

**BAB IV**

**ANALISIS PENGARUH LAYANAN 3 IN 1 MASLAHAH (*BRANCHLESS BANKING*) TERHADAP PERTUMBUHAN DANA PIHAK KETIGA (DPK) DAN EFISIENSI BIAYA OPERASIONAL BANK**

Setelah Penulis melakukan pembahasan mengenai latar belakang penelitian yang selanjutnya dikaitkan dengan teori - teori yang mendukung serta metodologi penelitian yang digunakan, maka pada bab ini Penulis akan menyajikan hasil penelitian berikut dengan pembahasannya. Penulis melakukan pengolahan data yang diperoleh dari sumber yang mendukung penelitian agar sampai pada hasil akhir berupa pengambilan kesimpulan atas hipotesis yang telah diajukan sebelumnya.

Gambaran mengenai Layanan 3 In 1 Masalah yang menggunakan konsep *branchless banking* di bank **bjb** syariah terhadap pertumbuhan Dana Pihak Ketiga (DPK) dan efisiensi biaya operasional bank diperoleh dari data - data yang terdapat dalam laporan keuangan bank **bjb** syariah periode Juni 2011 sampai dengan Februari 2015.

#### **4.1 Kinerja Layanan 3 In 1 Masalah (*Branchless Banking*)**

Layanan 3 In 1 Masalah dengan konsep *branchless banking* yang terdiri dari Layanan Jemput Masalah, *Card* Masalah dan *Mobile* Masalah merupakan bentuk inovasi bank **bjb** syariah sebagai upaya peningkatan pencapaian penghimpunan Dana Pihak Ketiga (DPK) serta untuk memperluas akses layanan

bank **bjb** syariah di luar Kantor Cabang. Pada dasarnya Layanan 3 In 1 Masalah ini adalah bentuk pengembangan produk bank **bjb** syariah yang sudah ada dengan pemanfaatan teknologi dan jaringan alternatif dengan biaya efektif, efisien dan dalam kondisi yang aman dan nyaman serta untuk meningkatkan kerjasama kemitraan.

Dengan adanya Layanan 3 In 1 Masalah, memungkinkan bank **bjb** syariah lebih banyak mendapatkan nasabah karena Layanan Jemput Masalah merupakan salah satu strategi dalam meningkatkan jumlah nasabah bank. Semakin banyaknya nasabah akan mengindikasikan semakin meningkat pula jumlah Dana Pihak Ketiga (DPK) yang diperoleh. Mengingat pengembangan produk bank **bjb** syariah tersebut mengandung unsur kemaslahatan yaitu mampu memberikan manfaat dan kemudahan kepada nasabah.

Di samping itu, bank **bjb** syariah juga tetap mempertimbangkan dan memperhitungkan upaya mengoptimalkan percepatan *trend* bisnis dan kenaikan tingkat keuntungan (*net income*) bank. Transaksi dengan sistem komputerisasi dan *mobile phone* akan menghabiskan waktu dan biaya yang lebih sedikit dibandingkan dengan transaksi melalui *teller* di Kantor Cabang. Oleh karena itu, Layanan 3 In 1 Masalah dipandang mampu meningkatkan pertumbuhan Dana Pihak Ketiga (DPK) bank **bjb** syariah yang difokuskan kepada pertumbuhan dana retail (giro, tabungan dan deposito) baik secara besaran angka perolehan maupun jumlah nasabah dan sebagai strategi pengendalian biaya operasional bank dalam rangka memperluas akses layanan keuangan bank.

Layanan 3 In 1 Masalah pertama kali diuji cobakan pada setiap Kantor Cabang yang ada di Bandung dan Jakarta dengan menggunakan tiga orang agen/*marketing* Jemput Masalah menghabiskan biaya sekitar Rp. 200.000.000,-. Produk Layanan 3 In 1 Masalah ini mengukuhkan bank **bjb** syariah sebagai bank yang melakukan layanan bank tanpa kantor cabang. Dengan demikian bank **bjb** syariah mampu memperluas akses layanan keuangan bank yang berbasis syariah.

Pada tahun pertama, Layanan 3 In 1 Masalah mampu meningkatkan jumlah Dana Pihak Ketiga (DPK) sebesar Rp. 9 triliun atau setara dengan 2,96% dari total jumlah Dana Pihak Ketiga (DPK). Pada tahun kedua meningkat menjadi Rp. 11 triliun atau 4,85% dari total jumlah Dana Pihak Ketiga (DPK). Peningkatan tersebut menunjukkan bahwa Layanan 3 In 1 Masalah cukup berhasil dan mampu menarik minat masyarakat untuk menyimpan dananya di bank **bjb** syariah.

