

## ABSTRAK

### PENGARUH LAYANAN 3 IN 1 MASLAHAH (*BRANCHLESS BANKING*) TERHADAP PERTUMBUHAN DANA PIHAK KETIGA (DPK) DAN EFISIENSI BIAYA OPERASIONAL BANK PADA PT. BANK BJB SYARIAH

NINA ANGGRAENI

---

Kata Kunci : Layanan, *Branchless Banking*, Dana Pihak Ketiga (DPK), Biaya Operasional Bank.

Sebagai upaya untuk memperluas akses layanan keuangannya, bank **bjb** syariah melakukan inovasi layanan jasa dengan konsep layanan bank tanpa kantor cabang (*branchless banking*). *Branchless banking* adalah jaringan distribusi yang digunakan untuk memberikan layanan finansial di luar kantor - kantor cabang bank melalui pemanfaatan teknologi dengan biaya yang efektif, efisien dan dalam kondisi yang aman dan nyaman. Layanan tersebut dinamakan Layanan 3 In 1 Masalah yang dipandang dapat meningkatkan pencapaian jumlah Dana Pihak Ketiga (DPK) serta sebagai upaya pengendalian biaya operasional bank dalam rangka mempercepat pertumbuhan bisnisnya.

Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimana Layanan 3 In 1 Masalah, bagaimana pertumbuhan Dana Pihak Ketiga (DPK) dan biaya operasional bank serta bagaimana pengaruh Layanan 3 In 1 Masalah (*branchless banking*) terhadap pertumbuhan Dana Pihak Ketiga dan Efisiensi biaya operasional bank **bjb** syariah. Sehingga penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Layanan 3 In 1 Masalah (*branchless banking*) bank **bjb** syariah, pertumbuhan Dana Pihak Ketiga (DPK) dan tingkat biaya operasional bank antara sebelum dan setelah ada Layanan 3 In 1 Masalah (*branchless banking*), serta pengaruh Layanan 3 In 1 Masalah terhadap pertumbuhan Dana Pihak Ketiga (DPK) dan efisiensi biaya operasional bank. Metode yang digunakan adalah analisis deskriptif dengan analisis data kuantitatif. Penulis melakukan pengujian hipotesis berdasarkan uji beda dua rata - rata saling bebas dengan menggunakan *independent sampel t-test*.

Layanan 3 In 1 Masalah (*branchless banking*) terdiri dari Layanan Jemput Masalah, Produk *Card* Masalah dan Layanan *Mobile* Masalah. Setelah ada layanan 3 In 1 Masalah (*branchless banking*), rata - rata jumlah Dana Pihak Ketiga (DPK) mengalami peningkatan sebesar 60,67% dan rata - rata tingkat biaya operasional bank mengalami kenaikan sebesar 69,32%. Layanan 3 In 1 Masalah (*branchless banking*) berpengaruh secara signifikan terhadap pertumbuhan Dana Pihak Ketiga (DPK) dan efisiensi biaya operasional bank. Hal itu terjadi karena Layanan 3 In 1 Masalah (*branchless banking*) banyak memberikan kemudahan kepada masyarakat sehingga mampu menarik minat masyarakat untuk menjadi nasabah bank **bjb** syariah. Sebagai upaya perluasan akses layanan keuangan bank **bjb** syariah, Layanan 3 In Masalah mampu menekan biaya operasional bank jika dibandingkan dengan pendirian kantor - kantor cabang baru.