



Women's World Banking

MAKING FINANCE WORK FOR WOMEN™



Mewujudkan Potensi Digitalisasi G2P

**Mendorong Keuangan Inklusif dan
Pemberdayaan Perempuan melalui
Program Keluarga Harapan Indonesia**

Sophie Theis | Giudy Rusconi | Elwyn Panggabean | Sonja Kelly

Agustus 2020



DAFTAR ISI

Menggunakan navigasi PDF

Untuk masuk ke segmen dengan cepat, Anda dapat mengklik menu navigasi di bagian atas halaman. Fitur ini akan muncul di hampir semua halaman.

Kata Pengantar dan Ucapan Terima Kasih	3
Ringkasan Eksekutif	4
Pengantar	5
Potensi G2P untuk perempuan	5
Program Keluarga Harapan	6
Metode	7
Profil responden	8
Temuan	9
Segmen pengguna	10
Hambatan penggunaan rekening	13
Kegunaan utama	16
Persepsi perempuan atas kepemilikan rekening PKH	18
Rekomendasi	20
1. Merancang ulang modul P2K2 terkait manajemen keuangan	21
2. Menggunakan desain perilaku untuk mendorong penggunaan rekening	22
3. Mengoordinasikan titik kontak PKH termasuk pendamping PKH, agen, dan staf bank	22
4. Meningkatkan elemen desain program untuk memperkuat pemberdayaan perempuan	23
5. Menciptakan insentif bagi sektor swasta untuk berkontribusi pada aktivasi rekening	24
Konteks Covid-19: Perubahan & Tantangan Baru	25
Lampiran A: Metode	26
Lampiran B: Daftar Pustaka	27



KATA PENGANTAR

Saya senang Women's World Banking merilis riset ini, dan terutama karena kami melakukannya di tengah pandemi Covid-19 ketika bantuan sosial (G2P) hadir sebagai bentuk tanggap darurat yang sangat penting.

Dalam beberapa bulan terakhir, hampir setiap negara di dunia telah mengumumkan berbagai program bantuan sosial (G2P). Global Findex Bank Dunia melaporkan dua tahun lalu bahwa jika pemerintah mengganti penyaluran bantuan sosial dari tunai ke saluran digital, pemerintah dapat membantu hingga 100 juta orang dewasa yang belum tersentuh layanan keuangan formal untuk memiliki rekening pertama mereka. Sekarang, dengan pembatasan sosial dan PSBB (*lockdown*) yang meluas, pembukaan rekening bank untuk memastikan penyaluran bantuan sosial ini sampai ke penerima dengan aman telah menjadi prioritas bagi banyak negara. Nyatanya, momen dalam sejarah ini adalah momen di mana G2P, jika dirancang dengan baik, dapat berfungsi lebih dari sekadar sebagai sarana tanggap darurat secara cepat; digitalisasi G2P juga dapat mendorong pencapaian sasaran jangka panjang pemberdayaan ekonomi perempuan melalui keuangan inklusif.

Penyebaran virus tidak merata di seluruh Indonesia, tetapi Pemerintah Indonesia telah menerbitkan protokol perlindungan sosial yang luas untuk melindungi populasi yang paling rentan. Kelompok yang paling merasakan dampaknya sebagian besar adalah kaum perempuan – bertahan hidup di bawah aturan “Di Rumah Saja” dan protokol pembatasan sosial. Usaha mereka, baik formal maupun informal, terkena imbasnya dengan norma baru ini. Sistem G2P digital menjadi sangat relevan bagi kesejahteraan perempuan, dan infrastruktur yang ada terbukti penting bagi kemampuan pemerintah untuk menanggapi kebutuhan ini.

Covid-19 memperkuat namun juga mempertaruhkan temuan-temuan kami. Sebelum dan saat memasuki krisis, tim dari Women's World Banking bekerja sama dengan staf Kementerian Sosial Indonesia mengidentifikasi Keluarga Penerima Manfaat (KPM) Program Keluarga Harapan (PKH) dan mendengarkan secara langsung pengalaman mereka mengenai program ini. PKH memang sedang diadaptasi untuk menghadapi pandemi, namun kebutuhan kemampuan finansial KPM PKH saat ini sama mendesaknya dengan saat kami melakukan riset ini beberapa bulan lalu (sebelum terjadinya wabah di Indonesia). Menanggapi Covid-19, pencairan dana PKH kepada KPM beralih dari triwulanan menjadi bulanan, meningkatkan jumlah dana bantuan tahunan sebesar 25 persen, dan menambah sebanyak 800.000 KPM. Untuk memahami dan mendapatkan manfaat penuh dari perubahan ini, KPM memerlukan pemahaman yang akurat tentang fitur *Basic Savings Account* (BSA) mereka dan bagaimana rekening tersebut dapat menjadi alat untuk mengelola keuangan mereka. Dalam laporan ini, Anda akan menemukan beberapa upaya yang dapat dilakukan sehingga program ini dapat memaksimalkan manfaat penyaluran G2P — dengan meningkatkan efisiensi, transparansi, dan inklusi keuangan serta sebagai sarana tanggap darurat.

Seiring dengan perbaikan terus-menerus yang dilakukan oleh pengelola program PKH dan tantangan yang akan dihadapi untuk terus dapat meningkatkan efektivitas PKH, kami berharap Indonesia dapat menjadi contoh dalam upaya sejenis di seluruh dunia. Banyak negara yang baru memulai perjalanan mereka menuju digitalisasi penyaluran G2P. Kami berharap laporan ini dapat menjadi pedoman agar program G2P bermanfaat bagi perempuan.

Mary Ellen Iskenderian
Presiden dan CEO,
Women's World Banking



UCAPAN TERIMA KASIH

Women's World Banking berterima kasih atas dukungan dan masukan penuh dari Kementerian Sosial Republik Indonesia; Brooke Patterson dari Bill & Melinda Gates Foundation; I Dewa Gede Karma Wisana dan Flora Aninditya beserta tim dari Lembaga Demografi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Indonesia untuk proses pengumpulan data kuantitatif dan kualitatif; dan Hamidah Mantiri, Rahmi Yunaningsih, Siti Rizqi Ashfina Rahmaddina Siregar, Siti Hilya Nabila, Fitri Ayunisa, Sri Musyawarohyati, Andina Amelia Putri, dan Indraini Hapsari untuk peran penting dalam kerja lapangan kualitatif. I Gede Putra Arsana (Bank Dunia), Joep Roest (CGAP), Simone Schaner (University of Southern California), Jaclyn Berfond (Women's World Banking), dan Marina Dimova (Women's World Banking) yang memberikan tinjauan sejawat berharga yang memperkuat laporan ini. Penelitian ini hanya dapat dilakukan dengan kemurahan hati para pendamping PKH, KPM, dan agen bank dalam berbagi waktu dan wawasan dengan tim. Terakhir, kami mengucapkan terima kasih kepada Iskandar Simorangkir, Kepala Sekretariat Dewan Nasional Keuangan Inklusif (DNKI) Indonesia dan Djauhari Sitorus, *Head of Project Management Office* Sekretariat DNKI, atas peran penting mereka dalam mendukung kerja Women's World Banking di Indonesia.



RINGKASAN EKSEKUTIF

Penyaluran bantuan sosial (G2P) secara digital menjanjikan pemberdayaan ekonomi perempuan melalui keuangan inklusif. Dengan rekening yang dirancang dengan baik yang disajikan kepada konsumen yang cakap finansial, KPM menjadi percaya diri dalam melakukan transaksi, termotivasi untuk menabung, mampu melakukan dan menerima transaksi pembayaran, dan layak menerima pinjaman. Komunitas keuangan inklusif telah bekerja selama hampir satu dekade untuk menciptakan kondisi bagi keberhasilan pembayaran ini dalam kehidupan KPM berpenghasilan rendah, yang sebagian besar adalah perempuan.



Tiga tahun lalu, program bantuan sosial utama Indonesia, Program Keluarga Harapan (PKH), mengalihkan cara pembayarannya dari tunai ke rekening bank untuk hampir 10 juta KPM. Bagi sebagian besar KPM ini, rekening tersebut adalah produk keuangan pertama yang mereka miliki dari lembaga keuangan formal. Namun, penggunaan rekening secara aktif oleh para KPM masih belum terlihat. Riset ini meneliti faktor yang memengaruhi penggunaan rekening oleh KPM dalam program unggulan ini melalui analisis metode campuran dari survei yang melibatkan hampir 2.000 responden dilengkapi dengan riset kualitatif yang kuat.

Berdasarkan data yang dikumpulkan, kami menetapkan empat segmen KPM yang berbeda. Penarik (79,3 persen dari sampel) mengambil dana PKH mereka secara tunai sesegera mungkin.

Si Saldo Minimal (11,3 persen) menyisihkan sejumlah dana di rekening karena takut rekeningnya ditutup. Penabung (7,7 persen) hanya menarik dana yang mereka butuhkan dan menyetor ke rekening untuk disimpan dengan aman. Pelaku transaksi (1,4 persen) menerima atau melakukan pembayaran tambahan menggunakan rekening tersebut. Distribusi sampel kami di seluruh segmen ini menggarisbawahi peluang yang signifikan untuk memanfaatkan rekening bagi keuangan inklusif guna memajukan pemberdayaan ekonomi perempuan. Terdapat bukti bahwa jika penerima bantuan PKH menerima informasi yang benar dan memiliki kemampuan keuangan yang lebih besar, sebagian besar dari mereka akan menabung, melakukan pembayaran, mentransfer dana, dan meminjam sesuai saldo mereka.

PKH diposisikan secara unik untuk memperdalam keuangan inklusif dan pemberdayaan perempuan. Dengan perubahan ini, Women's World Banking melihat kesempatan bagi KPM perempuan untuk membuat keputusan yang tepat dalam menggunakan rekening resmi ini untuk memenuhi kebutuhan mereka.

1

Merancang ulang pelatihan kemampuan keuangan pada program ini. Kurikulum baru akan membantu para KPM mengembangkan pengetahuan, keterampilan, sikap, dan perilaku.

2

Menggunakan desain perilaku untuk mendorong penggunaan rekening. Struktur kelompok PKH berpotensi untuk memanfaatkan dukungan sesama KPM untuk intervensi menggunakan desain perilaku dalam mendorong keterlibatan aktif dengan rekening dan layanan terkait.

3

Mengoordinasikan titik kontak program. Pendamping PKH, agen, dan staff Bank agar memperkuat koordinasi, untuk menyampaikan pesan yang sama untuk mendorong penggunaan rekening yang lebih aktif. Kurang kuatnya koordinasi ini, mempersulit mengubah informasi yang salah tentang rekening PKH, yang sebenarnya dapat diubah.

4

Meningkatkan elemen desain program untuk memperkuat pemberdayaan perempuan.

5

Menciptakan insentif bagi sektor swasta untuk memprioritaskan aktivasi rekening. Dengan insentif yang tepat, lembaga keuangan dapat berperan aktif dalam meningkatkan penggunaan rekening.

PENDAHULUAN

Selama lebih dari satu dekade, komunitas keuangan inklusif telah mengakui potensi G2P² untuk keuangan inklusif dan pemberdayaan ekonomi perempuan.

Saat penyaluran bantuan G2P menjadi digital, mengubah dari penyaluran tunai ke rekening keuangan yang baru dibuka untuk KPM, program-program ini telah membawa banyak orang berpenghasilan rendah, yang sebagian besar adalah perempuan, ke dalam sistem keuangan formal untuk pertama kalinya.

Pada tahun 2017, program bantuan tunai bersyarat Indonesia, Program Keluarga Harapan (PKH), melakukan transisi dari uang tunai ke digital, melibatkan empat bank BUMN untuk membuka *Basic Savings Account* (BSA) bagi jutaan penerima perempuan.

Riset sebelumnya menunjukkan bahwa ini adalah rekening bank pertama bagi sebagian besar KPM, namun jarang sekali digunakan untuk fungsi selain menarik uang tunai.³ Program ini memberikan peluang yang jelas untuk memperdalam keuangan inklusif bagi perempuan.

Jika PKH lebih menangani kebutuhan dan kendala KPM sepenuhnya terkait dengan penggunaan rekening, maka PKH memiliki potensi yang lebih baik untuk memajukan keuangan inklusif dan pemberdayaan ekonomi perempuan.

