

## PERAN APLIKASI BRANCHLESS BANKING DALAM MENINGKATKAN LAYANAN TABUNGAN DI KSPPS BMT NUSA UMMAT SEJAHTERA CIREBON

Hida Fatimah Alindri<sup>1</sup>, Siti Ma'unatul Maula<sup>2</sup>, Fitriani<sup>3</sup>

Institut Pesantren Babakan Cirebon, Indonesia<sup>1,2</sup>

Institut Agama Islam Negeri Bone, Indonesia<sup>3</sup>

hidafatimahalindri@ipeba.ac.id<sup>1</sup>

sitimaunatul@gmail.com<sup>2</sup>

fitriani@gmail.com<sup>3</sup>

---

### Keywords

*branchless banking, quality of service, savings products.*

### Abstract

*In this study, researchers used qualitative research. This type of research in this study uses a qualitative descriptive approach, namely describing and analyzing a problem found. Researchers use primary data collection techniques and secondary data. Primary data are obtained through observation, observation and interviews. While secondary data are obtained from documentation, books and journals related to research. The purpose of this study is to analyze the role of the Branchless Banking Application in the office and the role of the application in improving the quality of customer service in savings products and optimizing service quality after the Branchless Banking Application at the BMT Nusa Ummat Sejahtera KSPPS Cirebon Sumber Branch Office. The results of this study are the Branchless Banking Application applied in 2021 which is an online-based service system. A special application to be used by Marketing / AO in carrying out its duties outside the office and to conduct transactions with customers. This application can only be used for savings deposits or deposits as well as installment payments. The implementation of this application makes it easier for employees to carry out their duties and customers who do not need to come to the office. It can also improve service, customer trust, more convenient and easier. In the future, there will be the application of BMT Mobile Banking for customers to know more about the details of income and expenditure transactions made. In addition, it is equipped with features that can be transactions for customer needs. Based on the results of the analysis and conclusions in the discussion, the writing proposes the following suggestions: It is necessary to develop an internet network so that transactions remain stable when there are many incoming deposits and with the new innovations that will be applied, there needs to be a strategy so that customers know how the system is run with and still maintain the quality of service and customer trust.*

---

### Kata Kunci

*branchless banking, kualitas layanan, produk tabungan.*

### Abstrak

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan penelitian kualitatif. Jenis penelitian dalam penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif yaitu menggambarkan dan menganalisis suatu permasalahan yang ditemukan. Peneliti menggunakan teknik pengumpulan data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui pengamatan, observasi dan wawancara. Sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumentasi, buku dan jurnal yang berkaitan dengan penelitian. Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis peranan dari Aplikasi *Branchless Banking* dalam kantor serta peranan aplikasi tersebut dalam meningkatkan kualitas pelayanan nasabah pada produk tabungan dan pengoptimalisasian kualitas layanan setelah adanya Aplikasi *Branchless Banking* tersebut di KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Kantor Cabang Cirebon Sumber. Hasil penelitian ini Aplikasi *Branchless Banking* diterapkan pada tahun 2021 yang merupakan suatu sistem layanan yang berbasis *online*. Aplikasi khusus yang untuk digunakan oleh Marketing/AO dalam menjalankan tugasnya diluar kantor dan untuk melakukan transaksi bersama nasabah. Aplikasi ini hanya bisa untuk setoran tabungan ataupun simpanan serta pembayaran angsuran. Adanya penerapan Aplikasi ini memudahkan para karyawan dalam melaksanakan tugasnya serta nasabah yang tidak perlu datang ke kantor. Hal ini juga dapat meningkatkan layanan, kepercayaan nasabah, lebih nyaman dan mudah. Untuk kedepannya akan ada penerapan *BMT Mobile Banking* untuk nasabah supaya lebih

mengetahui dengan detail transaksi pemasukan maupun pengeluaran yang dilakukan. Selain itu, dilengkapi fitur yang bisa transaksi untuk kebutuhan nasabah. Berdasarkan hasil analisis dan kesimpulan pada pembahasan, maka penulisan mengajukan saran sebagai berikut : Perlu adanya pengembangan jaringan internet agar transaksi tetap stabil ketika sedang banyaknya setoran yang masuk dan dengan adanya inovasi baru yang akan diterapkan perlu adanya strategi agar para nasabah mengetahui bagaimana sistem tersebut dijalankan dengan dan tetap mempertahankan kualitas pelayanan dan kepercayaan nasabah.

