tentunya dapat meningkatkan basis dana pihak ketiga dari masyarakat *retail*. Hal ini juga dapat mengurangi ketergantungan perbankan dari dana korporasi sebagai sumber utama dana pihak ketiga. Ketergantungan terhadap dana korporasi dapat meningkatkan risiko likuiditas ketika korporasi tersebut menarik dananya dari bank seperti yang terjadi pada krisis tahun 2008. Dengan memperluas basis dana pihak ketiga dari masyarakat *retail*, maka perbankan dapat meningkatkan ketahanan dari penarikan sejumlah dana oleh nasabah korporasi. Peningkatan akses jasa keuangan kepada masyarakat dapat meredam risiko kredit perbankan khususnya kredit mikro. Sektor UMKM lebih menunjukkan ketahanannya terhadap krisis dibandingkan dengan sektor korporasi, hal ini dapat kita lihat pada pengalaman krisis tahun 2008. Maka sejak saat itu, bank-bank menysasar pembiayaan pada sektor UMKM. Berkaitan dengan hal tersebut, N3 telah memberikan pemaparan sebagai berikut :

..... 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.

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 N4 terkait dengan masih rendahnya keuangan inklusif yang ada di Indonesia :

..... alasan masyarakat belum memiliki rekening pada bank di beberapa negara berkembang seperti Indonesia dikarenakan kondisi ekonomi seperti kurangnya sumber daya uang 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 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 N3 sebagai berikut :

..... 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 N1 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 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 N3 terkait hubungan antara kebijakan *branchless banking* terhadap pencapaian *financial inclusion*

..... 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 korporasi yang rentan terhadap krisis ekonomi. Sehingga pada akhirnya perbankan pun memiliki ketahanan yang baik sehingga dapat menjaga stabilitas sistem keuangan Indonesia.

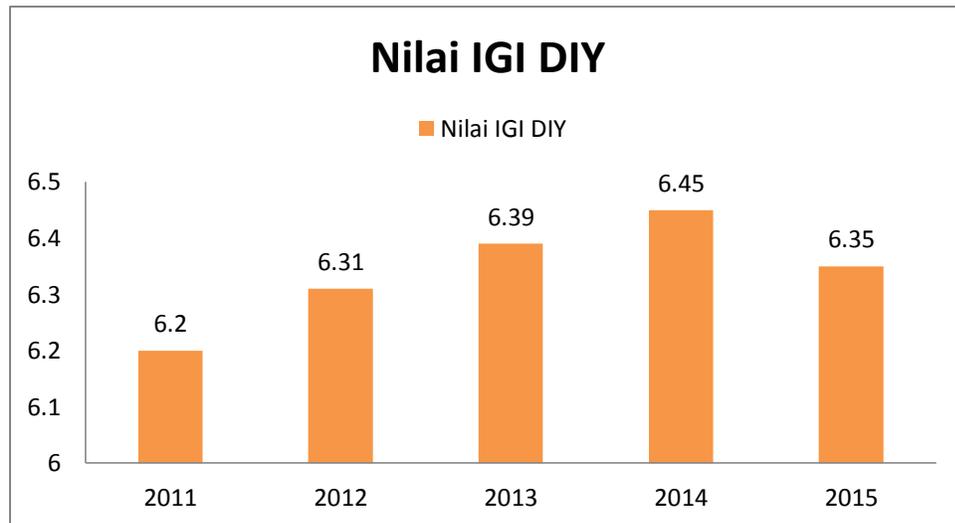
#### **4. Pencapaian *Financial Inclusion* di DI Yogyakarta**

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 daerah atau wilayah. Fokus penelitian ini adalah pada tingkat keuangan inklusif di DI Yogyakarta.

BAPPEDA DIY dan BPS DIY tahun 2016 telah melakukan perhitungan pertumbuhan ekonomi inklusif DIY periode 2011-2015. Perhitungan dan pengukuran dilakukan dengan *inclusive growth index* (IGI) yang didasarkan pada indikator dan komponen yang digunakan ADB yang telah dimodifikasi. Nilai IGI berkisar antara 0 sampai 10, jika nilainya 0 sampai 3 berarti kurang memuaskan, jika nilai 4 hingga 7 berarti memuaskan dan jika nilainya 8 hingga 10 berarti sangat memuaskan. Hasil kajian BAPPEDA dan BPS DIY pada tahun 2016 selama periode 2011 hingga 2015 besarnya IGI DIY cenderung meningkat.

Gambar peningkatan nilai IGI di DI Yogyakarta dapat dilihat sebagai

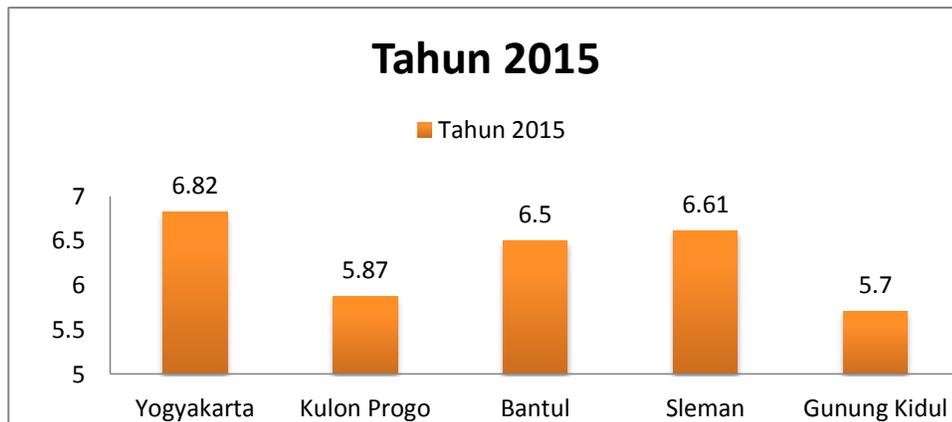
berikut :