Saat ini, pemerintah di seluruh dunia beralih ke program G2P untuk membantu perempuan memulihkan kondisi mereka pasca Covid-19. Semakin penting saat ini untuk memberdayakan KPM G2P agar menggunakan rekening mereka sebagai alat untuk pemulihan dan ketahanan. Riset ini meneliti penggerak utama dan hambatan bagi perempuan dalam menggunakan rekening di PKH, program bantuan sosial G2P andalan Indonesia.

²Penyaluran bantuan sosial (G2P) merujuk pada segala penyaluran dana yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat perorangan. Dalam laporan ini G2P merujuk hampir eksklusif pada penyaluran bantuan sosial dari pemerintah kepada masyarakat.

³Chamberlin W., Kellison, L., Klugman, J., & Zimmerman, J. (2019). *Enhancing Women's Economic Empowerment Through Digital Cash Transfers - Digitize/Direct/Design: The D3 Criteria.*



Potensi G2P untuk perempuan

Digitalisasi G2P dapat berfungsi lebih dari sekadar mengirimkan penyaluran bantuan tunai dengan lebih efisien. Meskipun fungsinya bervariasi, rekening penyaluran G2P dapat secara langsung memfasilitasi tabungan formal, transfer uang antar individu (P2P), dan melakukan pembayaran, menawarkan kepada KPM keamanan, pengamanan, dan efisiensi yang lebih besar dibandingkan dengan transaksi informal.

Rekening G2P juga bisa menjadi pendorong untuk mendapatkan layanan keuangan baru. Secara teori, saat KPM menjadi pengguna rekening aktif, penyedia jasa keuangan semakin memahami perilaku nasabah, merancang layanan baru yang disesuaikan dengan kebutuhan mereka, dan menggunakan riwayat transaksi untuk memberikan akses KPM dalam mendapatkan kredit, asuransi, dan produk lainnya.

Digitalisasi G2P dapat menjadi sangat penting bagi perempuan. Penyaluran G2P yang diarahkan ke rekening dapat memberikan aliran pendapatan secara pribadi, independen, dan andal serta tempat yang aman untuk menyimpan nilai. Rekening ini dapat melindungi KPM dari perampasan dana oleh anggota keluarga lainnya, memperkuat kendali perempuan atas keuntungan ekonominya sendiri, dan meningkatkan daya tawar secara keseluruhan dalam rumah tangga.⁴

Namun demikian, potensi tersebut belum dapat diwujudkan. Pengalaman global sejauh ini dengan program G2P telah menemukan sejumlah kendala untuk mewujudkan potensi G2P bagi pendalaman keuangan dan pemberdayaan ekonomi perempuan.

Hal tersebut banyak berkaitan dengan kendala utama yang dihadapi KPM saat mulai menggunakan rekening keuangan formal untuk pertama kalinya: mereka tidak tahu bahwa mereka dapat menggunakan rekening tersebut; mereka tidak tahu bagaimana menggunakannya; mereka tidak percaya bahwa uang mereka akan aman jika dibiarkan di rekening; mereka lebih memilih uang tunai; atau mereka membutuhkan uang segera.⁵ Kurangnya pengetahuan, keterampilan, dan kepercayaan berakibat menahar penggunaan.⁶ Akibatnya, di seluruh program G2P, KPM biasanya menggunakan rekening mereka hanya untuk mencairkan bantuan, dan tidak menggunakannya untuk yang lain.

Meskipun tantangan ini terus membatasi G2P digital untuk mewujudkan potensinya, tantangan tersebut bukannya tidak dapat diatasi.

Salah satu wawasan utama dari program G2P digital sebelumnya adalah pentingnya mendorong pelanggan untuk mencapai perubahan perilaku yang sukses untuk skala sebesar ini⁷. KPM perlu membangun kecakapan keuangan baru yang substansial — pengetahuan, sikap, keterampilan, dan perilaku — untuk mulai menggunakan rekening keuangan formal. Upaya memberdayakan KPM untuk menggunakan rekening harus dimulai dengan pemahaman tentang kemampuan dasar dan kebutuhan keuangan penerima.⁸



Program Keluarga Harapan

Gambar 1: Fitur-fitur utama *Basic Savings Account (BSA)* PKH

BSA menawarkan fitur progresif untuk populasi berpenghasilan rendah, termasuk tidak ada saldo minimal dan tidak ada biaya administrasi bulanan.

Pemegang rekening memiliki kemampuan untuk menarik uang tunai di:



Agan Bank
(Laku Pandai¹²,
dengan mesin EDC)



ATM
(tanpa biaya di
empat bank BUMN)



Cabang



E-warung KUBE¹³
(kelompok KPM PKH yang
menjalankan usaha agan)

Bergantung pada kriteria
kelayakan, setiap KPM
menerima setiap tahun:

Sekitar
Rp. 900.000
hingga **Rp. 10 juta**

(Sekitar USD 65-715, disalurkan setiap
triwulanan¹⁴)



Rekening BSA juga dapat digunakan untuk tabungan, transfer uang antar individu, dan melakukan pembayaran, dengan menggunakan rekening atau kartu debit yang disebut KKS (Kartu Keluarga Sejahtera).¹⁵

Bantuan langsung tunai bersyarat di Indonesia, Program Keluarga Harapan, adalah contoh gelombang baru program G2P digital. Mulai tahun 2017, PKH berhasil mengarahkan pembukaan *Basic Savings Account (BSA)*⁹ untuk hampir 10 juta KPM, yang mana sekitar 94 persennya adalah perempuan.¹⁰ Berdasarkan Perpres, empat bank BUMN (BNI, BRI, Bank Mandiri, dan BTN) terdaftar untuk menyalurkan pembayaran G2P dan ditugaskan untuk mencakup kabupaten tertentu di Indonesia.¹¹ Gambar 1 menjelaskan fitur utama dari BSA tersebut.

Penerima subsidi pangan, Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT¹⁶), juga menggunakan kartu KKS untuk mengambil sembako (beras, telur, minyak) yang dibagikan setiap bulan di lokasi agan yang ditunjuk.

PKH tertanam dalam struktur sosial yang kuat dengan elemen peningkatan kapasitas. Sebagai syarat untuk menerima PKH, KPM mengikuti P2K2 (Pertemuan Peningkatan Kemampuan Keluarga/*Family Development Session*) bulanan yang dipimpin oleh seorang pendamping PKH. Sesi-sesi ini menekankan pada pendidikan dan kesehatan anak-anak serta kesehatan dan gizi para KPM.

⁵Stuart, G. (2018). *Government to Person Transfers: On-Ramp to Financial Inclusion?* Washington, D.C.: Center for Financial Inclusion at Accion.

⁶Berford, J., Gomez S., F., Navarrete, J., Newton, R., & Pantelic, A. (2019). *Capacity Building for Government-to-Person Payments: A Path to Women's Economic Empowerment*. New York: Women's World Banking, Foundation Capital, and the Bill & Melinda Gates Foundation.

⁷Untuk diskusi yang lebih rinci, tentang pustaka ini dan ulasan program, silakan lihat Lampiran B

⁸Berford, J., Gomez S., F., Navarrete, J., Newton, R., & Pantelic, A. (2019).

⁹Di Indonesia, *basic savings account (BSA)* merupakan suatu produk tabungan dirancang oleh Otoritas Jasa Keuangan untuk meningkatkan keuangan inklusif.

¹⁰MSC (2019).

¹¹Peraturan Presiden Republik Indonesia, Nomor 63 (2017)

¹²Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif (Laku Pandai) adalah program keuangan inklusif Otoritas Jasa Keuangan yang menyediakan layanan keuangan formal melalui kemitraan dengan agan pihak ketiga.

¹³Warung Elektronik Kelompok Usaha Bersama (e-warung KUBE) adalah inisiatif pengembangan ekonomi yang dibuat, didukung, dan dikelola oleh Kementerian Sosial untuk penerima PKH untuk memulai usaha milik kelompok.

¹⁴MSC (2019).

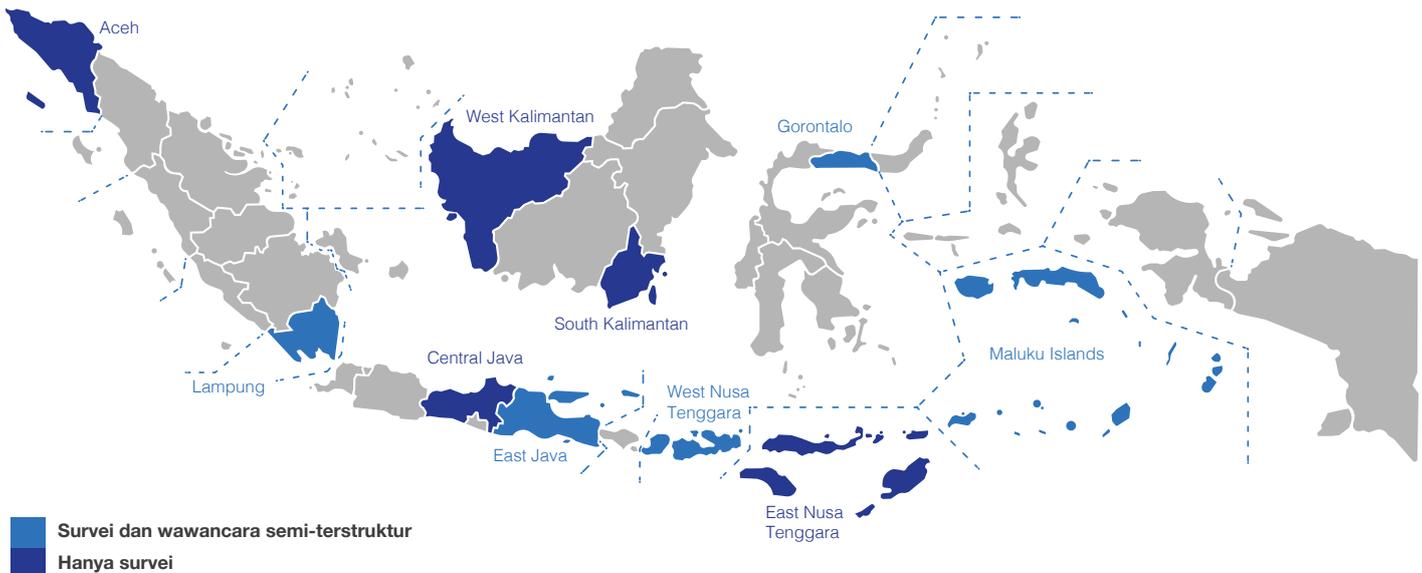
¹⁵Kartu Keluarga Sejahtera (KKS) adalah kartu kombo/debit yang diberikan kepada KPM PKH dan BPNT untuk menerima penyaluran dana/ uang G2P mereka.

¹⁶Bantuan Pangan Non Tunai, atau BPNT, adalah program subsidi pangan Indonesia

Strategi Keuangan Inklusif Pemerintah Indonesia menyerukan digitalisasi sistem pembayaran bantuan sosial berbasis uang tunai seperti PKH sehingga KPM tidak perlu menarik semua bantuan sekaligus dan memiliki insentif untuk menyetor uang, membangun aset, dan mengelola keuangan mereka.¹⁷

Namun, riset sebelumnya tentang program PKH menemukan bahwa penggunaan rekening selain untuk penarikan tetap rendah: 82 persen responden melaporkan mereka mencairkan bantuan mereka secara penuh.¹⁸ Riset ini juga mengungkapkan rendahnya kesadaran akan rekening: 39 persen responden tidak tahu kartu tersebut terhubung dengan rekening BSA, dan 31 persen melaporkan bahwa mereka mengetahui tentang rekening tersebut tetapi tidak tahu cara menggunakannya.

Gambar 2: Lokasi riset di seluruh Indonesia



Metode

Kami mengumpulkan data primer asli dengan menggunakan pendekatan metode campuran. Pada Desember 2019, kami melakukan survei kuantitatif skala besar terhadap 1.980 perempuan penerima PKH di 10 provinsi (lihat Gambar 2).

Di setiap wilayah yang dipertimbangkan, kami memilih provinsi dengan jumlah penerima PKH tertinggi dan menggunakan pendekatan acak multistage untuk memilih responden survei.