---

*Corresponding Author:* Hida Fatimah Alindri  
E-mail: [hidafatimahalindri@ipeba.ac.id](mailto:hidafatimahalindri@ipeba.ac.id)



## PENDAHULUAN

Di Indonesia terdapat dua konsep operasional perbankan yang digunakan diantaranya prinsip konvensional dan prinsip syariah. Keduanya memiliki perbedaan dan memiliki keunggulan serta kelemahannya masing-masing. Bank Syariah merupakan bank yang secara operasional berbeda dengan bank konvensional (Sobarna, 2021). Salah satu ciri khas bank syariah yaitu tidak menerima atau membebani bunga kepada nasabah, akan tetapi menerima atau membebani bagi hasil serta imbalan lain sesuai dengan akad-akad yang diperjanjikan. Konsep dasar bank syariah didasarkan pada Al-Qur'an dan Hadits (Rahayu et al., 2021). Semua produk dan jasa yang ditawarkan tidak boleh bertentangan dengan Al-Qur'an dan hadits Rasulullah SAW.

Perkembangan teknologi mengalami perubahan dan perkembangan yang sangat cepat dan pesat. Perkembangan teknologi juga dimanfaatkan dalam kehidupan manusia yang lebih baik, murah, cepat dan mudah (Mutiasari, 2020). Perkembangan teknologi khususnya teknologi informasi, telah melahirkan banyak perubahan dalam kehidupan manusia saat ini. BMT merupakan salah satu lembaga keuangan yang menjalankan kegiatan usahanya dengan memanfaatkan teknologi dan melayani para anggotanya. Berbagai kemudahan telah ditawarkan dalam melaksanakan transaksi para anggota (Purnamasari, 2024).

Dalam menjalankan usahanya, bank harus memberikan jasa pelayanan terbaik bagi nasabahnya dan harus didukung dengan sarana dan prasarana yang memadai agar menarik minat masyarakat menjadi nasabah baru dan tidak pindah ke kompetitor lain (Anggiana & Yafiz, 2023). Selain pelayanan dengan perkembangan teknologi, juga mengeluarkan produk yang dapat memenuhi kebutuhan para nasabah. Untuk memenuhi kepuasan nasabah pada industri perbankan, kualitas pelayanan nasabah sangat penting bagi perusahaan untuk dikelola dengan baik agar tetap mendapat kepercayaan dan kepuasan dari nasabah. Seiring perkembangan zaman teknologi ini, layanan dunia perbankan sudah berbasis teknologi yang transaksinya itu bisa dilakukan tidak harus datang ke kantor bank (Raharjo, 2021). Aplikasi seperti *Branchless Banking* yang sudah dipergunakan di beberapa bank. *Branchless Banking* merupakan kegiatan pemberian jasa layanan sistem pembayaran dan keuangan terbatas yang dilakukan tidak melalui kantor fisik bank (TEGUH, 2023). Produk dari *Branchless Banking* ini beragam yang disediakan lembaga jasa keuangan yang menyelenggarakan *Branchless Banking*, yaitu tabungan, kredit atau pembiayaan untuk nasabah mikro, asuransi mikro, dan produk keuangan lainnya berdasarkan persetujuan Otoritas Jasa Keuangan (Zulaikhah, 2022). Hal ini berlaku untuk lembaga keuangan yang mendapatkan izin dari Otoritas Jasa Keuangan.

## METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Kualitatif adalah metode yang berlandaskan filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti adalah instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara

triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif dan hasil penelitian lebih menekankan makna dari pada generalisasi. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif yaitu hanya semata-mata melukiskan keadaan atau peristiwa tanpa untuk mengambil suatu kesimpulan-kesimpulan yang berlaku secara umum.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Peran Aplikasi *Branchless Banking* di KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Kantor Cabang Cirebon Sumber**