**Sumber :** Hasil Riset BAPPEDA DIY dan BPS DIY (data diolah)

**Gambar 4.1 Nilai IGI DIY 2011-2015**

Terjadi peningkatan dari tahun 2011 hingga 2014, namun pada tahun 2015 besarnya IGI turun menjadi 6,35. Turunnya IGI tersebut terkait dengan kecenderungan perekonomian yang sedang menurun, baik perekonomian dunia, Indonesia maupun DIY sendiri. Sementara untuk perhitungan nilai IGI di semua kabupaten yang ada di DI Yogyakarta tahun 2015 dapat dilihat pada gambar sebagai berikut :



**Sumber :** Hasil Riset BAPPEDA DIY dan BPS DIY (data diolah)

**Gambar 4.2 Nilai IGI Seluruh Kabupaten di DIY tahun 2015**

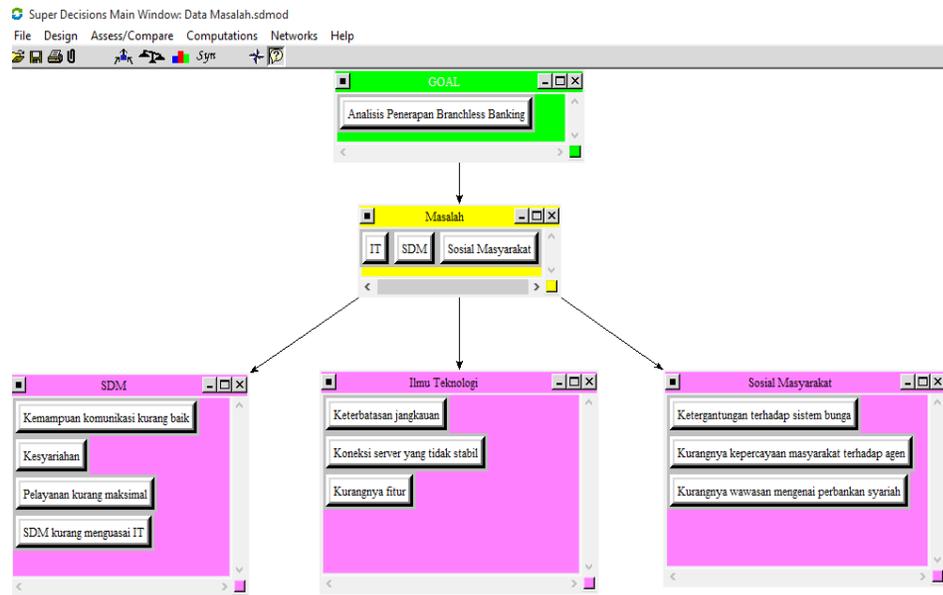
rogo

relatif lebih rendah dibandingkan dengan kabupaten yang lain, hal ini tidak terlepas dari kondisi kemiskinan dan ketimpangan pendapatan di kedua wilayah tersebut. Sementara kotamadya Yogyakarta memiliki nilai IGI tertinggi hal ini disebabkan karena kotamadya Yogyakarta menjadi pusat pergerakan perekonomian di DI Yogyakarta.

## A. Hasil Dekomposisi ANP

### 1. Jaringan ANP

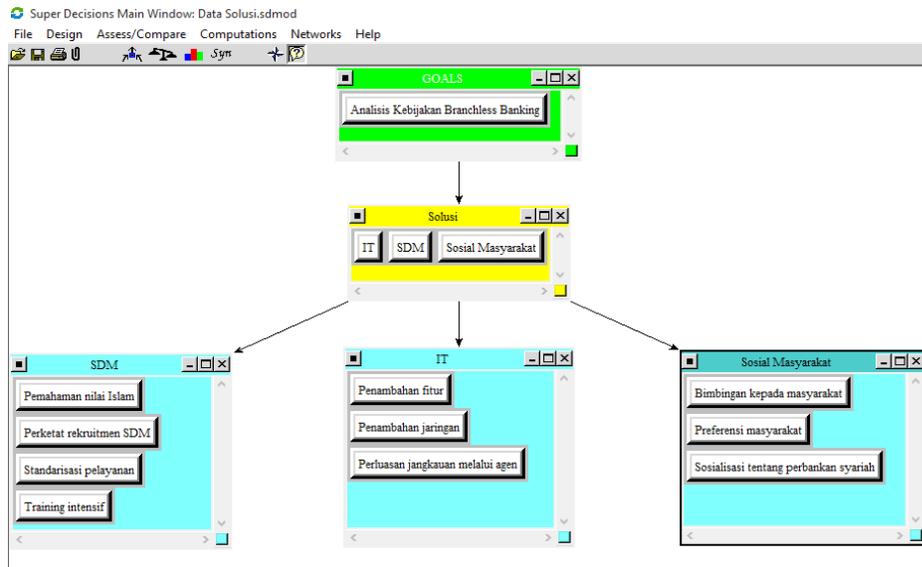
Berdasarkan hasil wawancara di atas, untuk menganalisis kebijakan *branchless banking* pada perbankan syariah khususnya BCA Syariah Cabang Yogyakarta yang akan merilis kebijakan ini pada tahun 2017 maka telah dibuat dekomposisi faktor-faktor prioritas masalah, prioritas solusi dan prioritas strategi sebagai berikut :