Setelah survei awal, kami menindaklanjuti dengan wawancara

kualitatif semi-terstruktur dengan 40 KPM perempuan, delapan agen bank, delapan pendamping PKH, dan empat koordinator PKH kabupaten di empat provinsi tersebut. Kami secara tidak proporsional mengambil sampel KPM yang telah menggunakan rekening mereka untuk menabung, mengirim uang, atau melakukan pembayaran untuk mempelajari faktor-faktor apa yang menjelaskan penyimpangan positif dalam penggunaan rekening tersebut. Untuk konteks tambahan, kami mewawancarai pendamping PKH, agen, dan pegawai bank di lembaga mitra penyaluran bantuan.

Setelah adanya wabah Covid-19, pemerintah mengerahkan PKH sebagai sarana bantuan darurat. Sebagai tanggapan, kami melakukan wawancara telepon lanjutan dengan 42 responden dari tahap awal riset, termasuk 22 pendamping (2 di tiap provinsi plus Jabodetabek.¹⁹), 10 agen, dan 10 KPM (masing-masing 2 di lokasi studi kualitatif plus Jabodetabek) Untuk pembahasan lebih lanjut tentang metode, lihat Lampiran A.

¹⁷Strategi Nasional Keuangan Inklusif (2016).

¹⁸MSC (2019).

¹⁹Jabodetabek mengacu pada Jakarta dan wilayah penyangganya, yaitu Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, dan Bekasi.



Profil para responden

Bagi 92,5 persen responden, rekening PKH merupakan rekening bank pertama mereka.

Gambar 3 menunjukkan bahwa latar belakang perempuan dalam sampel kami sangat bervariasi - dari usia, tingkat pendidikan, pendapatan, akses ke teknologi, dan jumlah anggota keluarga.



Gambar 3: Karakteristik responden

Rumah



4

orang tinggal di rumah
tangga median

87,6%

sudah
menikah

3

angka median anak
per KPM

79,1% Muslim

20,1% Kristen

0,8% lainnya

Perolehan Penghasilan



57,3%

melaporkan diri sebagai
ibu rumah tangga

37,3%

memperoleh sedikit penghasilan
selama 30 hari terakhir

58,2%

memiliki cukup uang untuk membeli
makanan tetapi kesulitan membeli pakaian

Rekening Perempuan



92,5%

rekening bank
pertama

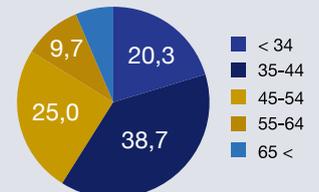
97,2%

memiliki
KTP biometrik

80,8%

menerima subsidi
BPNT

KELOMPOK USIA



Akses Telepon



65,3%

memiliki akses
ke ponsel

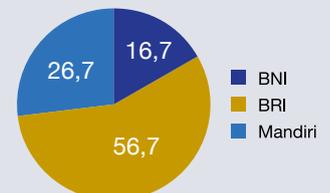
29%

memiliki ponsel
biasa

10,3%

memiliki
ponsel pintar

BANK



Literasi



53,8%

membaca kalimat
sederhana dengan
mudah

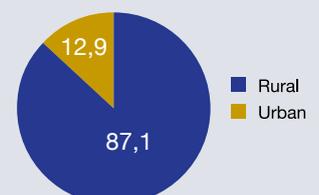
23,1%

membaca kalimat sederhana
dengan pelan dan/atau
melakukan kesalahan

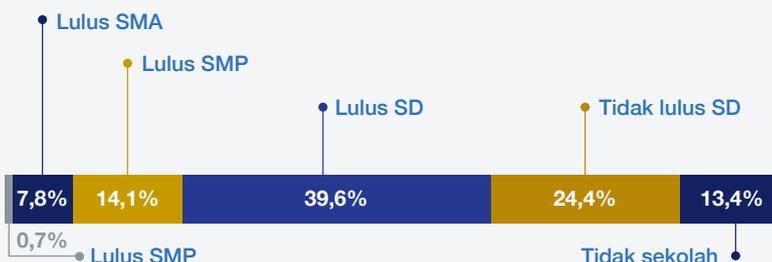
22,7%

sama sekali tidak
dapat membaca

LOKASI



Pendidikan





TEMUAN

Dengan menggabungkan data tentang perilaku penarikan yang dilaporkan sendiri dan penggunaan rekening BSA di masa lalu, kami melihat responden termasuk dalam kategori perilaku rekening yang berbeda. Sebagian besar responden (90,9 persen) menggunakan rekening mereka untuk satu tujuan: untuk menarik bantuan PKH secara tunai.

Untuk pengguna ini, rekening tidak memiliki fungsi selain mengakses uang tunai pada saat penyaluran. Kami menyebut mereka ini Pengguna Pasif.

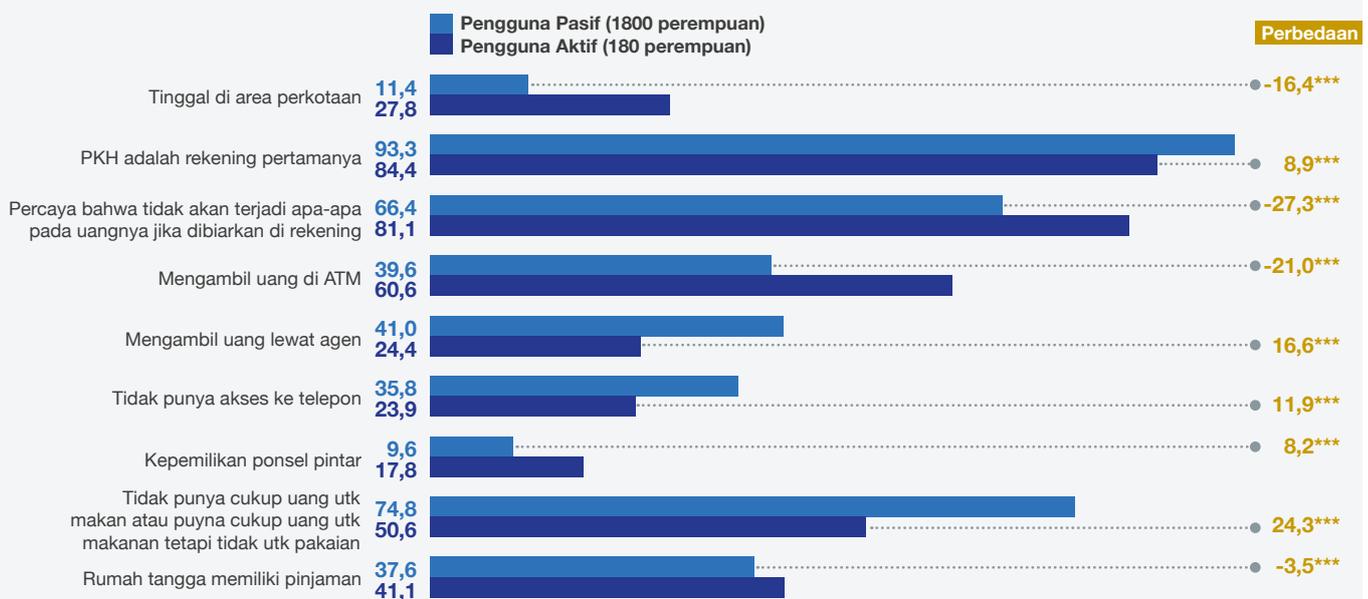
Namun, ada pemegang rekening yang menggunakan fungsi rekening lain: 9,1 persen responden telah menggunakan rekening untuk tabungan, transfer uang antar individu (P2P), atau melakukan pembayaran. Kami menyebut pemegang rekening ini Pengguna Aktif.



Apa perbedaan Pengguna Pasif dan Aktif?

Pengguna Aktif dan Pasif memiliki profil usia, median jumlah anak, dan ukuran rumah tangga yang sama, tanpa perbedaan yang signifikan dalam kemampuan membaca atau pencapaian pendidikan. Seperti yang ditunjukkan pada Tabel 1, bagaimanapun, untuk Pengguna Pasif, rekening PKH lebih cenderung menjadi rekening pertamanya, dan mereka lebih cenderung percaya dapat terjadi sesuatu pada uang PKH-nya jika ia tidak menariknya. Pengguna Pasif lebih cenderung mendatangi agen daripada ATM. Pengguna Pasif lebih cenderung tidak memiliki akses ke ponsel dan berasal dari keluarga yang kesulitan keuangan. Sementara sekitar 30 persen dari kedua kelompok ini memiliki ponsel biasa, Pengguna Pasif secara signifikan lebih kecil kemungkinannya untuk memiliki ponsel pintar dibandingkan dengan Pengguna Aktif.

Tabel 1: Profil Pengguna Pasif dan Aktif



Sumber: Perhitungan penulis sendiri. Catatan: Data ditunjukkan dalam persen. ***1 persen, **5 persen, *10 persen perbedaan signifikan antara proporsi kedua sampel, menggunakan Uji ketepatan Fisher antara Pengguna Aktif dan Pasif. Perbedaan yang ditampilkan adalah tepat dan dapat berbeda karena pembulatan.

Pada bagian berikutnya, kami memeriksa perilaku yang dilaporkan sendiri oleh Pengguna Aktif dan Pasif dalam survei kuantitatif dan mengidentifikasi empat segmen nasabah utama dalam hal penggunaan rekening, menyelidiki sikap dan perilaku setiap segmen untuk memahami apa yang menginformasikan perilaku mereka. Selanjutnya, kami menelusuri hambatan utama dalam penggunaan rekening dan menjelaskan tiga kasus penggunaan yang menjanjikan untuk rekening tersebut. Di bagian akhir dari temuan, kami menelusuri bagaimana perempuan memandang implikasi kepemilikan rekening PKH terhadap kontrol mereka atas pendapatan dan otonomi keuangan.

Segmen Pengguna

Pengguna Pasif

Penarik



Ia menarik bantuannya secepat mungkin untuk memenuhi kebutuhan dasar dan/atau karena ia yakin bahwa tidak aman meninggalkan uang di rekening

Si Saldo Minimal



Ia menarik hampir semua bantuannya, tetapi menyisihkan saldo di rekening agar rekening tidak ditutup

Pengguna Aktif

Penabung



Ia hanya menarik uang yang dia butuhkan dan menyetorkan tabungan ke dalam rekening

Pelaku Transaksi



Ia menerima kiriman uang atau melakukan pembayaran

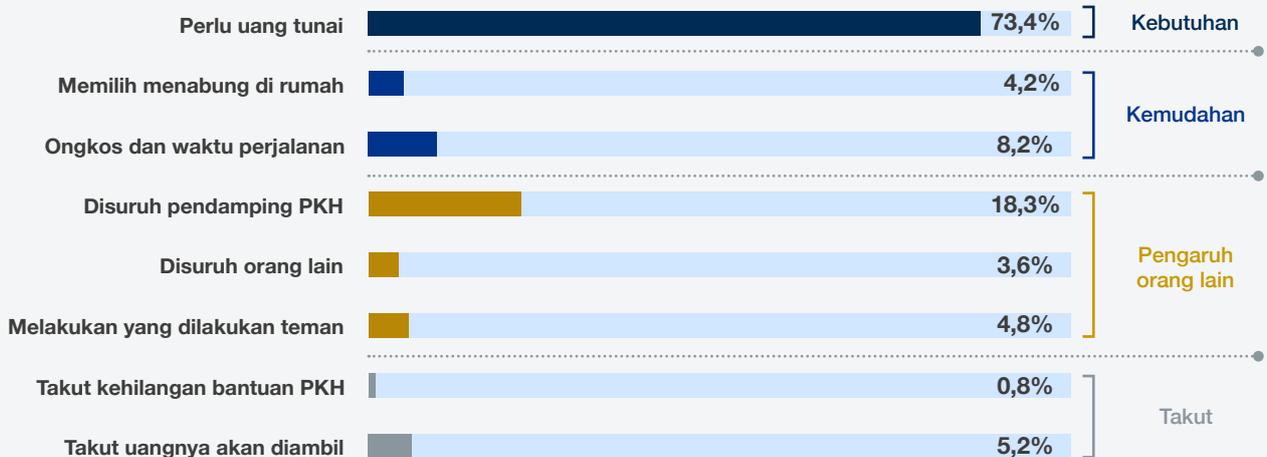
Segmen 1: Penarik



Di antara peserta survei kami, 79,3 persen digolongkan sebagai Penarik. Mengapa Penarik menarik bantuan PKH mereka secara tunai secepat mungkin? Walaupun mayoritas (73,4 persen) melaporkan bahwa mereka “membutuhkan uang tunai,” tanggapan ini perlu ditelusuri lebih lanjut.