Aplikasi *Branchless Banking* merupakan sebuah Aplikasi yang digunakan khusus untuk bagian Marketing / AO ketika melaksanakan tugas di Lapangan (GUSTIANI, 2020). Maksudnya, dipergunakan dalam melakukan transaksi-transaksi ke nasabah yang tidak datang langsung ke kantor. Menurut Jaya, *Branchless Banking* adalah layanan perbankan diluar kantor cabang bank melalui kerjasama pihak lain yang bertindak mewakili bank yang disebut agen dengan menggunakan teknologi handphone untuk melayani masyarakat *unbanked* dan *underbanked*. Adanya Aplikasi *Branchless Banking* yang diterapkan membantu para karyawan dalam pengerjaan sistem operasionalnya. Menjadi lebih praktis dan mudah untuk melakukan transaksi diluar kantor. Bagi Admin tersendiri sistem kerja menjadi lebih terbagi antara Admin dan Marketing / AO. Selain itu, menjadi lebih mudah dalam penginputan dan lebih cepat dalam proses pengerjaan. Aplikasi *Branchless Banking* ini hanya dipergunakan untuk setoran-setoran saja. Kalau untuk penarikan, maka nasabah masih harus datang ke kantor terlebih dahulu (Suratini, 2019).

Tujuan diadakannya penggunaan Aplikasi *Branchless Banking* ini yaitu meningkatkan kepercayaan nasabah. Dari transaksinya pun dilakukan ditempat tanpa harus datang ke kantor terlebih dahulu. Dalam hal itu, untuk tanda bukti bahwa nasabah telah melakukan transaksi, Marketing / AO memberikan slip setoran tabungan ataupun angsuran.

#### **A. Peran Aplikasi *Branchless Banking* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Nasabah di KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Kantor Cabang Cirebon Sumber**

Aplikasi *Branchless Banking* telah ada dan diterapkan sejak tahun 2021. Peran dari Aplikasi *Branchless Banking* tersendiri di KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Kantor Cirebon Sumber ini digunakan dalam tabungan (*saving*) dan juga untuk pembayaran angsuran. Segala bentuk produk simpanan, tabungan serta pembayaran angsuran menggunakan aplikasi ini. Hal ini bisa dijadikan sebagai peningkatan kualitas pelayanan sehingga Marketing / AO lebih mudah dalam menarik baru (Maulana, 2024). Selain itu, dalam melakukan transaksinya nasabah bisa melihat meminimalisir terjadinya kecurangan dan bisa lebih dipercaya. Setelah transaksi dilakukan, Marketing / AO memberikan Slip kepada Nasabah sebagai tanda bukti.

Dari fasilitas layanan tersebut memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi tanpa harus ke kantor terutama yang lebih sering yaitu menabung. Produk tabungan yang ada yaitu *Wadi'ah*, dalam praktek yang diterapkannya itu seperti *Wadi'ah Yad Dhamanah*. *Wadi'ah* adalah akad antara pemilik barang (*mudi'*) dengan penerima titipan (*Wadi'*) untuk menjaga harta / modal (*ida'*) dari kerusakan atau kerugian dan untuk keamanan harta (Sugiatni et al., 2022). Selain itu, ada juga berupa simpanan seperti simpanan haji, simpanan pendidikan, simpanan Qurban / Aqiqah dan lain sebagainya yang dalam transaksinya itu menggunakan layanan Aplikasi tersebut.

Sekarang ini banyak nasabah yang lebih sering menggunakan produk wadiah sehingga bisa kapan saja di ambil. Tentunya *wadiah* ini ada perjanjiannya, dimana akan ada bagi hasil. Tabungan *Wadiah* yang merupakan tabungan yang bisa diambil kapan saja (Alhasni, 2023). Tetapi jika produk

simpanan itu merupakan produk yang jangka panjang. Produk-produk itu semua menggunakan Aplikasi dan bisa di pertanggung jawabkan.

## **B. Optimalisasi Kualitas Layanan setelah adanya Aplikasi *Branchless Banking***

Melihat dari operasionalnya dari *Branchless Banking* bahwa di Indonesia ada dua model yang umum digunakan yaitu :

### 1. Bank Based Model

Dalam model ini, penyelenggara layanan adalah bank. Menurut Lyman et al bahwa bank menciptakan produk dan jasa keuangan, namun pendistribusian produk dan layanan tersebut dilakukan melalui *retail agent* yang mengelola semua atau hampir semua interaksi dengan nasabah. Menurut Wibowo, bank dalam model ini berperan penuh mulai proses perizinan, operasional, pengelolaan finansial dan sistem keuangan.