**Sumber :** output ANP

**Gambar 4.3 Masalah Penerapan *Branchless Banking***

dari penerapan kebijakan *branchless banking* adalah masalah Informasi Teknologi (IT), Sumber Daya Manusia (SDM), dan Sosial Masyarakat. Aspek SDM dapat dilihat bahwa permasalahannya antara lain adalah kemampuan komunikasi yang kurang baik, rendahnya ilmu kesyarifan, pelayanan yang kurang maksimal, dan SDM yang kurang menguasai IT. Sementara pada aspek IT dapat dilihat bahwa permasalahan yang dihadapi antara lain adalah keterbatasan jangkauan, koneksi server yang tidak stabil, dan kurangnya fitur. Serta pada aspek sosial masyarakat yang menjadi permasalahan antara lain adalah ketergantungan terhadap sistem bunga, kurangnya kepercayaan masyarakat terhadap agen, dan kurangnya wawasan masyarakat terhadap perbankan syariah. Untuk bagan mengenai prioritas solusi dapat dilihat sebagai berikut :

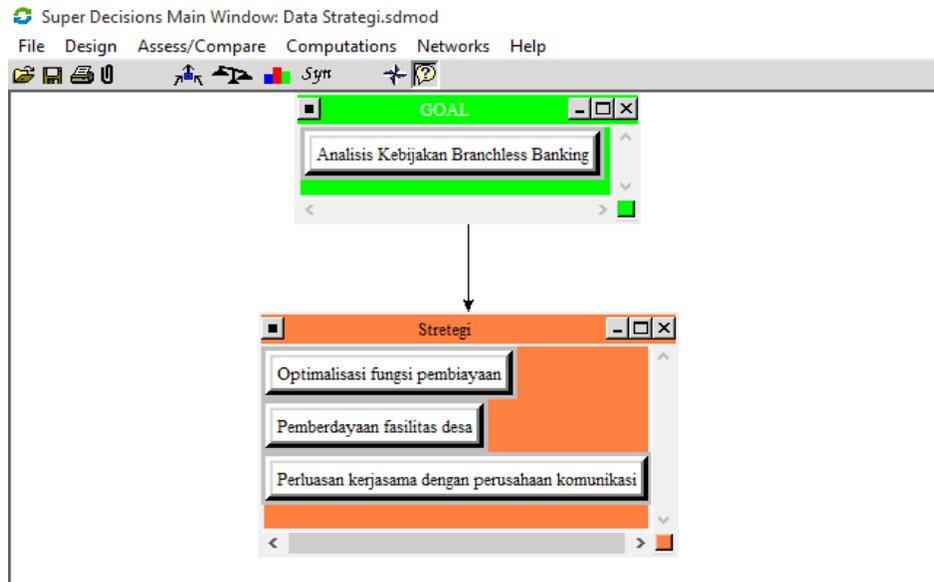


Sumber : output ANP

**Gambar 4.4 Solusi Penerapan *Branchless Banking***

Berdasarkan bagan di atas, dapat dilihat bahwa dekomposisi solusi dari penerapan kebijakan *branchless banking* adalah masalah Informasi Teknologi (IT), Sumber Daya Manusia (SDM), dan Sosial Masyarakat. Aspek SDM dapat dilihat bahwa solusi yang ditawarkan antara lain adalah pemahaman nilai Islam, perketat rekrutmen SDM, adanya standarisasi pelayanan, dan dilakukannya training secara intensif. Sementara pada aspek IT dapat dilihat bahwa solusi yang ditawarkan antara lain adalah penambahan fitur, penambahan jaringan, dan perluasan jangkauan melalui agen. Serta pada aspek sosial masyarakat solusi yang ditawarkan antara lain adalah bimbingan secara intensif kepada masyarakat, perubahan preferensi masyarakat dan sosialisasi tentang perbankan syariah. Kemudian untuk

bagan mengenai prioritas strategi dari penerapan kebijakan *branchless banking* di perbankan syariah sebagai berikut :