Hal ini mencerminkan berbagai penjelasan: karena ada kebutuhan mendesak, keinginan untuk mengontrol keuangan, atau untuk menunjukkan kebutuhan mereka akan PKH. Temuan juga menunjukkan bahwa motivasi lain mendorong perilaku penarikan.

Tabel 2: Mengapa Anda menarik semua bantuan PKH terakhir secara tunai sekaligus?



Sumber: Perhitungan penulis sendiri. Catatan: Pertanyaan yang tidak mengarahkan, N =1571 (Penarik). Boleh memberi jawaban lebih dari satu.



Kebutuhan

Banyak Penarik melaporkan bahwa mereka menarik uang bantuan karena kebutuhan. Banyak yang menggunakan uang itu untuk segera melunasi utang, terutama yang dikeluarkan untuk biaya sekolah swasta.



“Kami meminjam uang dulu. Kalau bantuan PKH belum keluar saat itu, misalnya, sekolah perlu kita untuk membayar sesuatu, maka kami pinjam uang dari tetangga. Kami bayar sesudah uang [PKH] cair.”

KPM perempuan
Penarik, usia 37, NTB



“Saya menariknya di malam hari dan membayar biaya sekolah keesokan harinya.”

KPM perempuan
Penarik, usia 32, Malang

Kemudahan

Ini termasuk preferensi untuk menabung di rumah, mengurangi bepergian ke agen atau ATM, dan agar tidak mengganggu orang lain untuk menemani mereka atau membantu mereka melakukan transaksi di ATM atau dengan agen. Banyak Penarik menabung — hanya saja tidak di rekeningnya.



“Saya tidak mau repot, saya malu bilang orang apa [yang harus dilakukan] dan kami juga sibuk.”

KPM perempuan,
Penarik, usia 37, NTB



“Tidak, [saya menarik] semuanya. Kecuali saya menyimpan sebagian di sekolah. Sekarang uangnya masih di sana, di tabungan anak saya.”

KPM perempuan,
Penarik, usia 45, Lampung

Pengaruh Orang Lain

Seperempat Penarik, 25,4 persen, melaporkan mereka menarik dana karena pengaruh orang lain. Peran teman dan pendamping PKH terlihat jelas, dengan 18,3 persen mengikuti saran pendamping PKH dan 8,3 persen lainnya mengikuti arahan teman, agen bank, atau satpam ATM untuk menarik uang.

Nasihat ini sering kali memberikan informasi yang salah tentang penggunaan rekening (lihat Kotak 1, hlm. 15); tambahan 5,5 persen mengatakan mereka menarik uang agar tidak kehilangan dana mereka.



“Ada yang bilang, begitu uang PKH sudah ditransfer, kita harus segera menariknya. Jika tidak maka uang itu akan hilang... “Cepatlah, begitu kamu mendapat bantuan, kamu harus segera menariknya, jika tidak akan hilang, cepat” kata mereka.”

KPM perempuan,
Penarik, usia 31, Lampung



“Saya khawatir, jadi saya menarik semua uangnya. Saya mendengar bahwa jika tidak ditarik dalam waktu tiga hari, tidak akan bisa ditarik lagi, karena itu saya menariknya.”

KPM perempuan,
Penarik, usia 40, Lampung

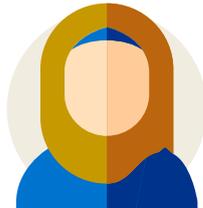


Segmen 2: Si Saldo Minimal

Pengguna
Pasif

Si Saldo Minimal mencapai 11,6 persen dari penerima PKH yang diwawancarai. Si Saldo Minimal memiliki niat yang sama dengan Penarik tetapi ia tidak mengetahui fitur penting dari rekening tersebut: bahwa tidak ada saldo minimal.

Beberapa pendamping, agen, atau KPM lainnya memiliki keyakinan bahwa rekening akan ditutup jika saldo ditarik sampai nol (Kotak 1). Si Saldo Minimal memiliki jumlah kecil, biasanya Rp 50.000 (US \$3,5) atau kurang, di rekening agar tidak ditutup.



“Mereka bilang kalau saya ambil semuanya [rekening] akan diblokir, ada yang bilang begitu. Saya takut. Jadi saya sisakan sedikit.”

KPM perempuan,
Si Saldo Minimal, usia 42, Malang



“Jika dinonaktifkan, kami tidak bisa menarik uang dari situ, ‘kan? ... Mereka bilang jangan menarik semua uangnya, nanti ATM akan dinonaktifkan.”

KPM perempuan,
Si Saldo Minimal, usia 37, NTB

Segmen 3: Penabung

Pengguna
Aktif

Di antara responden survei, 7,7 persen pernah menggunakan rekening PKH untuk tujuan menabung. Penabung melaporkan bahwa mereka menarik tunai hanya apa yang mereka butuhkan dan meninggalkan uang di rekening untuk ditabung atau agar punya uang untuk kebutuhan masa depan. Hanya 1 persen yang menyetor tabungan.



“Saya akan memastikan saya menyisihkan sejumlah uang di rekening saya. Ini karena kenyataannya terkadang ada pengeluaran tak terduga. Uang tabungan kami membantu kami bertahan.”

KPM perempuan,
Penabung, usia 29, NTB



“Saya menyisihkannya kalau-kalau ada kebutuhan darurat.”

KPM perempuan,
Penabung, usia 24, Malang

Segmen 4: Pelaku Transaksi

Pengguna
Aktif

Kurang dari 2 persen responden telah menggunakan rekening untuk melakukan atau menerima transfer P2P atau melakukan pembayaran. Kami membahas transaksi ini di bagian selanjutnya.

Hambatan dalam menggunakan rekening

Mengapa kita melihat aktivitas rekening yang begitu rendah?

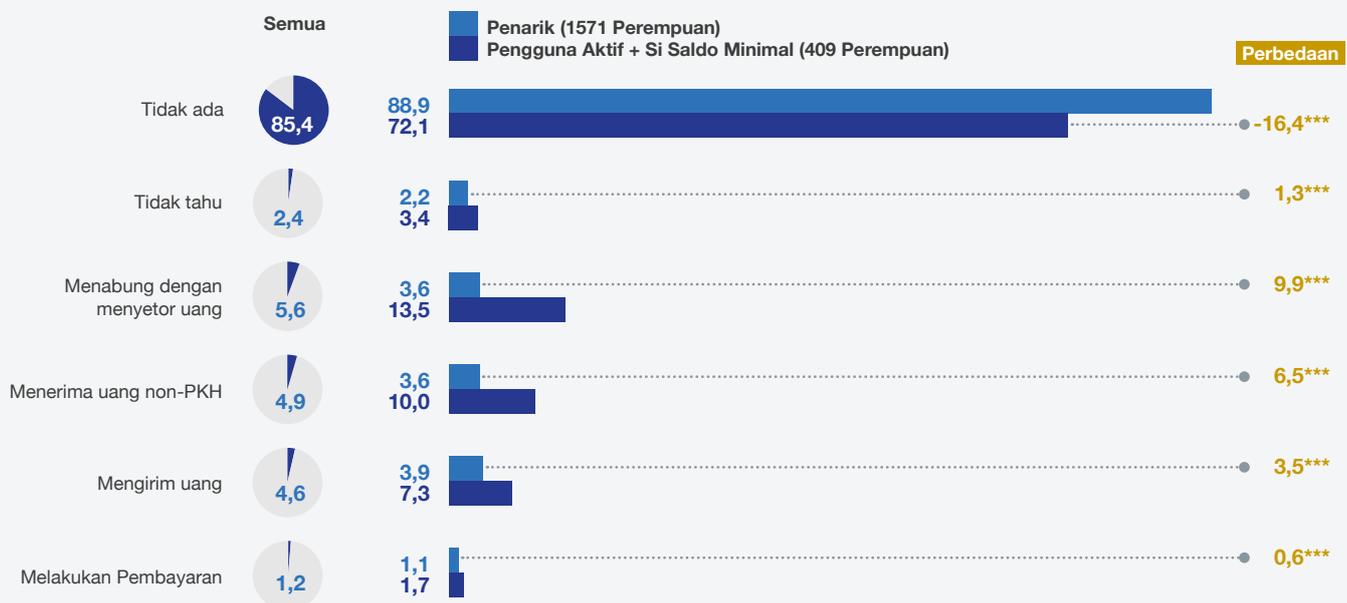
Dari perspektif KPM, kesadaran akan fungsi rekening tetap sangat rendah. Selain itu, kemampuan penerima untuk melakukan transaksi secara mandiri juga terbatas. Kami menelusuri hambatan ini dalam dua bagian berikutnya.

Kesadaran rendah akan fungsi rekening

Apa yang dipahami KPM tentang fungsi rekening tabungan dasar mereka? Sebagian besar, 85,4 persen mengatakan bahwa mereka tidak mungkin dapat melakukan transaksi selain penarikan tunai dengan rekening tersebut.



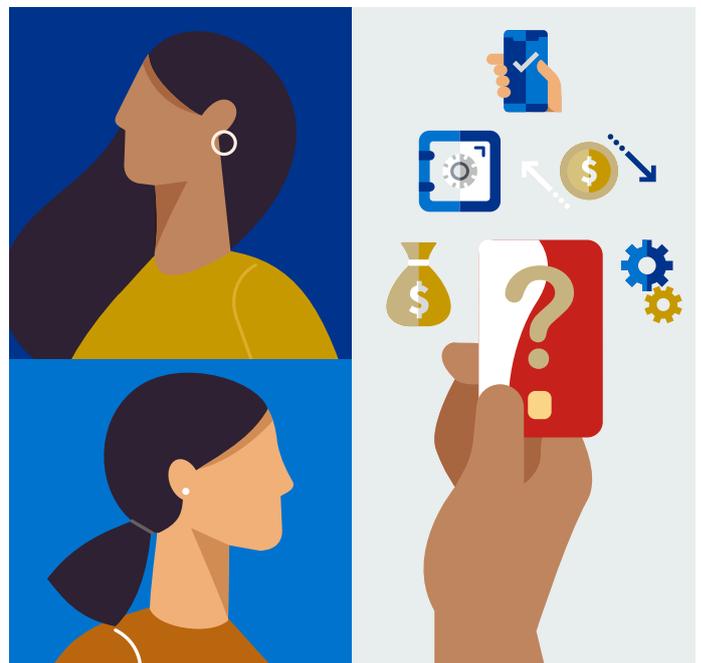
Tabel 3: Apa yang dapat Anda lakukan dengan rekening PKH selain menarik uang?



Sumber: Perhitungan penulis sendiri. Catatan: ***1 persen, **5 persen, *10 persen perbedaan signifikan antara proporsi kedua sampel, menggunakan Uji ketepatan Fisher antara orang-orang yang melaporkan penarikan semua uang sekaligus (Penarik) dan mereka yang tidak (Pengguna Aktif dan Si Saldo Minimal). Opsi jawaban ganda yang tidak mengarahkan, dengan jawaban paling sering ditampilkan. Perbedaan yang ditampilkan adalah tepat dan dapat berbeda karena pembulatan.

