

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

¹ Nina Anggraeni, ² Zaini Abdul Malik, ³ Susilo Setiyawan

^{1,2,3} *Keuangan dan Perbankan Syariah, Fakultas Syariah, Universitas Islam Bandung,
Jl. Tamansari No. 1 Bandung 40116*

e-mail: ninaanggraeni5@gmail.com, ninaanggraeni.na@gmail.com

Abstrak: Layanan 3 In 1 Masalah dipandang dapat meningkatkan pencapaian jumlah Dana Pihak Ketiga (DPK) dan mengendalikan biaya operasional bank dalam rangka mempercepat pertumbuhan bisnis di bank bjb syariah.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Layanan 3 In 1 Masalah, pertumbuhan DPK dan biaya operasional bank antara sebelum dan setelah ada Layanan 3 In 1 Masalah, serta pengaruhnya terhadap pertumbuhan 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 terdiri dari Jemput Masalah, *Card* Masalah dan *Mobile* Masalah. Setelah ada layanan 3 In 1 Masalah, rata - rata jumlah DPK mengalami peningkatan sebesar 60,67% dan rata - rata tingkat biaya operasional bank mengalami kenaikan sebesar 69,32%. Layanan 3 In 1 Masalah berpengaruh secara signifikan terhadap pertumbuhan DPK dan efisiensi biaya operasional bank. Hal itu terjadi karena layanan ini banyak memberikan kemudahan kepada masyarakat sehingga mampu menarik minat masyarakat untuk menjadi nasabah. Sebagai upaya perluasan akses layanan keuangan bank, layanan tersebut mampu menekan biaya operasional bank jika dibandingkan dengan pendirian kantor cabang baru.

Kata Kunci : Layanan, DPK, Biaya Operasional.

A. Pendahuluan

Pada dasarnya untuk memperluas akses layanan keuangan dibutuhkan penambahan jumlah kantor cabang, kantor cabang pembantu dan unit - unit lainnya. Penambahan kantor baru sudah jelas akan memakan biaya yang tidak sedikit, sehingga menyebabkan kenaikan biaya operasional. Permasalahan - permasalahan tersebut menuntut bank syariah untuk mengembangkan produk dan jasa layanan keuangan bank yang lebih dinamis dan tidak kaku. Diperlukan inovasi - inovasi dalam menciptakan produk dan jasa layanan keuangan unggulan yang mampu menjangkau masyarakat luas.

Realitasnya bank syariah menghadapi beberapa kendala dan kelemahan yang memang harus diakui perlu pembenahan dan peningkatan baik secara kualitas maupun secara kuantitas, antara lain :

1. Terbatasnya jaringan kantor layanan, berbeda dengan bank konvensional yang sudah memiliki modal dan infrastruktur yang lebih baik. Sehingga kompetisi perebutan pasarnya semakin ketat.
2. Jasa layanan dan inovasi produk, harus sesuai dengan kebutuhan masyarakat serta mudah menjangkau seluruh lapisan masyarakat, sehingga masyarakat tidak merasa punya perbedaan dengan layanan dari perbankan konvensional.
3. Terbatasnya pemahaman masyarakat mengenai kegiatan usaha bank syariah yang menyebabkan banyak masyarakat memiliki persepsi yang kurang tepat mengenai layanan keuangan syariah.

4. Masih minimnya Sumber Daya Insani (SDI) yang memiliki keterampilan teknis jasa keuangan syariah.

Tiap-tiap bank syariah memiliki cara tersendiri dalam mengembangkan dan memperluas jasa layanan keuangannya dengan tujuan untuk meningkatkan penghimpunan Dana Pihak Ketiga (DPK) dan meminimalkan biaya operasional, tetapi tetap berupaya membangun kesejahteraan masyarakat. PT. Bank Jabar Banten syariah (selanjutnya disebut bank **bjb** syariah) adalah Bank Umum Syariah Daerah pertama di Indonesia yang terus berinovasi untuk memperluas akses layanan keuangan dalam rangka mempercepat pertumbuhan bisnisnya.