Adapun biaya yang telah dikeluarkan untuk menunjang Layanan 3 In 1 Masalah selama kurang lebih 2 tahun ini adalah sekitar Rp. 2 miliar. Artinya terjadi peningkatan sebesar 100% dari jumlah biaya operasional sebelumnya. Kenaikkan biaya tersebut diantaranya karena penambahan jumlah agen/*marketing* Jemput Masalah sebanyak 354 orang dan untuk peningkatan keamanan sistem agar dapat menahan serangan *hacker* dari Rusia, Cina dan Malaysia.

#### **4.2 Analisis Statistik**

Data pertumbuhan Dana Pihak Ketiga (DPK) dan tingkat biaya operasional bank periode Juni 2011 - Februari 2015 yang telah diperoleh diolah dengan

menggunakan program SPSS Statistik versi 17.0. Setelah dilakukan pengolahan data maka diperoleh *output* sebagai berikut :

1. *Output* pertumbuhan Dana Pihak Ketiga (DPK) antara sebelum dan setelah mengeluarkan Layanan 3 In 1 Masalah

Kinerja		N	Mean
Dana Pihak Ketiga	Sebelum	25	2459880.96
	Setelah	20	3952196.60

Jika dilihat dari *output* tersebut, rata - rata kinerja penghimpunan Dana Pihak Ketiga (DPK) sebelum ada Layanan 3 In 1 Masalah adalah 2.459.880,96 (dalam jutaan rupiah) sedangkan setelah ada Layanan 3 In 1 Masalah adalah sebesar 3.952.196,60 (dalam jutaan rupiah). Artinya terjadi peningkatan rata - rata penghimpunan Dana Pihak Ketiga (DPK) setelah adanya Layanan 3 In 1 Masalah.

Untuk mengetahui seberapa besar perubahan peningkatan penghimpunan Dana Pihak Ketiga (DPK) digunakan rumus :

$$\frac{\bar{x} \text{ DPK setelah} - \bar{x} \text{ DPK sebelum}}{\bar{x} \text{ DPK sebelum}} \times 100 \%$$

$$= \frac{3.952.196,60 - 2.459.880,96}{2.459.880,96} \times 100 \%$$

$$= 60,67 \%$$

Angka 60,67% menunjukkan besarnya perubahan peningkatan Dana Pihak Ketiga (DPK) setelah ada Layanan 3 In 1 Masalah.

## Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means		
		F	Sig.	T	Df	Sig. (2-tailed)
Dana Pihak Ketiga	Equal variances assumed	3.879	.055	-7.240	43	.000
	Equal variances not assumed			-7.530	42.294	.000

Selanjutnya terlihat bahwa pada uji *Leven's* diperoleh nilai  $F = 3,879$  dengan probabilitas/ nilai sig. 0,055. Nilai sig.  $0,055 < 0,05$  (alfa), maka kedua varians tidak homogen. Untuk melihat apakah ada perbedaan antara Dana Pihak Ketiga (DPK) antara sebelum dan sesudah ada Layanan 3 In 1 Masalah maka digunakan hipotesis seperti yang telah diajukan sebelumnya, yaitu sebagai berikut:

$H_0$  : Tidak ada perbedaan pertumbuhan Dana Pihak Ketiga (DPK) antara sebelum dan setelah mengeluarkan Layanan 3 In 1 Masalah (*branchless banking*)

$H_a$  : Ada perbedaan pertumbuhan Dana Pihak Ketiga (DPK) antara sebelum dan setelah mengeluarkan Layanan 3 In 1 Masalah (*branchless banking*)

Pada *output* diperoleh nilai  $t$  hitung = -7,530,  $H_0$  ditolak jika  $|t \text{ hitung}| > t$  tabel. Dengan jumlah sampel ( $N$ ) 45 dan alfa 5% (0,05) diperoleh derajat kebebasan ( $Df$ ) sebesar 42,294. Jika dilihat pada tabel  $t$ , terlihat bahwa dengan tingkat alfa 0,05 tidak terdapat  $Df = 42,294$ , oleh karena itu dilakukan interpolasi sehingga diperoleh  $t$  tabel = 2,0105.  $7,530 > 2,0105$  maka  $H_0$  ditolak, artinya

terdapat perbedaan pertumbuhan Dana Pihak Ketiga (DPK) antara sebelum dan setelah mengeluarkan Layanan 3 In 1 Masalah (*branchless banking*).