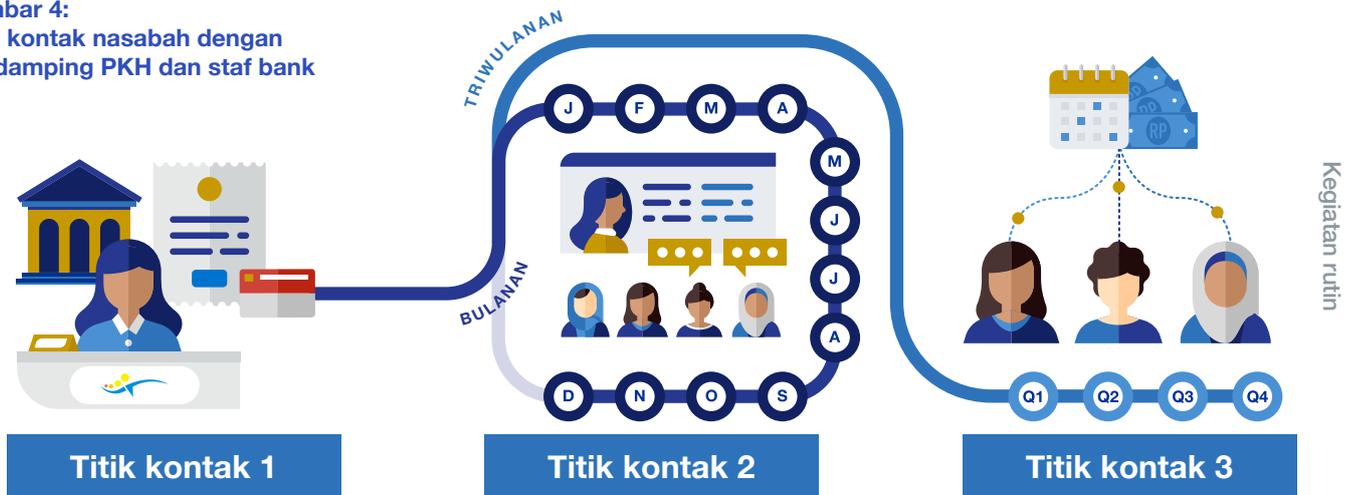
Secara keseluruhan, hanya 5,6 persen yang tahu bahwa mereka dapat menabung dengan menyeter uang ke rekening. Hampir 5 persen tahu bahwa mereka dapat mengirim atau menerima uang, dan hanya 1,2 persen yang tahu bahwa mereka dapat melakukan pembayaran menggunakan rekening tersebut. Responden perkotaan dan kelompok yang lebih muda lebih mungkin mengetahui tentang fungsi-fungsi ini daripada kelompok pedesaan dan kelompok yang lebih tua.

Bagaimana KPM PKH saat ini mengetahui tentang rekening tersebut? Ada tiga titik kontak yang relevan bagi penerima untuk belajar tentang rekening mereka: pembukaan rekening, Sesi P2K2, dan pencairan bantuan setiap triwulan (lihat Gambar 5). Namun, hanya selama pembukaan rekening, informasi secara resmi disampaikan kepada KPM tentang rekening tersebut; jika tidak, tidak ada pelatihan atau pesan standar yang diberikan tentang rekening tersebut, dan tidak ada aktor yang bertanggung jawab untuk memastikan KPM belajar menggunakan rekening mereka.



Titik kontak nasabah dengan pendamping PKH dan staf bank

Gambar 4:
Titik kontak nasabah dengan
pendamping PKH dan staf bank



Titik kontak 1

Pembukaan Rekening

PERISTIWA SATU-KALI

Staf bank memberikan informasi tentang rekening tersebut selama proses pembukaan rekening massal, tetapi KPM tidak mengingat informasi tersebut. Staf bank memiliki interaksi terbatas dengan KPM setelah pembukaan rekening.

Titik kontak 2

Pertemuan Kelompok PKH

BULANAN

Dalam Sesi P2K2 bulanan dengan penerima bantuan, Pendamping PKH biasanya tidak membahas cara menggunakan rekening bank, karena saat ini belum termasuk dalam kurikulum P2K2.

Titik kontak 3

Penyaluran PKH

TRIWULAN

Ketika KPM pergi ke agen bank atau ATM untuk mengambil bantuan PKH mereka, sebagian besar agen bank dan satpam tidak mengetahui atau membagikan informasi akurat tentang bagaimana rekening dapat digunakan selain untuk menarik tunai.

Pada tahun 2017 dan 2018, PKH menyelenggarakan acara pembukaan rekening massal di kantor pemerintah daerah untuk mendaftarkan KPM ke rekening banknya dan mendistribusikan kartu KKS.

Walaupun staf bank memberikan berbagai informasi tentang rekening tersebut, karena acaranya besar dan sibuk serta melibatkan ratusan orang, maka tidak ada komponen pribadi atau interaktif di dalamnya.

Acara tersebut tidak efektif dalam membantu KPM mempelajari tentang rekening baru mereka. Sangat sedikit KPM yang mengingat informasi yang diterima pada pembukaan rekening.

Pendamping PKH bertemu dengan kelompok KPM setiap bulan di P2K2 dan terkadang lebih sering secara informal. Dalam P2K2, pendamping PKH membimbing KPM melalui kurikulum yang difokuskan pada kesehatan dan pendidikan. Salah satu modul berfokus pada manajemen keuangan, tetapi saat ini tidak menyebut tentang rekening tabungan dasar yang sudah dimiliki KPM.

Selain itu, pendamping tidak selalu mengetahui keberadaan agen bank dan layanan yang ditawarkan. Pendamping PKH selanjutnya merasa kesulitan untuk menyampaikan P2K2 yang efektif, terutama karena mereka sering menangani kelompok besar yang terdiri dari 30+ KPM dan secara keseluruhan mengelola hingga 200 KPM. Selain itu, banyak pendamping PKH yang belum menyelesaikan siklus penuh kurikulum P2K2 dengan semua kelompok PKH-nya. Di antara KPM yang disurvei, 35,7 persen ingat menghadiri sesi.

Dalam penyaluran triwulanan, sebagian besar KPM secara pribadi mengambil uang bantuan mereka (80,5 persen). KPM melaporkan bahwa mereka paling sering pergi ke ATM (41,5 persen) dan agen (39,5 persen), sementara sebagian pergi ke e-warung KUBE (3,8 persen) dan cabang bank (4,9 persen).

Sampai di lokasi penyaluran, banyak (44,4 persen) yang perlu bantuan untuk mengakses uang tunai mereka. Agen dan satpam ATM menawarkan bantuan yang signifikan kepada KPM dalam melakukan transaksi penarikan, termasuk memasukkan PIN.

Namun, dalam interaksi ini, para pelaku ini sering kali melanggengkan kesalahpahaman tentang bagaimana rekening dapat digunakan.

Di Kalimantan Barat, 77,8 persen responden tidak ingat pernah menghadiri P2K2 dibandingkan dengan 6,6 persen di Jawa Timur, hasil yang menunjukkan perbedaan wilayah yang besar. Penerima dan KPM PKH yang lebih tua di daerah perkotaan cenderung tidak ingat menghadiri P2K2. Hanya 35,1 persen responden ingat berpartisipasi dalam modul manajemen keuangan keluarga.

²⁰5,6 persen KPM menarik bantuan dari jalur akses masyarakat dan 3,9 persen dari pendamping PKH atau ketua kelompok.

Terbatasnya kemampuan untuk melakukan transaksi mandiri

Kesadaran yang rendah tentang fungsi rekening diperparah oleh terbatasnya kepercayaan diri KPM dalam melakukan bahkan transaksi dasar sendiri selama penyaluran triwulanan.

Hampir setengah (44,4 persen) responden mengandalkan satpam ATM, agen, dan anggota keluarga untuk membantu menarik uang dari rekening mereka. Banyak juga yang lebih memilih agen daripada ATM karena agen akan menyelesaikan transaksi penuh untuk mereka dan mereka hanya perlu menyerahkan kartu mereka.

Banyak yang tetap takut dengan ATM. Taruhannya tinggi; mereka takut jika melakukan kesalahan, mereka akan kehilangan bantuan sosial. Banyak yang belajar bagaimana menggunakan ATM dari satpam ATM, dan yang lainnya terus mengandalkan satpam untuk membantu mereka menggunakan ATM.



“*[Kalau satpam tidak ada di sana] saya akan takut. Saya khawatir semua nomornya salah, uangnya tidak akan keluar.*”

KPM perempuan,
Si Saldo Minimal, usia 42, Malang



“*Jantung saya berdetak sangat cepat, Bu. Tangan saya gemetar... Saya takut melakukan kesalahan.*”

KPM perempuan,
Penabung, usia 24, Malang

Untuk meminimalkan kesalahan, banyak responden tidak pernah mengubah PIN dari nomor aslinya, atau mereka menggunakan PIN yang sama dengan orang lain di komunitas mereka.



“*Saya lupa PIN-nya. Saya mengubahnya agar sama dengan PIN orang lain.. Ya, PIN-nya sekarang angka 1 sampai 6 karena saya selalu lupa.*”

KPM perempuan,
Si Saldo Minimal, usia 42, Lampung

Kotak 1: Misinformasi tentang rekening



Misinformasi tentang rekening

Kurangnya informasi akurat tentang rekening dari sumber yang benar, serta beberapa pengalaman buruk (dan rumor) yang tersebar di antara KPM, menyebabkan terjadinya misinformasi tentang rekening tersebut.

KPM, pendamping, dan agen bank sering kali memiliki keyakinan yang salah tentang rekening tersebut, termasuk:

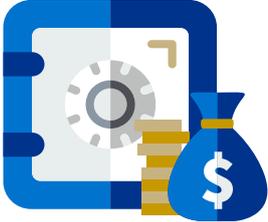
- Uang yang tersisa di rekening akan diambil kembali oleh bank
- Uang yang tidak ditarik selama lebih dari beberapa hari di rekening akan diambil kembali
- KPM akan kehilangan kelayakan untuk menerima bantuan PKH jika mereka menggunakan rekening tersebut untuk tabungan atau transfer P2P, karena ini menunjukkan bahwa mereka tidak membutuhkan uang tersebut
- Akun dengan saldo nol akan ditutup atau diblokir
- Setiap transfer orang ke orang akan menyebabkan rekening diblokir

Kesalahpahaman ini membatasi penggunaan rekening dengan menciptakan rasa takut dan ketidakpercayaan terhadap rekening tersebut.



Kegunaan utama

Meskipun tingkat penggunaan rekening rendah, melihat perilaku responden saat ini dan kebutuhan keuangan, ada potensi kegunaan untuk rekening tersebut dalam jangka pendek dan panjang.



1 Tabungan

Saat ini, hanya 5,6 persen responden yang tahu bahwa mereka bisa menabung dengan menyetorkan uang ke rekening, tetapi 20,4 persen responden saat ini menabung di luar rekening PKH. Bahkan Pengguna Pasif pun melaporkan menabung, meskipun pada tingkat yang lebih rendah daripada Pengguna Aktif (18,2 persen vs. 42,8 persen).

Tabel 4: Di mana penabung menabung?

Sumber: Perhitungan penulis sendiri. Catatan: Pertanyaan yang tidak mengarahkan, pilihan tunggal, N = 404

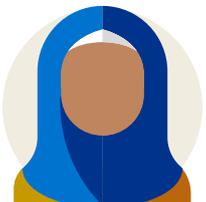


Walaupun ada yang menabung di rumah di dalam dompet atau di celengan, jika mereka takut menghabiskan tabungannya, responden memilih kelompok tabungan informal (arisan), tabungan sekolah, atau menabung pada teman atau tetangga. Menabung di rumah juga dianggap kurang aman, karena tabungan bisa diambil oleh anggota keluarga atau orang asing yang berkunjung ke rumah. Beberapa bahkan membayar tetangga untuk menyimpan tabungan mereka.



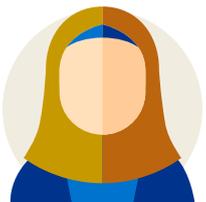
“Saya mengambilnya [dari rekening] ketika saya butuhkan... Kalau saya simpan di rumah, saya akan cepat menghabiskannya... Lebih aman [di rekening]. Kalau saya memegang uang tunai, saya akan cepat menghabiskannya.”

KPM perempuan,
Penabung, usia 35, Malang



“Saya merasa lebih aman menyimpannya di rekening bank, karena orang mungkin bisa mengambilnya jika saya menyimpannya di suatu tempat di rumah.”

KPM perempuan,
Penabung, usia 48, Lampung



“Saya meminta orang lain untuk menyimpannya bagi saya. Nanti saya akan membayarnya, seperti meminjam uang.”

KPM perempuan,
Penarik, usia 40, NTB

BSA menawarkan proposisi nilai yang berbeda melalui keamanan tambahan, biaya yang lebih rendah, otonomi yang lebih besar untuk mencairkan bila diperlukan, dan fleksibilitas untuk menarik uangnya, bahkan dalam jumlah kecil, dengan agen di komunitas. Gambar 5 menguraikan jenis saluran tabungan yang tersedia untuk para perempuan ini.