Sumber : output ANP

**Gambar 4.5 Strategi Penerapan *Branchless Banking***

31

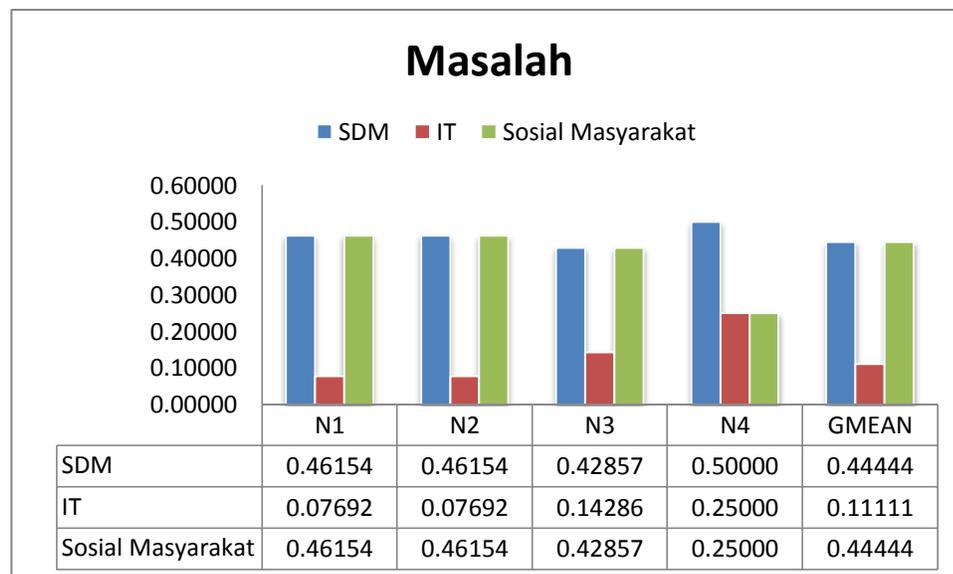
dari penerapan kebijakan *branchless banking* adalah harus dilakukannya optimalisasi pembiayaan, didukung pula dengan pemberdayaan fasilitas desa dan dilakukan perluasan kerjasama dengan perusahaan komunikasi.

### 1. Hasil Keseluruhan *Geometric Mean*

Hasil yang diperoleh memperlihatkan secara statistik konsensus dari pakar, praktisi dan regulator terkait masalah, solusi dan strategi pada penerapan kebijakan *branchless banking* di perbankan syariah. Hasil dari prioritas masalah yang menjadi hambatan belum diterapkannya kebijakan *branchless banking* menunjukkan bahwa masalah SDM dan sosial

masyarakat sama-sama menjadi prioritas bagi keseluruhan narasumber dengan *rater agreement* sempurna yaitu  $W=1$ . Secara keseluruhan, sebagaimana hasil dari para praktisi, akademisi dan regulator yang menjadi narasumber menganggap bahwa masalah SDM dan sosial masyarakat sama-sama penting dan harus dibenahi, kemudian disusul oleh masalah IT.

Berikut hasil lengkap perhitungan terkait *cluster* masalah :



**Sumber :** output ANP (data diolah)

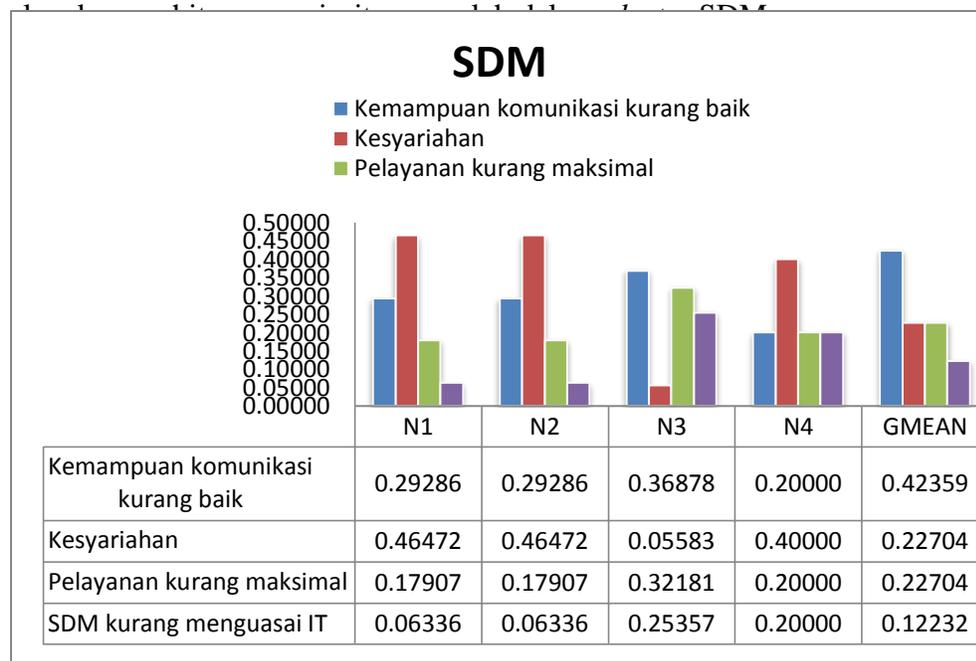
#### **Gambar 4.6 Prioritas Masalah**

Berdasarkan grafik di atas, hal tersebut dijelaskan oleh N2 sebagai berikut :

..... 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.

Dalam *cluster* masalah SDM, yang menjadi masalah prioritas menurut rata-rata pendapat responden adalah masalah kemampuan komunikasi yang kurang baik kemudian disusul dengan masalah pengetahuan ilmu kesyariahan, pelayanan yang diberikan kurang maksimal dan SDM yang kurang menguasai dalam hal IT. Untuk semua permasalahan dalam *cluster* SDM para responden memiliki pendapat yang cukup berbeda, hal ini ditunjukkan dengan nilai *rater agreement* sebesar  $W=0,433$ . Berikut hasil