Kemudian apabila dilihat berdasarkan nilai probabilitas/ nilai sig. pada *output* ternyata diperoleh nilai probabilitas 0,000. Jika nilai probabilitas < alfa maka  $H_0$  ditolak. Nilai sig.  $0,000 < 0,05$  (alfa) sehingga  $H_0$  ditolak. Artinya terdapat perbedaan pertumbuhan Dana Pihak Ketiga (DPK) antara sebelum dan setelah mengeluarkan Layanan 3 In 1 Masalah (*branchless banking*).

Kesimpulan dari kedua cara tersebut adalah sama, yaitu  $H_0$  ditolak. Artinya terdapat perbedaan pertumbuhan Dana Pihak Ketiga (DPK) antara sebelum dan setelah mengeluarkan Layanan 3 In 1 Masalah (*branchless banking*).

## 2. *Output* tingkat biaya operasional bank antara sebelum dan setelah ada Layanan 3 In 1 Masalah

Group Statistics			
	Jumlah	N	Mean
Biaya Operasional	Sebelum	25	75113.76
	Setelah	20	127184.15

Jika dilihat dari *output* tersebut, rata - rata tingkat biaya operasional bank sebelum ada Layanan 3 In 1 Masalah adalah 75.113,76 (dalam jutaan rupiah) sedangkan setelah ada Layanan 3 In 1 Masalah adalah sebesar 127.184,15 (dalam jutaan rupiah). Artinya terjadi kenaikan rata - rata biaya operasional bank setelah adanya Layanan 3 In 1 Masalah.

Untuk mengetahui seberapa besar perubahan peningkatan biaya operasional digunakan rumus :

$$\frac{\bar{x} \text{ biaya setelah} - \bar{x} \text{ biaya sebelum}}{\bar{x} \text{ biaya sebelum}} \times 100 \%$$

$$= \frac{127.184,15 - 75.113,76}{75.113,76} \times 100 \%$$

$$= 69,32 \%$$

Angka 69,32% menunjukkan besarnya perubahan tingkat biaya operasional bank setelah ada Layanan 3 In 1 Masalah.

		Independent Samples Test				
		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means		
		F	Sig.	T	Df	Sig. (2-tailed)
Biaya Operasional	Equal variances assumed	9.161	.004	-3.236	43	.002
	Equal variances not assumed			-3.038	27.600	.005

Selanjutnya terlihat bahwa pada uji *Leven's* diperoleh nilai  $F = 9,161$  dengan probabilitas/ nilai sig. 0,004. Nilai sig.  $0,004 < 0,05$  (alfa), maka kedua varians tidak homogen. Untuk melihat apakah ada perbedaan antara Dana Pihak Ketiga (DPK) antara sebelum dan sesudah ada Layanan 3 In 1 Masalah maka digunakan hipotesis yang sama seperti yang telah diajukan sebelumnya, yaitu sebagai berikut :

$H_0$  : Tidak ada perbedaan tingkat biaya operasional bank antara sebelum dan setelah mengeluarkan Layanan 3 In 1 Masalah (*branchless banking*)

$H_a$  : Ada perbedaan tingkat biaya operasional bank antara sebelum dan setelah mengeluarkan Layanan 3 In 1 Masalah (*branchless banking*)

Pada *output* diperoleh nilai  $t$  hitung = -3,038,  $H_0$  ditolak jika  $|t \text{ hitung}| > t$  tabel. Dengan jumlah sampel ( $N$ ) 45 dan alfa 5% (0,05) diperoleh derajat kebebasan ( $Df$ ) sebesar 27,600. Jika dilihat pada tabel  $t$ , terlihat bahwa dengan tingkat alfa 0,05 tidak terdapat  $Df = 27,600$ , oleh karena itu dilakukan interpolasi sehingga diperoleh  $t$  tabel = 2,050.  $3,038 > 2,050$  maka  $H_0$  ditolak, artinya terdapat perbedaan tingkat biaya operasional bank antara sebelum dan setelah mengeluarkan Layanan 3 In 1 Masalah (*branchless banking*).

Kemudian apabila dilihat berdasarkan nilai probabilitas/ nilai sig. pada *output* ternyata diperoleh nilai probabilitas 0,005. Jika nilai probabilitas < alfa maka  $H_0$  ditolak. Nilai sig.  $0,005 < 0,05$  (alfa) sehingga  $H_0$  ditolak. Artinya terdapat perbedaan tingkat biaya operasional bank antara sebelum dan setelah mengeluarkan Layanan 3 In 1 Masalah (*branchless banking*).