Gambar 5: Saluran tabungan

	 Basic Savings Account	 Arisan	 Celengan	 Tabungan sekolah	 Menabung pada teman
Jumlah	• Berapa saja	• Rp. 5.000-20.000/bulanan	• Rp. 1.000-20.000/hari	• Anak membawa Rp. 5.000-10.000/hari ke sekolah	• Rp 50.000
Likuiditas	• Sedang	• Rendah	• Tinggi	• Rendah	• Sedang
Biaya	• Rp. 3-5.000 untuk setoran dan penarikan di agen	• Tidak ada	• Tidak ada	• Mungkin ada biaya penarikan	• Mungkin ada biaya
Maksud	• Menabung dengan aman dalam jumlah kecil	• Menjauhi godaan untuk membelanjakannya • Pertemuan sosial • Arisan atau pembelian kelompok	• Menabung koin atau uang kertas ekstra • Mengajari anak menabung	• Menjauhi godaan untuk membelanjakannya • Disisihkan untuk biaya sekolah • Mengajari anak untuk menabung uang saku mereka	• Menjauhi godaan untuk membelanjakannya • Menyimpan tabungan terpisah dari anggota keluarga di rumah
Tantangan	• Kesadaran yang rendah • Struktur sosial yang kurang memotivasi	• Tidak dapat mengakses dana dalam kondisi darurat • Tidak selalu dilihat seperti menabung dalam lotre.	• Tingginya godaan untuk membelanjakannya • Uang dapat hancur, hilang, dicuri, atau diambil anggota keluarga	• Tidak dapat dengan mudah menarik uang saat diperlukan • Guru harus dipercaya untuk menyimpan uang dengan aman. • Anak dapat kehilangan uang	• Tidak mau merepotkan teman untuk menarik uang

Tabungan formal juga membantu membangun profil perbankan KPM dan dapat meningkatkan akses mereka ke layanan keuangan lain seperti pinjaman dengan menyediakan informasi tentang kapasitas pembayaran kembali mereka.



2 Transfer

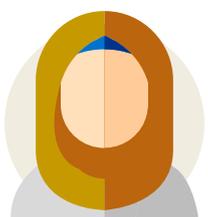
Hanya 4,9 persen responden yang tahu bahwa mereka dapat menerima kiriman uang dari orang lain (P2P) ke dalam rekening tersebut, namun hampir 20 persen KPM melaporkan bahwa keluarganya telah menerima transfer uang dalam bentuk remitansi. Beberapa mengirim uang melalui Western Union, menitipkan uang tunai pada anggota keluarga atau tetangga, atau menggunakan rekening bank orang lain. Beberapa responden bahkan membuka rekening bank baru untuk menerima kiriman uang dari anggota keluarga atau pelanggan untuk bisnis mereka.



“Saya lebih suka menggunakan [rekening PKH] ini daripada meminta tetangga saya untuk mentransfer sejumlah uang. Saya tidak ingin mengganggu mereka.”

KPM perempuan,
Pelaku Transaksi, usia 32, Malang

Beberapa responden tertarik menggunakan rekening untuk transfer tetapi khawatir apakah hal itu diperbolehkan atau tidak.



“Saya ingin tahu apakah akan ada masalah kalau mengirim uang ke, misalnya, ibu dan nenek saya. Rekening untuk bantuan PKH adalah satu-satunya rekening bank yang kami miliki. Apakah ini dianggap penyalahgunaan jika saya menggunakan rekening bank itu untuk masalah pribadi ini?”

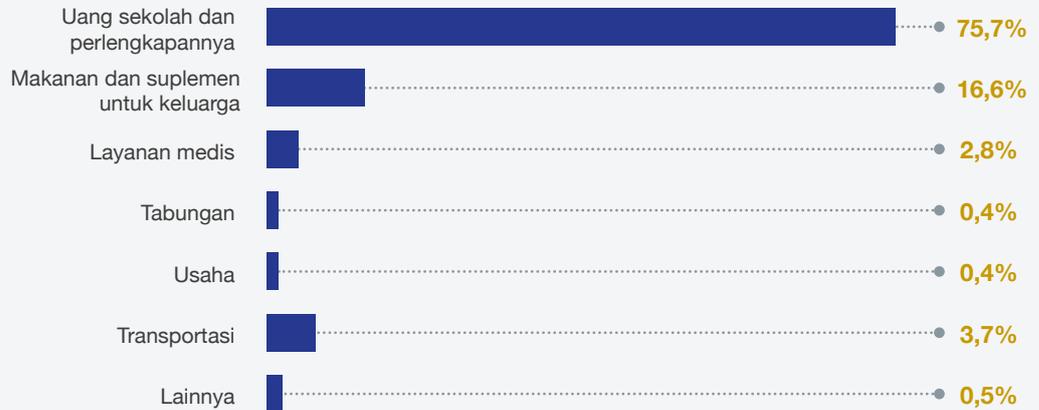
KPM perempuan,
Penabung, usia 39, Lampung



3 Pembayaran

Hanya 1,2 persen responden yang tahu bahwa mereka dapat melakukan pembayaran menggunakan rekening tersebut. KPM terutama melaporkan penggunaan uang PKH untuk biaya sekolah, dengan pesan sangat terinternalisasi bahwa uang PKH adalah untuk anak mereka.

Tabel 5: Apa yang paling sering Anda lakukan dengan uang PKH?



Sumber: Perhitungan penulis sendiri. Catatan: Pertanyaan yang tidak mengarahkan, pilihan tunggal, N = 1980



“Bu, tolong ingat, ini untuk pendidikan anak-anak,” katanya. ‘Pakai dengan tepat agar tidak dibatalkan.’ Pendamping memberi tahu saya begitu. Petugas bank juga.”

KPM perempuan,
Penabung, usia 33, NTB

Sebagian besar penyaluran bantuan ini hanya dapat dilakukan secara tunai, dan beberapa lokasi menerima pembayaran menggunakan kartu KKS. Misalnya, KPM biasanya membeli token listrik dari agen secara tunai, dan biaya sekolah masih dibayar tunai. Namun, di masa mendatang, perubahan struktural pada PKH dan ekosistem pembayaran dapat mendorong kegunaan pembayaran. Kami membahas ini lebih lanjut dalam rekomendasi keempat.

Persepsi perempuan atas kepemilikan rekening PKH

Perempuan secara konsisten melaporkan lebih memilih memiliki kartu dan rekening PKH atas nama mereka sendiri daripada nama suami mereka.

Mereka menjelaskan bahwa mereka yang harus menerima PKH karena mereka sudah bertanggung jawab untuk mengatur semua keuangan rumah tangga, termasuk pendapatan suami, dan memenuhi kebutuhan anak.



“Saya yang memutuskan [tentang PKH]. Ya, suami saya tidak akan pernah melakukan itu. Suami saya menyerahkan semuanya kepada saya ... Karena saya yang mengatur sendiri, sebaiknya serahkan saja kepada saya, saya kira karena suami tidak bisa, kan? ... Dia tidak bisa mengurus anak-anak kami.”

KPM perempuan,
Si Saldo Minimal, usia 37, NTB

Begitu pula ketika mereka menerima uang dari suami, sebagian besar perempuan memiliki otonomi penuh dalam menentukan bagaimana uang PKH digunakan. Namun otonomi ini terbatas pada domain kebutuhan dasar. Sebagian perempuan menjelaskan bahwa mereka tidak dapat membuat keputusan tentang pembelian yang lebih besar — terkadang bahkan pakaian untuk diri mereka sendiri dan anak-anak mereka — sendiri.

Selain itu, perempuan tidak serta merta memandang tanggung jawab mereka atas pengelolaan keuangan rumah tangga sebagai sumber lembaga. Sebaliknya, banyak yang merenungkan bahwa PKH memperkuat tekanan mengelola keuangan rumah tangga sendirian, dengan sedikit dukungan dari suami.



“Saya begitu, Bu [mengelola uang]. Suami saya tidak tahu apa-apa. Saya yang harus memikirkan pusingnya. Sudah kewajiban istri untuk mengelola uang, entah itu cukup atau tidak... Ya, suami saya tidak tahu apa-apa [tentang jumlah uang bantuan PKH]... Dia tidak memikirkan itu, dia hanya bekerja.”

KPM perempuan,
Si Saldo Minimum, usia 34, Malang

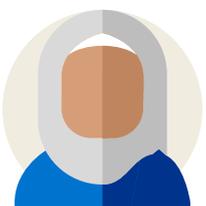
Meskipun kepemilikan rekening perempuan jelas, beberapa responden mengakui bahwa dalam praktiknya rekening tersebut tidak sepenuhnya privasi. Banyak suami yang menggunakan kartu KKS untuk BPNT, mengambil karung berat berisi beras, telur, atau minyak dari titik distribusi, dan mereka tahu PIN untuk melakukannya. Beberapa perempuan juga meminta suaminya untuk mengambil bantuan PKH jika mereka sibuk.

Hanya dengan PIN dan kartu KKS, suami tidak kesulitan mengakses dana PKH. Meskipun tidak ada responden yang menyatakan kekhawatirannya bahwa suaminya akan mengambil dana tersebut, namun responden merasa khawatir jika suaminya melihat bahwa mereka memiliki tabungan, mereka dapat mengurangi akses istri mereka terhadap uang. Responden percaya hal ini akan menurunkan motivasi suami untuk bekerja atau menurunkan jumlah uang yang mereka berikan kepada istri untuk dikelola.



“Selama suami saya tidak tahu tentang itu. Suami saya akan tahu kalau saya punya tabungan di bank... Dia akan tahu bahwa saya masih punya tabungan sementara kebutuhan kami tidak pernah berhenti. Saya merahasiakannya.”

KPM perempuan,
Penarik, usia 32, Malang



“[Dia bilang] ‘Oh, kamu ternyata masih punya uang,’ Tapi, masih banyak yang ingin kita lakukan, kita ingin membangun rumah, jadi kita harus menabung sedikit-sedikit untuk membeli bahan bangunan.’ Jadi kalau suami saya tahu [tentang tabungan saya], maka dia akan menjadi malas bekerja. ‘Oh, kamu sudah punya uang,’ begitu.”

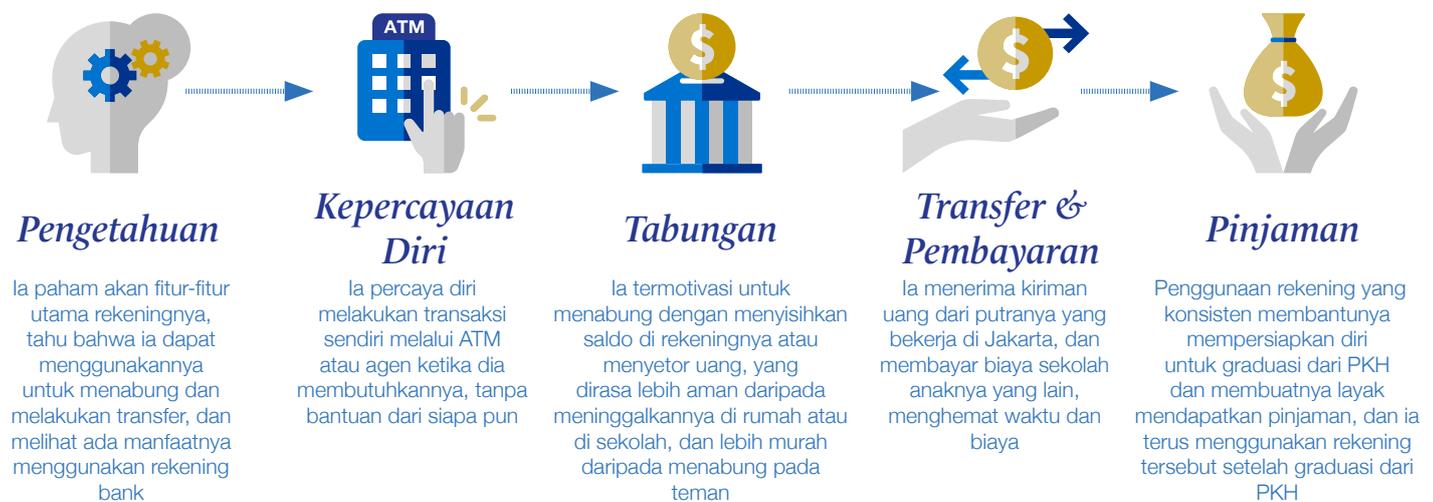
KPM perempuan,
Penarik, usia 31, Lampung

REKOMENDASI

Apa peran program G2P dalam memastikan perempuan dapat membuat keputusan yang tepat tentang penggunaan rekening? Pertanyaan ini sekarang menjadi semakin penting dengan adanya Covid-19. Rekening BSA PKH dapat menjadi alat penting dalam membantu perempuan mengelola keuangan mereka, tetapi banyak KPM yang belum menyadari bahwa ini adalah pilihan yang tersedia bagi mereka.