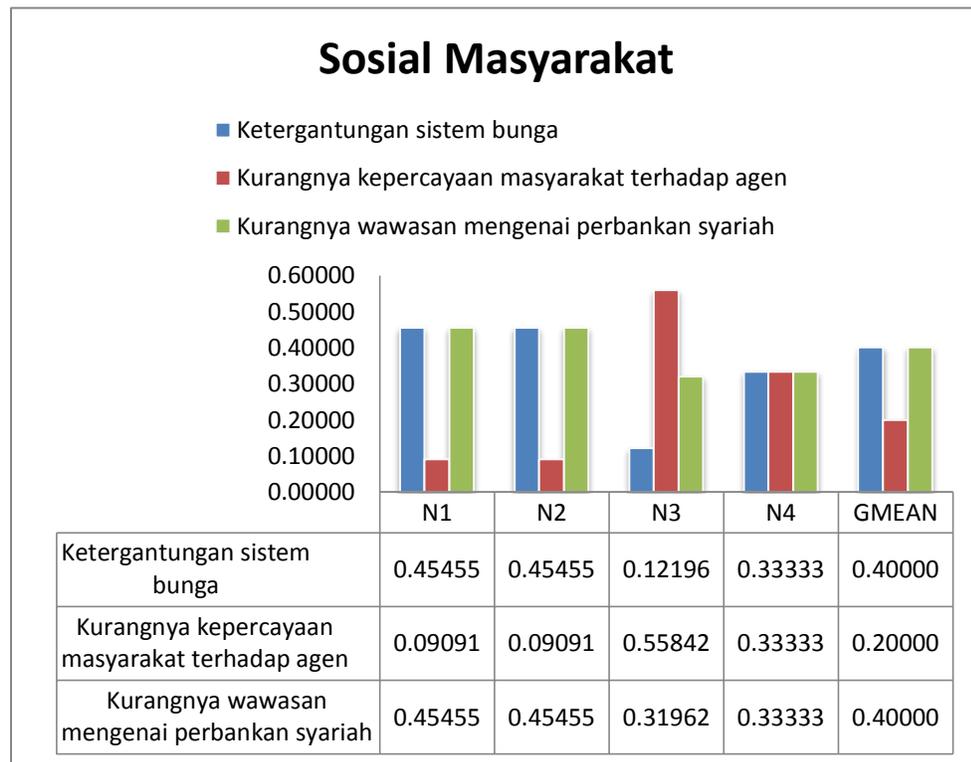
**Sumber :** output ANP (data diolah)

**Gambar 4.7** Prioritas Masalah SDM

Tingginya angka rata-rata untuk kemampuan komunikasi yang kurang baik telah dijabarkan oleh N3 sebagai berikut :

..... 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.

Untuk selanjutnya, *cluster* masalah yang menjadi prioritas dengan nilai sama dengan SDM adalah masalah sosial masyarakat. Dalam *cluster* masalah sosial masyarakat secara rata-rata para narasumber menyatakan bahwa masalah ketergantungan terhadap sistem bunga dan masalah kurangnya wawasan masyarakat terhadap perbankan syariah menjadi prioritas dalam *cluster* ini. Kemudian baru disusul oleh masalah kurangnya kepercayaan masyarakat kepada agen perbankan syariah. Pendapat keseluruhan narasumber memiliki kesamaan, hal ini dibuktikan dengan nilai *rater agreement* sebesar  $W=0,812$ . Berikut hasil lengkap perhitungan prioritas masalah dalam *cluster* masalah sosial masyarakat :



**Sumber :** output ANP (data diolah)

#### Gambar 4.8 Prioritas Masalah Sosial Masyarakat

Hasil perhitungan prioritas masalah sosial masyarakat di atas, telah dipaparkan oleh N2 sebagai berikut :

..... 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.

Padahal masalah mengenai riba atau bunga sudah jelas diterangkan dalam al-Qur'an surat Al-Baqarah ayat 275 sebagai berikut :

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ  
 الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ذَٰلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا وَأَحَلَّ اللَّهُ  
 الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِنْ رَبِّهِ فَانْتَهَىٰ فَلَهُ مَا سَلَفَ  
 وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ وَمَنْ عَادَ فَأُولَٰئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ



Artinya :

“orang-orang yang makan (mengambil) riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan setan lantaran (tekanan) penyakit gila. Keadaan mereka yang demikian itu, adalah disebabkan mereka berkata (berpendapat), sesungguhnya jual beli itu sama dengan riba, padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Orang-orang yang telah sampai kepadanya larangan dari Tuhannya, lalu terus berhenti (dari mengambil riba), maka baginya apa yang pernah diambilnya dahulu (sebelum datang larangan) dan urusannya (terserah) kepada Allah. Orang yang mengulangi (mengambil riba), maka orang itu adalah penghuni-penghuni neraka dan mereka kekal di dalamnya.”

Selain terdapat larangan dalam surah Al-Baqarah, larangan mengenai

riba juga terdapat dalam surat An-Nisa ayat 160-161 sebagai berikut :