Kesimpulan dari kedua cara tersebut adalah sama, yaitu  $H_0$  ditolak. Artinya terdapat perbedaan tingkat biaya operasional bank antara sebelum dan setelah mengeluarkan Layanan 3 In 1 Masalah (*branchless banking*).

### 4.3 Pembahasan

Sebagaimana telah diungkapkan sebelumnya bahwa Layanan 3 In 1 Masalah merupakan layanan yang dikembangkan dengan memanfaatkan teknologi, sehingga masyarakat merasa dimudahkan dalam melakukan transaksi perbankan. Mengingat pada era globalisasi seperti sekarang ini masyarakat sudah



dimanjakan dengan kecanggihan teknologi. Produk utama yang ditawarkan dalam Layanan 3 In 1 Masalah ini adalah tabungan dengan akad *wadi'ah*. Akad *wadi'ah* merupakan akad titipan dimana nasabah dapat mengambil kembali dana yang disimpan di bank sesuai dengan jumlah dana pertama kali disimpan. Nasabah pun berkesempatan mendapatkan bonus dari bank setiap bulannya, berdasarkan tingkat saldo simpanannya. Hal tersebut mampu meningkatkan minat masyarakat untuk membuka rekening tabungan di bank **bjb** syariah.

Selain itu, Layanan 3 In 1 Masalah pun melayani pembukaan rekening lain seperti tabungan *mudharabah*, deposito atau giro sesuai dengan kesepakatan antara pihak bank dengan calon nasabah. Nasabah dalam bentuk kelompok, instansi/ lembaga dan nasabah individu dengan kriteria tertentu bisa melakukan penyetoran uang secara berkelanjutan melalui Layanan Jemput Masalah. Dalam hal ini nasabah - nasabah tersebut melakukan kesepakatan dengan pihak bank dimana setiap nasabah mendapatkan satu petugas *marketing*.

Adanya *Mobile* Masalah juga menjadi keunggulan dari Layanan 3 In 1 Masalah. Dengan *Mobile* Masalah, nasabah dapat melakukan transaksi dengan mudah, efektif dan efisien. Adapun yang menjadi kekurangan dari Layanan 3 In 1 Masalah ini adalah mengenai jaringan ATM bank **bjb** syariah. Saat ini, jaringan ATM bank **bjb** syariah masih terbatas sehingga nasabah masih sering kesulitan apabila ingin bertransaksi melalui mesin ATM, seperti melakukan penarikan uang tunai.

Kemudahan - kemudahan dari Layanan 3 In 1 Masalah tersebut berpengaruh terhadap kenaikan jumlah nasabah dan jumlah Dana Pihak Ketiga

(DPK) bank **bjb** syariah. Besarnya perubahan peningkatan jumlah Dana Pihak Ketiga (DPK) adalah 60,67% atau senilai dengan Rp. 85 triliun, artinya peningkatan kinerja penghimpunan Dana Pihak Ketiga (DPK) cukup signifikan.

Begitu pula dengan peningkatan biaya operasional bank, yakni sebesar 69,32% atau senilai dengan Rp. 2 triliun. Hal ini terjadi karena Layanan 3 In 1 memerlukan promosi dan publikasi yang memakan biaya cukup besar mengingat layanan seperti ini belum banyak dilakukan oleh bank - bank syariah lainnya sehingga tidak mudah dalam menciptakan kepercayaan dari calon nasabah. Belum lagi dibutuhkan Sumber Daya Insani untuk menjangkau masyarakat luas yang menyebabkan biaya personalia pun meningkat.

Meskipun secara persentase kenaikan biaya operasional bank lebih besar daripada kenaikan pertumbuhan Dana Pihak Ketiga (DPK), tetapi kenaikan pertumbuhan Dana Pihak Ketiga (DPK) masih dapat menutupi tingkat biaya operasional bank. Jika dibandingkan dengan perluasan jaringan bank **bjb** syariah melalui pendirian Kantor Cabang baru yang membutuhkan biaya cukup besar, maka Layanan 3 In 1 Maslahah merupakan inovasi yang tepat dalam upaya perluasan akses layanan keuangan bank. Artinya Layanan 3 In 1 Maslahah dapat meningkatkan Dana Pihak Ketiga (DPK) dan dapat mengefisiensi biaya operasional bank.

Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa Layanan 3 In 1 Maslahah berpengaruh terhadap pertumbuhan Dana Pihak Ketiga dan efisiensi biaya operasional bank pada PT. Bank **bjb** syariah.