### 2. Non Bank Based Model

Dalam model ini bank syariah hanya berperan sebagai *supporting*. Perusahaan telekomunikasi yang bertindak sebagai penyedia jasa layanan perbankan tanpa melibatkan bank syariah. Di Indonesia penerapan hal ini dalam bentuk *mobile banking*, sebagai sarana penunjang transaksi bagi nasabah yang telah mempunyai rekening (Delila & Silvia, 2024). Layanan Aplikasi *Branchless Banking* di KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera masih berpegang oleh bank. Karyawan yang menjalankan sistem tersebut dan berinteraksi dengan nasabah-nasabah yang berada diluar kantor. Tujuan utama dari adanya Aplikasi *Branchless Banking* tersediri yaitu meningkatkan kepercayaan Nasabah, karena dengan adanya aplikasi ini transaksi itu *on time payment* (Nasution, 2023). Ketika Nasabah setor kepada Marketing / AO itu langsung *start digitalisasi (online)* akan langsung masuk ke dalam sistem. Sehingga untuk masuk kedalam saldonya Nasabah tidak perlu menunggu jeda lagi tetapi langsung *on time payment*.

Menurut para nasabah bahwa pelayanan yang menggunakan teknologi tersebut lebih dipercaya, lebih nyaman dan mudah. Sebagai nasabah yang menabung dan memiliki pinjaman merasa lebih puas dan mudah terkait sistem kinerja yang ada di KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Kantor Cabang Cirebon Sumber. Untuk lebih optimalnya di KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Kantor Cabang Cirebon Sumber akan menerapkan sistem aplikasi khusus untuk nasabah juga seperti BMT *Mobile Banking*. Sehingga nasabah akan mengetahui lebih detail terkait pelaporan- pelaporan pemasukan dan pengeluaran maupun transaksi yang telah dijalankan oleh mereka. Inovasi ini bisa di akses setiap nasabah menggunakan *smartphone* dan menghubungkan jaringan serta internet. Kabarinya juga *M-Banking* dilengkapi dengan fitur-fitur yang bisa untuk transaksi kebutuhan para nasabah.

## **KESIMPULAN**

Aplikasi Branchless Banking diterapkan dalam KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera sejak tahun 2021 sebagai sistem aplikasi layanan online. Aplikasi ini dirancang khusus untuk bagian Marketing/AO yang bertugas melakukan transaksi di luar kantor, sehingga nasabah tidak perlu datang langsung ke kantor untuk bertransaksi. Peran utama dari Aplikasi Branchless Banking adalah untuk setoran tabungan/simpanan (saving), pembayaran angsuran, dan pengajuan pinjaman. Selain itu, aplikasi ini juga membantu karyawan dalam mengelola sistem operasional secara lebih mudah, cepat, dan praktis. Namun, saat ini aplikasi hanya mendukung transaksi setoran dan belum menyediakan fitur penarikan dana. Tujuan diterapkannya Aplikasi Branchless Banking adalah untuk meningkatkan kepercayaan nasabah serta meminimalisir risiko kecurangan. Fasilitas layanan digital ini mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi secara efisien tanpa harus mendatangi kantor fisik lembaga keuangan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa digitalisasi layanan keuangan dalam koperasi syariah dapat meningkatkan efisiensi operasional serta kepercayaan nasabah. Implementasi Branchless Banking dalam perbankan syariah secara lebih luas dapat memperluas inklusi keuangan, khususnya bagi masyarakat yang tinggal di daerah terpencil atau memiliki keterbatasan akses ke kantor fisik lembaga keuangan. Selain itu, penerapan teknologi digital dalam transaksi keuangan berbasis syariah dapat memperkuat prinsip transparansi, akuntabilitas, dan keadilan dalam pengelolaan dana nasabah. Oleh karena itu, beberapa langkah dapat dilakukan untuk meningkatkan layanan ini agar semakin optimal. Pertama, perlu adanya pengembangan fitur penarikan dana, sehingga nasabah tidak hanya bisa melakukan setoran tetapi juga menarik dana tanpa harus datang ke kantor. Kedua, aplikasi dapat diintegrasikan dengan dompet digital dan sistem pembayaran QRIS, sehingga transaksi menjadi lebih fleksibel dan sesuai dengan tren digital banking saat ini. Ketiga, peningkatan sistem keamanan melalui penerapan multi-factor authentication (MFA) serta enkripsi data sangat diperlukan untuk memastikan perlindungan terhadap potensi penyalahgunaan dan kecurangan. Selanjutnya, pengembangan layanan keuangan berbasis syariah juga perlu diperkuat dengan menambahkan fitur seperti pembiayaan berbasis akad syariah, kalkulator zakat, dan wakaf digital, sehingga aplikasi ini semakin relevan dengan kebutuhan nasabah dalam ekosistem keuangan syariah. Selain itu, peningkatan edukasi dan literasi digital bagi nasabah juga menjadi langkah penting agar mereka lebih memahami cara menggunakan aplikasi serta prinsip keuangan syariah dalam transaksi digital. Dengan berbagai pengembangan ini, diharapkan Aplikasi Branchless Banking dapat menjadi model inovasi keuangan syariah yang semakin inklusif, transparan, dan terpercaya bagi masyarakat luas.