Keterbatasan jaringan kantor tidak membuat inovasi bank **bjb** syariah terhenti. Pada tahun 2013, bank **bjb** syariah meluncurkan layanan masalah paket 3 in 1 yakni Jemput Masalah, *Card* Masalah dan *Mobile* Masalah. Layanan 3 in 1 Masalah tersebut menggunakan konsep layanan bank tanpa kantor cabang (*branchless banking*). Layanan *branchless banking* ini menjadi peluang bagi bank **bjb** syariah untuk meningkatkan pertumbuhan Dana Pihak Ketiga (DPK) dan dapat mengefisiensi biaya pendirian kantor baru.

Layanan *branchless banking* dan keuangan syariah memiliki potensi untuk bersinergi dengan baik, mengingat kesamaan konsep yaitu keuangan inklusif bertujuan memberikan akses keuangan yang mudah, murah, aman dan sesuai bagi masyarakat serta bertujuan untuk meningkatkan kapabilitas masyarakat. Sementara prinsip syariah bertujuan untuk mensejahterakan masyarakat melalui prinsip *partnership* dan *profit sharing*. Sejalan dengan hadist yang terdapat dalam kitab *Shahih Muslim*, Sahabat Abu Hurairah RA. meriwayatkan sebuah hadist yang berbunyi :

قَالَ رَسُولُ اللَّهِ : مَنْ نَفَسَ عَنْ مُؤْمِنٍ كُرْبَةً مِنْ كُرْبِ الدُّنْيَا، نَفَسَ اللَّهُ عَنْهُ كُرْبَةً مِنْ كُرْبِ يَوْمِ الْقِيَامَةِ. وَمَنْ يَسَّرَ عَلَى مُعْسِرٍ، يَسِّرَ اللَّهُ عَلَيْهِ فِي الدُّنْيَا وَالْآخِرَةِ. وَمَنْ سَتَرَ مُسْلِمًا، سَتَرَهُ اللَّهُ فِي الدُّنْيَا وَالْآخِرَةِ. وَاللَّهُ فِي عَوْنِ الْعَبْدِ مَا كَانَ الْعَبْدُ فِي عَوْنِ أَخِيهِ ... - (رواه مسلم)

Artinya : “Rasulullah SAW. bersabda : Barang siapa menghilangkan (memberi solusi) kesukaran seorang mukmin di dunia maka kelak Allah akan menghilangkan kesukarannya dihari kiamat. Barang siapa memberikan kemudahan bagi orang lain yang sedang mengalami kesulitan, maka Allah akan memudahkan urusan duniawi dan akhiratnya. Dan barang siapa menutupi (aib) seorang muslim, maka Allah akan menutupi (keburukannya) di dunia dan akhirat, dan Allah akan senantiasa membantu hamba-Nya selama dia mau membantu saudaranya ...”. (H.R Muslim)

Berdasarkan uraian tersebut, penulis merasa perlu melakukan analisis mengenai signifikansi pengaruh Layanan 3 in 1 Masalah terhadap pertumbuhan Dana Pihak Ketiga (DPK) dan efisiensi biaya operasional di bank **bjb** syariah. Sehingga judul penelitian ini adalah “**Pengaruh Layanan 3 In 1 Masalah (Branchless Banking) terhadap Pertumbuhan Dana Pihak Ketiga (DPK) dan Efisiensi Biaya Operasional Bank pada PT. Bank bjb syariah**”.

Pemilihan bank **bjb** syariah sebagai objek penelitian karena bank **bjb** syariah merupakan bank syariah pertama yang mengeluarkan layanan *branchless banking* sebagai layanan unggulan yang belum dimiliki oleh bank - bank syariah lainnya. Sedangkan pemilihan rentang jangka waktu pengamatan penelitian adalah tahun 2011 sampai sekarang karena dalam kurun waktu tersebut bisa terlihat perbedaan pertumbuhan Dana Pihak Ketiga (DPK) dan jumlah biaya operasional bank **bjb** syariah antara sebelum dan sesudah mengeluarkan layanan *branchless banking*.

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui Layanan 3 in 1 Masalah (*branchless banking*) pada bank **bjb** syariah.
2. Untuk mengetahui pertumbuhan Dana Pihak Ketiga (DPK) dan biaya operasional bank **bjb** syariah antara dua tahun sebelum dan setelah mengeluarkan Layanan 3 in 1 Masalah (*branchless banking*).

Untuk mengetahui pengaruh Layanan 3 in 1 Masalah (*branchless banking*) terhadap pertumbuhan Dana Pihak Ketiga (DPK) dan efisiensi biaya operasional bank di bank **bjb** syariah.