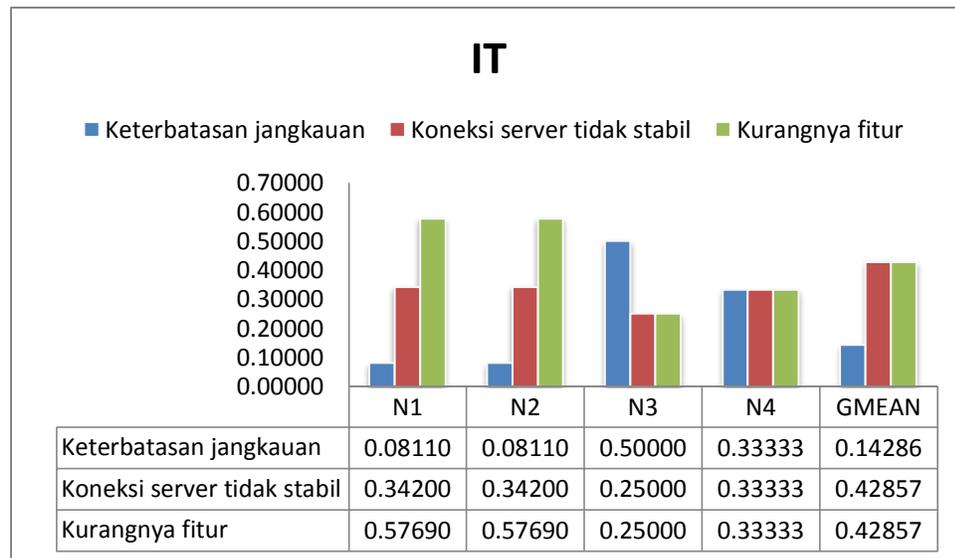
فَبِظُلْمٍ مِّنَ الَّذِينَ هَادُوا حَرَّمْنَا عَلَيْهِمْ طَيِّبَاتٍ أُحِلَّتْ لَهُمْ وَبِصَدِّهِمْ عَنِ  
 سَبِيلِ اللَّهِ كَثِيرًا ۖ وَأَخَذَهُمُ الرِّبَا وَقَدْ هُمُوا عَنْهُ وَأَكْلِهِمْ أَمْوَالَ النَّاسِ  
 بِالْبَطْلِ ۖ وَأَعْتَدْنَا لِلْكَافِرِينَ مِنْهُمْ عَذَابًا أَلِيمًا

Artinya :

*“Maka disebabkan kezaliman orang-orang Yahudi, Kami haramkan atas (memakan makanan) yang baik-baik (yang dahulunya) Dihalalkan bagi mereka, dan karena mereka banyak menghalangi (manusia) dari jalan Allah, dan disebabkan mereka memakan riba, Padahal Sesungguhnya mereka telah dilarang daripadanya, dan karena mereka memakan harta benda orang dengan jalan yang batil. Kami telah menyediakan untuk orang-orang yang kafir di antara mereka itu siksa yang pedih”.*

Untuk selanjutnya, *cluster* masalah yang terakhir adalah mengenai masalah IT. Dalam *cluster* masalah IT secara rata-rata para narasumber menyatakan bahwa masalah koneksi server yang tidak stabil dan kurangnya fitur yang disajikan menjadi prioritas dalam *cluster* ini. Kemudian disusul oleh masalah keterbatasan jangkauan. Pendapat keseluruhan narasumber memiliki sedikit perbedaan, hal ini dibuktikan dengan nilai *rater agreement* sebesar  $W=0,437$ .

Berikut hasil lengkap perhitungan prioritas masalah dalam *cluster* masalah IT :



**Sumber :** output ANP (data diolah)

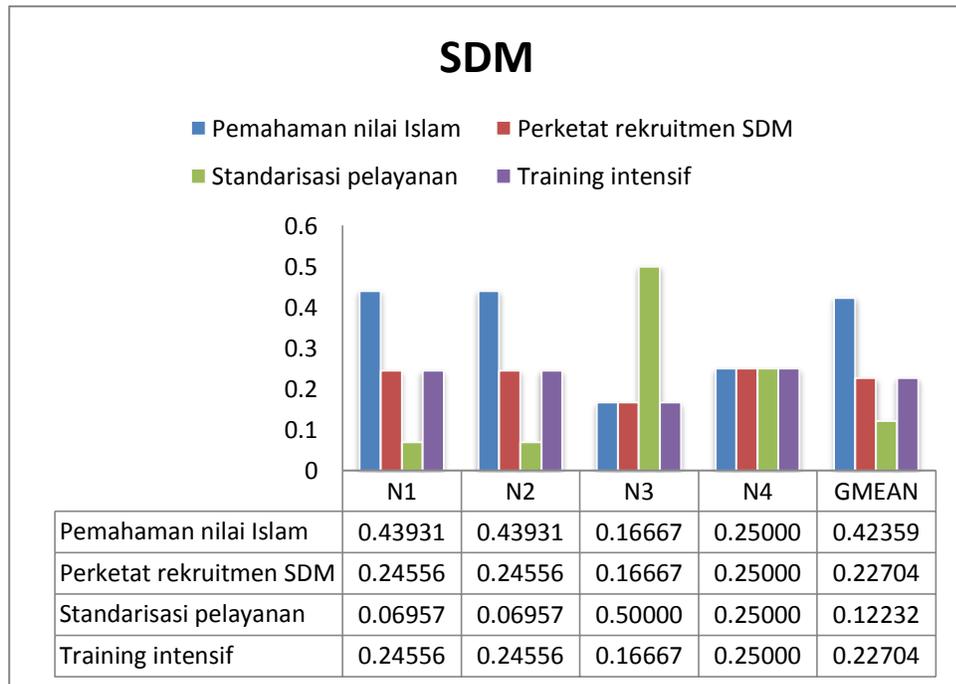
#### **Gambar 4.9 Prioritas Masalah IT**

Berdasarkan bagan di atas, N2 telah memaparkan penjelasan mengenai masalah IT di perbankan syariah sebagai berikut :

..... 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.