## **BIBLIOGRAFI**

- Alhasni, S. N. (2023). *Analisis Implementasi Akad Wadiah Yad Dhamanah Pada Penghimpunan Dana di Bank Muamalat KC Palu*. Universitas Islam Negeri Datokarama Palu.
- Anggiana, P., & Yafiz, I. A. (2023). Pengaruh Penggunaan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank. *Jurnal Ilmu Manajemen Saburai (JIMS)*, 9(1), 21–28.
- Delila, A. G., & Silvia, V. (2024). Peran Penggunaan Bsi Mobile Banking Dalam Kemudahan Bertransaksi Di Era Modern. *Journal Of Informatics And Busines*, 1(4), 290–294.
- GUSTIANI, F. (2020). *Upaya-Upaya Pt. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Tangkerang Untuk Meningkatkan Program Inklusi Keuangan*. Universitas Islam Negeri Sultan Syaif Kasim Riau.
- Maulana, V. A. (2024). *Penerapan Servicescape dan Relationship Marketing dalam Menciptakan Kepuasan Nasabah di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan*. INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI MADURA.
- Mutiasari, A. I. (2020). Perkembangan industri perbankan di era digital. *Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Kewirausahaan*, 9(2), 32–41.
- Nasution, B. O. (2023). *Implementasi Program Brilink Guna Peningkatan Pelayanan Publik (Studi Deskriptif Kualitatif di Desa Tembung Kecamatan Percut Sei Tuan)*. Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu Politik Universitas Islam Sumatera Utara.
- Purnamasari, S. D. (2024). *Peran Penggunaan Sistem Layanan Mobile BMT dalam Meningkatkan Kepuasan Anggota Simpanan di BMT Rizqona IKABU Tambakberas Jombang*. IAIN KEDIRI.
- Raharjo, B. (2021). Fintech Teknologi Finansial Perbankan Digital. *Penerbit Yayasan Prima Agus Teknik*, 1–299.
- Rahayu, A. E., Nurhasanah, N., & Ihwanudin, N. (2021). Perbandingan Konsep Riba Dan Bunga Bank Menurut Yusuf Qaradhawi Dan Muhammad Sayyid Thantawi Serta Implikasinya Terhadap Perbankan Syariah. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 7(2), 1179–1191.
- Sobarna, N. (2021). Analisis perbedaan perbankan syariah dengan perbankan konvensional. *Eco-Iqtishodi: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Keuangan Syariah*, 3(1), 51–62.
- Sugiatni, E., Azizah, F., & RAMADAENI, N. (2022). *Pengembangan Produk Perbankan Syariah*.
- Suratini, S. (2019). *Tinjauan Teoritis Pinjaman Mikro Di Indonesia*. Penerbit CV IRDH Anggota IKAPI No. 159-JTE-2017.
-

TEGUH, A. (2023). *Branchless Banking Sebagai Bentuk Layanan Keuangan Digital Di Indonesia*.  
Universitas Lampung.

Zulaikhah, F. (2022). *Ketentuan tarif transfer bri link (studi kasus di kota Palangka Raya)*. IAIN  
Palangka Raya.