B. Landasan Teori

Islam memandang pelayanan sebagai suatu kegiatan membantu memenuhi kebutuhan orang lain yang pada pelaksanaannya memiliki tujuan sosial dan ibadah kepada Allah dengan berlandaskan nilai - nilai syariah. Memberikan pelayanan terbaik adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang melakukannya. Sebagaimana firman Allah dalam Q.S AL-Qashash (28) : 77

... وَأَحْسِنَ كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ ...

Artinya : "... Dan berbuat baiklah engkau (kepada orang lain) sebagaimana Allah Telah berbuat baik, kepadamu ..."

Ada tiga istilah yang perlu diketahui berkaitan dengan layanan, yaitu layanan, melayani dan pelayanan. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia pengertian layanan adalah suatu cara, melayani, cara membantu yang dibutuhkan pihak lain, sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang, dan pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan dalam fiqh muamalah dikenal dengan istilah *khidmah* (خدمة) yang berarti kegiatan, pengabdian, dan pelayanan. *Khidmah* adalah pelayanan atau pengabdian seseorang kepada orang lain atau dapat diartikan sebagai suatu pekerjaan yang dilakukan seseorang untuk orang lain dengan niat yang ikhlas untuk membantu. Dalam hal ini bukan hanya ikhlas, tetapi juga profesional.

Salah satu faktor yang menunjang kegiatan perbankan baik bank syariah maupun bank konvensional yaitu adanya Kantor Cabang Bank. Kantor Cabang Bank (*branch office*) adalah kantor bank yang secara langsung bertanggung jawab kepada Kantor Pusat bank yang bersangkutan, dengan tempat [usaha](#) yang permanen dan alamat kantor yang jelas tempat Kantor Cabang tersebut melakukan kegiatannya. Peran dari Kantor Cabang yakni sebagai sarana untuk memperluas akses layanan keuangan bank dalam meningkatkan kinerja penghimpunan dan penyaluran dana suatu bank. Kotler mengungkapkan bahwa dalam industri perbankan masa kini, cabang bank akan segera menjadi sesuatu yang kuno karena kemajuan teknologi. Pada dasarnya pendirian Kantor Cabang mengarah pada satu faktor, yaitu biaya. Misalnya, biaya memproses suatu transaksi dengan *teller* lebih dari dua kali lipat biaya memproses suatu transaksi di ATM/ *mobile banking*.

Volume Dana Pihak Ketiga (DPK) dapat dijadikan indikasi tingkat kepercayaan masyarakat pada bank yang bersangkutan. Taswan (2010) menegaskan bahwa semakin tinggi volume Dana Pihak Ketiga, mengindikasikan masyarakat semakin percaya kepada bank yang bersangkutan. Sebaliknya bila volume Dana Pihak Ketiga semakin turun maka mengindikasikan semakin menurunnya kepercayaan masyarakat kepada bank tersebut. Pentingnya fungsi Dana Pihak Ketiga (DPK) sebagai salah satu sumber modal, menuntut bank syariah agar memiliki kemampuan dalam menghimpun DPKnya.

Dikemukakan oleh beberapa penelitian sebelumnya seperti survey perilaku investasi dari kalangan konsumen perbankan yang dilakukan oleh BI tahun 2012 di pulau Jawa, Sumatera dan Kalimantan menyatakan bahwa dalam rangka memilih bank syariah, kemudahan akses mencapai 53,5 %, kredibilitas bank 27,4 %, dan profesionalisme 14 %. Dari survey tersebut kemudahan akses memiliki prosentase paling besar, dapat disimpulkan bahwa kemudahan akses menjadi salah satu faktor yang berperan penting bagi bank dalam menghimpun dana. Terdapat pula hasil penelitian yang dilakukan oleh Erol dan El-Bdour menyatakan pertimbangan deposan dalam menyimpan dananya pada bank syariah di Yordania adalah penyediaan layanan cepat dan efisien. Hal ini didukung oleh pernyataan Septi yang mengutip dari hasil penelitian Zidni bahwa jumlah kantor layanan syariah memiliki pengaruh positif dengan jumlah Dana Pihak Ketiga (DPK) Bank Negara Indonesia (BNI) syariah. Penelitian yang dilakukan oleh Erna (2004) juga menyatakan bahwa jumlah bagi hasil dan jumlah kantor layanan memiliki pengaruh positif pada jumlah deposito mudharabah bank syariah. Hal ini juga didukung oleh pernyataan Baiquni selaku Direktur Keuangan Bank Rakyat Indonesia (BRI), Baiquni mengatakan untuk meningkatkan Dana Pihak Ketiga (DPK), dibutuhkan lebih banyak jaringan kantor di seluruh Indonesia. Sehingga dengan adanya layanan bank tanpa kantor cabang (*branchless banking*) maka akan membantu bank syariah meningkatkan penghimpunan Dana Pihak Ketiga (DPK).