Setelah pembahasan mengenai prioritas masalah selanjutnya akan dibahas mengenai prioritas solusi. Hasil dari prioritas solusi untuk masalah penerapan kebijakan *branchless banking* dalam *cluster* SDM menurut rata-rata pendapat dari narasumber menunjukkan bahwa pemahaman nilai Islam menjadi solusi terpenting kemudian disusul perketat rekrutmen SDM dan *training* intensif serta yang terakhir adalah standarisasi pelayanan. Pendapat seluruh narasumber memiliki cukup kesamaan, hal ini dibuktikan dengan

nilai *rater agreement* sebesar  $W=0,558$ . Berikut ini hasil lengkap perhitungan dalam *cluster* solusi untuk masalah SDM :



**Sumber :** output ANP (data diolah)

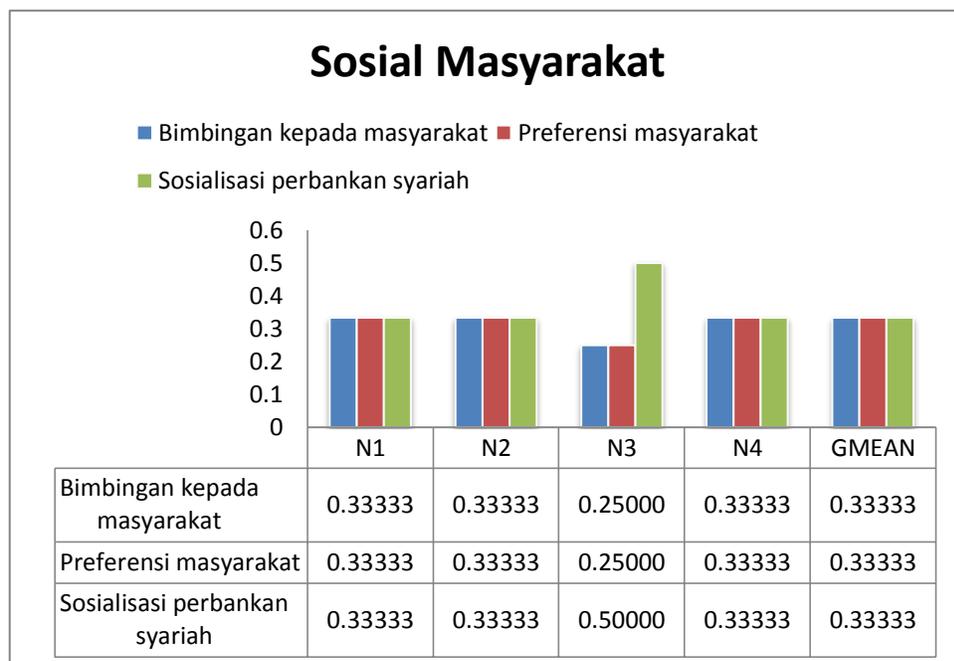
#### **Gambar 4.10 Prioritas Solusi SDM**

Hasil dari prioritas solusi tersebut mendapatkan penjelasan dari N1 sebagai berikut :

..... 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.

Hasil dari prioritas solusi untuk masalah penerapan kebijakan *branchless banking* dalam *cluster* sosial masyarakat menurut rata-rata pendapat dari narasumber menunjukkan bahwa seluruh *nodes* yang ada di dalam *cluster* sama-sama penting diantaranya adalah bimbingan kepada masyarakat, merubah preferensi masyarakat dan sosialisasi terkait perbankan syariah. Pendapat seluruh narasumber memiliki banyak persamaan, hal ini dibuktikan dengan nilai *rater agreement* sebesar  $W=0,812$ .

Berikut ini hasil lengkap perhitungan dalam *cluster* solusi untuk masalah sosial masyarakat :



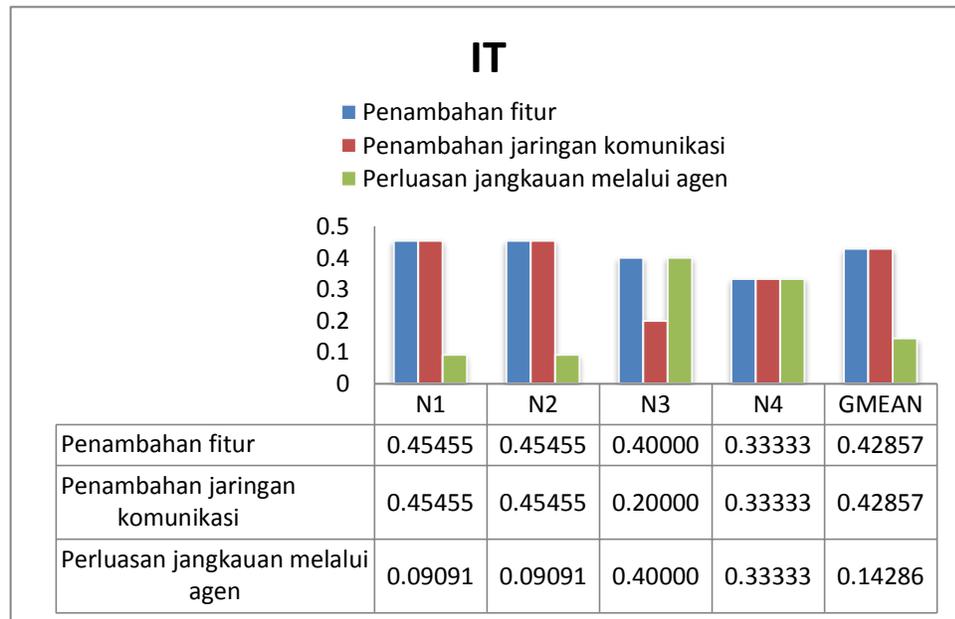
**Sumber :** output ANP (data diolah)

**Gambar 4.11** Prioritas Solusi Sosial Masyarakat

Hasil dari prioritas solusi dalam *cluster* sosial masyarakat mendapatkan pemaparan dari N4 sebagai berikut :

..... 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.