KPM perlu mengetahui tentang fitur rekening dan memiliki kepercayaan diri dalam menggunakan rekening untuk membuat pilihan yang tepat tentang apakah dan bagaimana menggunakan rekening untuk tabungan, transfer, atau pembayaran. Di masa mendatang, penggunaan rekening secara aktif dapat membuat perempuan memenuhi syarat untuk mendapatkan kredit atau layanan keuangan lain dari pemerintah. Gambar 6 memaparkan teori perubahan untuk menunjukkan bagaimana pengetahuan dan kepercayaan pada rekening dapat mengarah pada penggunaan rekening dan akhirnya akses ke layanan keuangan yang lebih luas dalam konteks Indonesia saat ini.

Gambar 6: Potensi digitalisasi penyaluran G2P untuk pemberdayaan keuangan



Intervensi kecakapan keuangan berpotensi tinggi untuk menjadi efektif. Dalam studi yang mungkin paling optimis, Cole et al. menemukan bahwa kombinasi dari subsidi kecil dan kemampuan keuanganlah yang mendorong permintaan akan jasa keuangan. Di antara populasi sampel mereka, banyak rekening yang baru dibuka tetap terbuka dan aktif bertahun-tahun setelah pemegang rekening menerima subsidi.²¹ Dengan sedikit perubahan dalam desain dan pelaksanaan program, pemerintah dapat mencapai tujuan keuangan inklusif bersamaan dengan tujuan transfer tunai bersyarat dan program bantuan sosial.

Misalnya, di Peru, pada awal intervensi dalam program Juntos, hanya 3,9 persen penerima yang mengetahui bahwa mereka memiliki

rekening tabungan. Pemerintah mengembangkan kurikulum pelatihan untuk memastikan kesadaran ini meningkat.²²

Setelah intervensi awal, ada peningkatan tabungan sebesar 30 persen dari baseline.²³ Di Kolombia, evaluasi pelatihan ditambah pembelajaran dan praktik berbasis tablet menemukan bahwa saldo penerima rata-rata meningkat menjadi US\$11 (dibandingkan dengan \$4 pada kelompok kontrol), dan 12 persen penerima membawa saldo tabungan.²⁴

Studi ini mengungkapkan bahwa mengubah perilaku penerima itu dimungkinkan, bahkan jika perubahan perilaku ini dimulai dari hal kecil.

Pustaka tentang kemampuan keuangan menggarisbawahi dua prinsip yang

relevan untuk dipertimbangkan ketika merancang inisiatif pengembangan kemampuan.

Pertama, pelatihan harus singkat, untuk menjaga perhatian penerimanya.²⁵

Kedua, harus disampaikan pada saat penerima membutuhkan pelatihan, sehingga mereka dapat segera mempraktikkan apa yang telah dipelajari.²⁶

Program PKH dan lembaga keuangan mitra dapat memainkan peran penting dalam membangun kemampuan yang diperlukan untuk mengaktifkan rekening. Inisiatif apa yang dapat memengaruhi jenis perubahan perilaku ini?

²¹Cole, S., Sampson, T., & Zia, B. (2011). Prices or Knowledge? What Drives Demand for Financial Services in Emerging Markets? *The Journal of Finance*, 1933-1967.

²²Berfond, J., Gomez S., F., Navarrete, J., Newton, R., & Pantelic, A. (2019).

²³Chong, A., & Valdivia, M. (2017). Social Media Instruments and the Promotion of Financial Inclusion in Peruvian Rural Areas. *Partnership for Economic Policy Working Paper*, 2017-15.

²⁴Attanasio, O., Bird, M., Cardona-Sosa, L., & Lavado, P. (2019). Freeing Financial Education via Tablets: Experimental Evidence from Colombia. *NBER Working Paper*.

²⁵Kaiser, T., & Menkhoff, L. (2017). Does Financial Education Impact Financial Literacy and Financial Behavior, and If So, When? Washington, D.C.: World Bank; Miller, M., Reichelstein, J., Salas, C., & Zia, B. (2015). Can You Help Someone Become Financially Capable? A Meta-Analysis of the Literature. *The World Bank Research Observer*, 30(2).

²⁶Karlan, D., McConnell, M., Mullainathan, S., & Zinman, J. (2016). Getting to the Top of Mind: How Reminders Increase Saving. *Management Science*, 62(12), 3393-3411.



1

Mendesain ulang P2K2 dalam pengelolaan keuangan

Kesadaran rekening masih sangat rendah. Meskipun KPM memiliki anggapan bahwa PKH terhubung ke rekening tabungan, mereka belum jelas apakah rekening itu dan bagaimana rekening itu dapat digunakan.

Mitos dan kesalahpahaman tentang rekening semakin mengaburkan pemahaman ini. Kepercayaan KPM pada pendamping PKH menjadikan pendamping sebagai pembawa pesan utama untuk membangun pengetahuan dan kepercayaan terhadap rekening.

Pelatihan P2K2 Baru: Seperti apakah bentuknya?

Kurikulum P2K2 baru dapat membantu KPM memahami bagaimana fungsi rekening dan nilai penggunaannya, dengan:

- Menjelaskan bahwa rekening tersebut milik mereka, bahkan setelah mereka graduasi dari PKH
- Menunjukkan bahwa rekening tersebut dapat digunakan untuk tabungan, transfer, dan pembayaran
- Menjelaskan manfaat penggunaan rekening untuk tabungan, transfer, dan pembayaran dibandingkan dengan opsi informal
- Menunjukkan bagaimana mereka dapat melakukan transaksi keuangan sendiri di agen atau ATM
- Menjelaskan di mana ATM dan agen terdekat berada
- Menjelaskan jenis biaya apa yang berlaku di ATM dan agen
- Menunjukkan cara melakukan transaksi sendiri, di agen atau ATM
- Menunjukkan bagaimana tabungan, transfer, dan/atau pembayaran dapat membantu mereka memenuhi tujuan tertentu, seperti pendidikan anak, keadaan darurat, perayaan Idul Fitri, modal bisnis, dll.



KURIKULUM BARU

Kementerian Sosial bermitra dengan Bank Dunia merancang kurikulum baru yang menjelaskan fitur *basic savings account* (BSA) dan layanan yang disediakan bank. Dengan kurikulum ini, pendamping PKH membantu KPM belajar tentang berbagai titik akses (teller, ATM, agen) selama P2K2.

Dalam jangka panjang, dengan membangun informasi ini, pendamping dapat menjelaskan bagaimana aktivitas rekening dapat membuka akses ke layanan keuangan lebih lanjut seperti kredit dan asuransi.



2

Menggunakan desain perilaku untuk mendorong penggunaan rekening

Hanya jika pendamping PKH menyampaikan perubahan kurikulum P2K2 dengan cara yang tepat dan menarik, perubahan tersebut akan memicu dan melanggengkan perilaku baru di antara KPM.

Struktur kelompok PKH memiliki potensi tinggi untuk intervensi desain perilaku yang membangun perilaku penggunaan rekening baru, dengan memanfaatkan titik kontak yang konsisten ini, peran pendamping, dan dukungan rekan untuk membangun dan memperkuat kebiasaan baru.

Desain perilaku untuk penggunaan rekening: Seperti apakah bentuknya?

Untuk membangun perilaku menabung, pendamping dapat memanfaatkan praktik terbaik dalam desain perilaku untuk menciptakan kebiasaan baru, membantu KPM menentukan tujuan tabungan pribadi mereka, membuat rencana konkret, dan berkomitmen untuk itu. Mereka dapat menarik elemen seperti:

- Komitmen pribadi untuk target menabung spesifik terikat waktu untuk keperluan spesifik
- Kalender untuk merencanakan tabungan dan kebutuhan rumah tangga setelah setiap penyaluran bantuan
- Distribusi botol air kosong atau kotak berkunci untuk menyimpan tabungan
- Kartu target tabungan untuk melacak kemajuan di setiap pertemuan
- Pengingat sekitar waktu penyaluran untuk memotivasi tindakan
- Merayakan kemajuan, meskipun kecil

Penggunaan rekening lainnya, seperti pembayaran dan transfer, juga dapat diperkenalkan dan didukung oleh kelompok PKH dengan cara yang sama.



3

Mengoordinasikan titik kontak PKH termasuk pendamping PKH, agen, dan staf bank

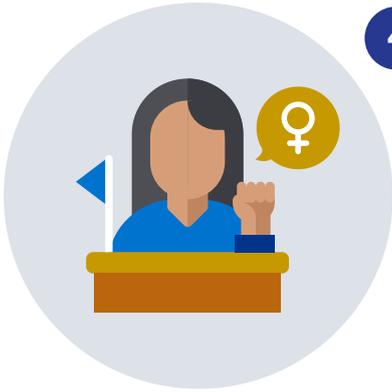
Pengembangan kemampuan harus terjadi tidak hanya di titik kontak P2K2 tetapi secara terus menerus, di semua titik kontak dalam perjalanan pengguna G2P, untuk memperkuat pengetahuan dan perubahan perilaku.²⁷

Untungnya, KPM sudah cukup sering berinteraksi dengan aktor terpercaya yang terkait dengan PKH, termasuk agen, staf bank, dan pendamping PKH. Koordinasi yang lebih baik antara para pelaku ini dapat memastikan pengiriman pesan yang konsisten dan akurat kepada KPM tentang rekening.

Koordinasi yang lebih baik antara titik kontak PKH: Seperti apakah bentuknya?

- Pastikan semua pemain berbagi informasi akurat tentang rekening: Melatih pendamping, agen, e-warung KUBE, penjaga keamanan ATM, dan staf bank lainnya untuk berbagi informasi akurat dengan KPM tentang bagaimana rekening dapat digunakan
- Memobilisasi agen untuk menjadi pendukung penggunaan rekening PKH secara aktif dengan menyediakan materi pemasaran yang sesuai; Bank harus mengawasi dan memberikan insentif kepada agen, termasuk kelompok e-warung KUBE, untuk memasarkan layanan kepada KPM PKH
- Pastikan agen diinformasikan tentang jadwal penyaluran untuk mengurangi kendala likuiditas
- Pastikan KPM mengetahui keberadaan agen, misalnya dengan mengundang agen ke sesi P2K2, karena mereka dapat menjadi sumber informasi utama dan membangun kepercayaan dalam penggunaan rekening

²⁷Chamberlin W, Kellison, L., Klugman, J., & Zimmerman, J. (2019).



4

Meningkatkan elemen desain program untuk memperkuat pemberdayaan perempuan

Memberdayakan KPM untuk secara aktif menggunakan rekening untuk tabungan, transfer, dan pembayaran dapat meningkatkan keamanan perempuan, penghematan waktu, kendali atas dana, dan akses ke layanan keuangan baru dalam jangka panjang. Semua rekomendasi seputar pengaktifan rekening dapat memajukan pemberdayaan ekonomi perempuan, dan riset yang sedang berlangsung harus memantau dan menilai perubahan yang diantisipasi ini.

Selain itu, aspek desain program saat ini dapat meningkatkan pemberdayaan perempuan. Perempuan saat ini memiliki otonomi relatif atas penggunaan uang PKH, namun mereka tidak memiliki privasi atas rekening tersebut. Laki-laki dan anggota rumah tangga lainnya terkadang memiliki akses ke kartu KKS dan PIN karena mereka membantu mengambil karung beras dan kebutuhan pokok lainnya dari BPNT. Selain itu, PKH, seperti banyak program bantuan tunai yang menargetkan perempuan, memperkuat beban perempuan dalam mengelola keuangan rumah tangga dan mengasuh anak dengan sedikit keterlibatan laki-laki.

Meningkatkan desain program untuk pemberdayaan perempuan: Seperti apakah bentuknya?