Selain itu, layanan bank yang berbasis internet memberikan beberapa keuntungan yang lebih besar dibandingkan risikonya. Adapun keuntungan tersebut antara lain:

1. *Business expansion*, dahulu sebuah bank harus memiliki sebuah kantor cabang untuk beroperasi di tempat tertentu. Usaha ini memerlukan biaya yang tidak kecil. Kemudian hal ini dipermudah dengan hanya meletakkan mesin ATM sehingga dia dapat hadir di tempat tersebut. Kemudian ada phone banking yang mulai menghilangkan batas fisik dimana nasabah dapat menggunakan telepon untuk melakukan aktivitas perbankannya. Sekarang ada Internet Banking yang lebih mempermudah lagi karena menghilangkan batas ruang dan waktu. Layanan perbankan sebuah bank kecil dapat diakses dari mana saja di seluruh Indonesia, dan bahkan dari seluruh dunia.
2. *Revenue and cost improvement*, biaya untuk memberikan layanan perbankan melalui Internet Banking dapat lebih murah daripada membuka kantor cabang.

Saat layanan *branchless banking* mendatangkan manfaat bagi kedua belah pihak. Nasabah diuntungkan melalui kemudahan dan kecepatan transaksi berkat tersedianya berbagai pilihan layanan dari bank. Pihak bank pun menuai manfaat berupa pertumbuhan transaksi, kemudahan pengembangan jaringan perbankan, terdorongnya efisiensi, dan peningkatan loyalitas pelanggan. Hal ini pun didukung oleh pernyataan Endra sebagai direksi bank BCA bahwa transaksi di cabang, bagi pihak bank, *cost*-nya paling tinggi. Artinya, selain mempermudah nasabah bertransaksi kapan saja, di mana saja, bahkan dengan perangkat apa saja, *branchless banking* juga membantu perbankan mereduksi biaya bank.

Berdasarkan uraian tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa layanan bank tanpa kantor cabang (*branchless banking*) erat kaitannya dengan pertumbuhan Dana Pihak Ketiga (DPK) dan efisiensi biaya operasional bank.

C. Hasil Penelitian

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.

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

Group Statistics

	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 :

$$\begin{aligned}
 & \frac{\bar{x} \text{ DPK setelah} - \bar{x} \text{ DPK sebelum}}{\bar{x} \text{ DPK sebelum}} \times 100 \% \\
 = & \frac{3.952.196,60 - 2.459.880,96}{2.459.880,96} \times 100 \% \\
 = & 60,67 \%
 \end{aligned}$$

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

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:

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

Ha : 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 = $-7,530$, Ho 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 Ho 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 Ho ditolak. Nilai sig. $0,000 < 0,05$ (alfa) sehingga Ho 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 Ho ditolak. Artinya terdapat perbedaan pertumbuhan Dana Pihak Ketiga (DPK) antara sebelum dan setelah mengeluarkan Layanan 3 In 1 Masalah (*branchless banking*).

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 :

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

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

Pada *output* diperoleh nilai t hitung = $-3,038$, Ho ditolak jika $|t \text{ hitung}| > t \text{ tabel}$. 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 $t \text{ tabel} = 2,050$. $3,038 > 2,050$ maka Ho 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 0,003. Jika nilai probabilitas $<$ alfa maka Ho ditolak. Nilai sig. $0,003 < 0,05$ (alfa) sehingga Ho 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 Ho ditolak. Artinya terdapat perbedaan tingkat biaya operasional bank antara sebelum dan setelah mengeluarkan Layanan 3 In 1 Masalah (*branchless banking*).

D. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Layanan 3 in 1 Masalah merupakan layanan yang diberikan oleh bank **bjb** syariah dengan konsep layanan bank tanpa kantor cabang (*branchless banking*) yang terdiri dari Layanan Jemput Masalah, Produk *Card* Masalah dan Layanan *Mobile* Masalah. Layanan tersebut merupakan salah satu pencapaian terbesar bagi bank **bjb** syariah dalam upaya peningkatan Dana Pihak Ketiga (DPK). Layanan 3 in 1 Masalah juga menjadi salah satu strategi untuk memperluas jaringan bank **bjb** syariah. Layanan 3 in 1 Masalah terdiri dari dua kegiatan utama yaitu Produksi *Card* Masalah (Kartu Instan Masalah) dan Prosedur Pembukaan Rekening - *Off Premises*. Adapun petugas bank yang berperan penting dalam Layanan 3 in 1 Masalah ini adalah *Marketing*, *Supervisor Virtual Operation* dan *Virtual Operation*. Selama kurang lebih 2 tahun sejak diluncurkan, Layanan 3 In 1 Masalah mampu meningkatkan jumlah Dana Pihak Ketiga (DPK) sebesar 4,85% dengan jumlah biaya operasional sekitar Rp. 2 miliar.
2. Rata - rata pencapaian penghimpunan Dana Pihak Ketiga (DPK) antara dua tahun sebelum dan setelah ada Layanan 3 In 1 Masalah mengalami peningkatan sebesar 60,67%. Sedangkan rata - rata jumlah biaya operasional bank yang dikeluarkan antara sebelum dan setelah ada Layanan 3 In 1 Masalah mengalami peningkatan sebesar 69,32%.
3. Berdasarkan uji dua rata - rata saling bebas dengan menggunakan *independent sample t-test*, menunjukkan pengaruh yang signifikan bahwa Layanan 3 In 1 Masalah berpengaruh terhadap pertumbuhan Dana Pihak Ketiga (DPK) dan efisiensi biaya operasional bank. Hal itu terjadi karena Layanan 3 In 1 Masalah banyak memberikan kemudahan bagi nasabah dan calon nasabah sehingga mampu meningkatkan total Dana Pihak Ketiga (DPK). Selain itu, perluasan akses layanan keuangan bank **bjb** syariah melalui Layanan 3 In 1 Masalah memerlukan biaya yang lebih sedikit dibandingkan dengan pendirian Kantor Cabang baru.

DAFTAR PUSTAKA

- A Hassan, *Tarjamah Bulughul Maram Ibnu Hajar Al-`Asqalani*, Diponegoro, Bandung, 2006.
- Erna Rachmawati, “An Analysis of Factors Determining Mudaraba Deposits on Islami Bank in Indonesia Period 1993.I – 2003.IV Using Cointegration and Error Correction Mechanism Approach”, *Thesis*, Universitas Padjadjaran, Bandung, 2004.
- Erol C. dan El-Bdour R., “Attitudes, Behavior, and Patronage Factors of Bank Customers towards Islamic Banks”, *International Journal of Bank Marketing* 7, 1989.
- Materi Seminar Internet Banking di Banking Research and Regulation Directorate, Bank Indonesia, “Internet Banking: Implementasi & Tantangannya ke Depan”, 13 Agustus 2001.

Otoritas Jasa Keuangan, *Branchless Banking : Mudahkan Nasabah, Untungkan Bank*, (Online) (<http://www.infokomputer.com/2015/04>, 26 Juni 2015).

Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran Edisi Bahasa Indonesia Jilid 2*, PT. Prenhalimdo, Jakarta, t.th.

Septi Wulandari, “Analisis Faktor Internal dan Eksternal yang Mempengaruhi Total Dana Pihak Ketiga (DPK) Bank Umum Syariah di Indonesia (Studi pada Bank Umum Syariah Periode 2011-2013)”, *Jurnal Ilmiah*, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya Malang, 2014.

Taswan, *Manajemen Perbankan Edisi II*, Upp Stim Ykpn, Yogyakarta, 2010.

Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi III*, Pusat Bahasa, Jakarta.

Yati Ruchiyati, *Komunikasi Pribadi*, bank **bjb** syariah, Divisi Corporate Secretary, Bandung, Indonesia, 2015.