Hasil dari prioritas solusi untuk masalah penerapan kebijakan *branchless banking* dalam *cluster* IT menurut rata-rata pendapat dari narasumber menunjukkan bahwa penambahan fitur dan penambahan jaringan komunikasi memiliki nilai yang sama penting. Kemudian yang terakhir adalah perluasan jangkauan melalui agen. Pendapat seluruh narasumber memiliki banyak persamaan, hal ini dibuktikan dengan nilai *rater agreement* sebesar  $W=0,812$ . Berikut ini hasil lengkap perhitungan dalam *cluster* solusi untuk masalah IT :



**Sumber :** output ANP (data diolah)

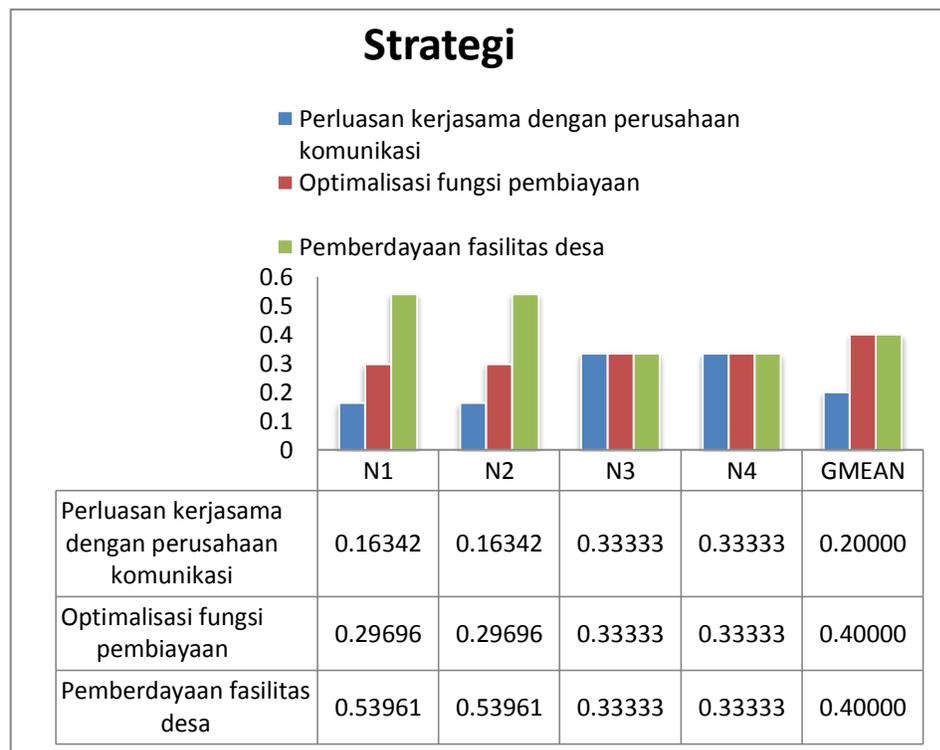
### Gambar 4.12 Prioritas Solusi IT

Hasil dari perhitungan prioritas solusi IT di atas sedikit dipaparkan oleh N2 sebagai berikut :

..... 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.

Setelah pembahasan mengenai prioritas solusi selanjutnya akan dibahas mengenai prioritas strategi. Hasil dari prioritas strategi untuk penerapan kebijakan *branchless banking* menurut rata-rata pendapat dari narasumber menunjukkan bahwa optimalisasi fungsi pembiayaan dan pemberdayaan fasilitas desa menjadi prioritas dalam *cluster* ini. Kemudian

strategi yang terakhir adalah perluasan kerjasama dengan perusahaan komunikasi. Pendapat seluruh narasumber memiliki cukup kesamaan, hal ini dibuktikan dengan nilai *rater agreement* sebesar  $W=0,75$ . Berikut ini hasil lengkap perhitungan dalam *cluster* strategi :



**Sumber :** output ANP (data diolah)

#### **Gambar 4.13 Prioritas Strategi Kebijakan *Branchless Banking***

Berdasarkan hasil perhitungan di atas, N3 telah memberikan pemaparan sebagai berikut :

..... 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.

Hasil perhitungan dekomposisi ANP ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Rifka Mustafida pada tahun 2016 akan tetapi berbeda dalam urutan prioritas masalah, solusi dan strategi. Hal ini dikarenakan narasumber yang menjadi informan berbeda sehingga pendapat mengenai urutan prioritas masalah, solusi dan strategi pun berbeda. Hasil dari penelitian ini juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Refky Fielnanda pada tahun 2016 dalam hal prioritas strategi dan analisis SWOT dari penerapan kebijakan *branchless banking*.