- Telusuri cara-cara untuk memastikan pemegang rekening dapat mengontrol siapa yang memiliki akses ke rekening tersebut, menyadari bahwa anggota keluarga lain dapat berperan penting dalam membantu mengambil BPNT dan/atau PKH
- Telusuri penggunaan biometrik untuk mengakses rekening, mengingat kesulitan mengingat PIN masing-masing
- Perluas diskusi dan refleksi tentang konsep kesetaraan gender dalam P2K2
- Undang suami untuk berpartisipasi dalam sesi P2K2 khusus untuk merenungkan norma gender dan kontribusi yang setara untuk rumah tangga dan kesejahteraan anak, dan/atau melibatkan pria dalam perencanaan keuangan rumah tangga, termasuk menabung, menggunakan rekening
- Jika memungkinkan, pastikan rekening PKH baru dibuka untuk perempuan, bukan kepala rumah tangga dari kartu keluarga
- Dalam program PKH secara keseluruhan, kumpulkan dan laporkan data tentang jenis kelamin





5

Menciptakan insentif bagi sektor swasta untuk berkontribusi pada aktivasi rekening

Siapa yang harus bertanggung jawab untuk mengaktifkan rekening? Dengan insentif yang tepat, lembaga keuangan dapat berperan aktif dalam aktivasi rekening dan pengembangan kecakapan. Bahkan, beberapa bank sudah berminat untuk melakukan hal tersebut, namun khawatir memperlakukan penerima PKH sebagai nasabah dapat bertentangan dengan kewajiban sosialnya kepada Kementerian Sosial dalam menyalurkan PKH. Insentif di tingkat penyedia penting untuk memotivasi investasi dalam meningkatkan penggunaan rekening, namun bank-bank BUMN mencatat bahwa pembayaran mengambang selama 30 hari yang seharusnya mereka terima sebagai kompensasi tidak cukup untuk menutupi biaya penyaluran mereka saat ini.

Sebagai bagian dari visi baru untuk “G2P 4.0” di Indonesia, beberapa program G2P telah memungkinkan pelanggan untuk memilih bagaimana mereka ingin menerima penyaluran bantuan mereka.

Ini membuat pelaku non-bank baru dengan keahlian dalam sistem pembayaran dan keterlibatan yang kuat dengan pelanggan mereka untuk menyalurkan PKH dapat mempercepat pengembangan kasus penggunaan pembayaran.^{28 29}

Namun untuk mewujudkan visi ini, penting untuk memastikan bahwa KPM membuat pilihan yang tepat, mengingat tantangan yang sudah kita lihat dalam pemahaman KPM tentang rekening mereka, rendahnya penggunaan uang digital (3 persen) dan kepemilikan ponsel pintar (10 persen), dan peran besar yang dimainkan pendamping dan agen dalam memengaruhi pilihan mereka, seringkali dengan informasi yang tidak akurat.

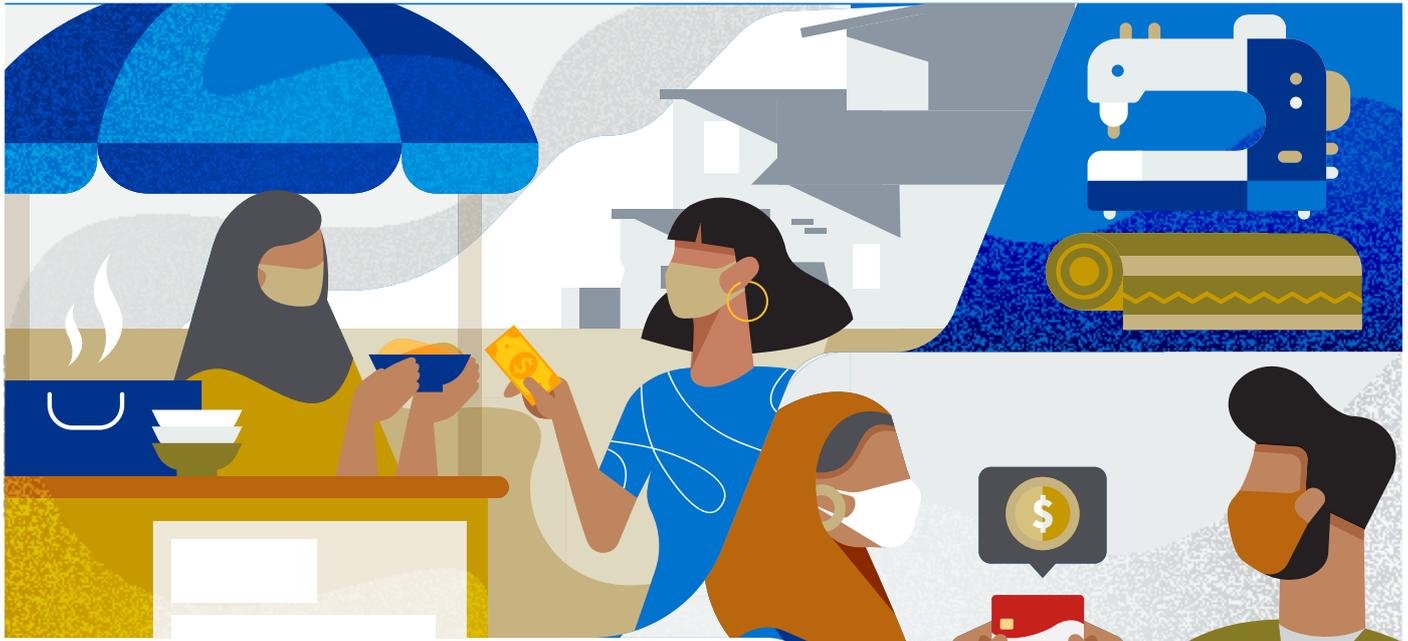
Meningkatkan desain program untuk pemberdayaan perempuan: Seperti apakah bentuknya?

- Memastikan penyedia layanan penyaluran G2P tidak dikenakan sanksi untuk saldo penerima bukan nol dan bahwa rekening penerima hanya ditutup jika tidak ada transaksi yang dilakukan, bukan jika saldo tidak nol; memastikan kejelasan dan penegakan peraturan bahwa rekening boleh memiliki sisa saldo, tanpa sanksi pada bank, Kementerian Sosial, atau KPM
- Sejalan dengan visi G2P 4.0, mendukung pelanggan dalam membuat pilihan rekening dan instrumen yang tepat, dan merevisi insentif bagi bank dan non-bank untuk bersaing dalam melayani pelanggan, berinvestasi dalam kecakapan keuangan KPM, dan mendorong penggunaan rekening dan pendalaman keuangan³⁰
- Melibatkan sektor swasta dalam mengembangkan infrastruktur penyaluran sehingga KPM dapat menggunakan rekening mereka untuk melakukan pembayaran kebutuhan prioritas mereka, seperti biaya sekolah

²⁸Baur-Yazbeck, S., Chen, G., & Roest, J. (2019). The Future of G2P Payments: Expanding Customer Choice. Focus Note. Washington, D.C.: CGAP. CGAP 2019.

²⁹Blackburn, C. (2019, November 11). CGAP Blog. Bringing Digital Finance Agents to the Last Mile in Indonesia. <https://www.cgap.org/blog/bringing-digital-finance-agents-last-mile-indonesia>

³⁰Baur-Yazbeck, S., Chen, G., & Roest, J. (2019).



DALAM KONTEKS COVID-19 : PERUBAHAN & TANTANGAN BARU

Pada bulan Maret, Kementerian Sosial mengumumkan penyaluran tambahan melalui PKH untuk membantu KPM mengatasi ketidakpastian ekonomi, dan pembayaran dialihkan dari pencairan triwulanan menjadi bulanan. KPM sekarang melaporkan bahwa mereka lebih cenderung mencairkan bantuan mereka secara penuh untuk meminimalkan kontak sosial dan mengurangi perjalanan.

Namun, memastikan bahwa KPM memiliki pilihan yang tepat tentang penggunaan rekening akan mendukung pemulihan dari pandemi dan ketahanan terhadap guncangan di masa depan. Dengan penyaluran bulanan yang lebih kecil hingga Desember, jika KPM memilih untuk tidak melakukan perjalanan setiap bulan untuk menarik tunai, mereka perlu tahu bahwa aman untuk meninggalkan uang di rekening.

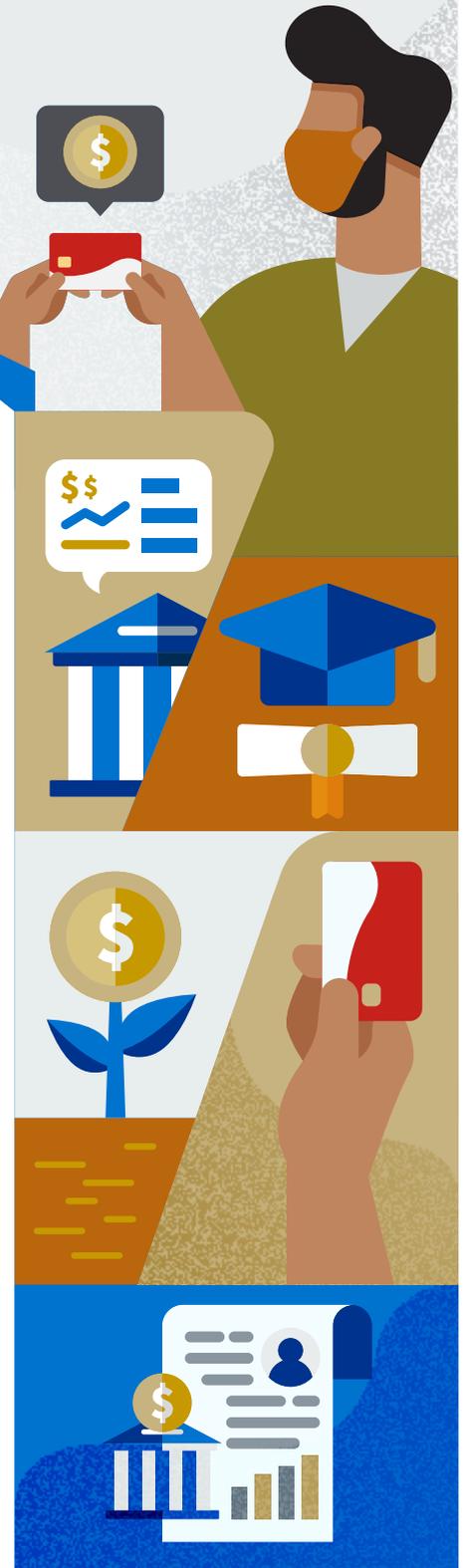
Demikian pula, menggunakan rekening untuk transfer uang dari-orang-ke-orang dapat membantu KPM memanfaatkan jaringan sosial mereka untuk meminjam dan meminjamkan uang pada saat dibutuhkan. Akhirnya, dengan sekolah ditutup, KPM saat ini melaporkan

berkurangnya motivasi menabung untuk menutupi biaya sekolah, dan banyak yang menabung di rekening melaporkan bahwa mereka menarik dana mereka.

Ada risiko bahwa dengan habisnya tabungan, keluarga mungkin tidak dapat mendaftarkan anak-anak mereka ke sekolah saat dibuka kembali. Akan dibutuhkan upaya untuk membantu memotivasi dan mengisi kembali tabungan.

PKH adalah program G2P digital yang diposisikan secara unik untuk memperdalam keuangan inklusif dan pemberdayaan perempuan. BSA dapat digunakan untuk kebutuhan keuangan utama tanpa biaya atau biaya rendah; Dengan jaringan agen Laku Pandai, titik layanan keuangan PKH secara keseluruhan dapat diakses secara luas oleh KPM; dan struktur grup PKH serta hubungan dengan pendamping, agen, dan satpam ATM memberikan titik kontak yang kuat untuk menyampaikan informasi baru dan menginspirasi perilaku baru.

Pasca Covid-19, kini saatnya membangun kembali dengan lebih baik bersama PKH.



LAMPIRAN A: METODE

Penelitian ini mengandalkan data primer asli yang dikumpulkan dengan menggunakan pendekatan metode campuran.

Kami melakukan survei kuantitatif skala besar terhadap 1.980 penerima PKH di 10 provinsi pada Desember 2019. Di setiap daerah yang dipertimbangkan, kami memilih provinsi dengan jumlah KPM PKH tertinggi.

Provinsi terpilih ditunjukkan pada Gambar A1. Kami menggunakan pendekatan sampel acak multistage untuk mengidentifikasi KPM PKH yang akan diwawancarai.

Dalam pengambilan sampel tahap kedua, kami memilih dua kabupaten secara acak untuk menjadi bagian dari studi.

PKH, menabung, perilaku meminjam, asuransi, penggunaan ponsel dan platform daring, serta pertanyaan yang berkaitan dengan norma gender.

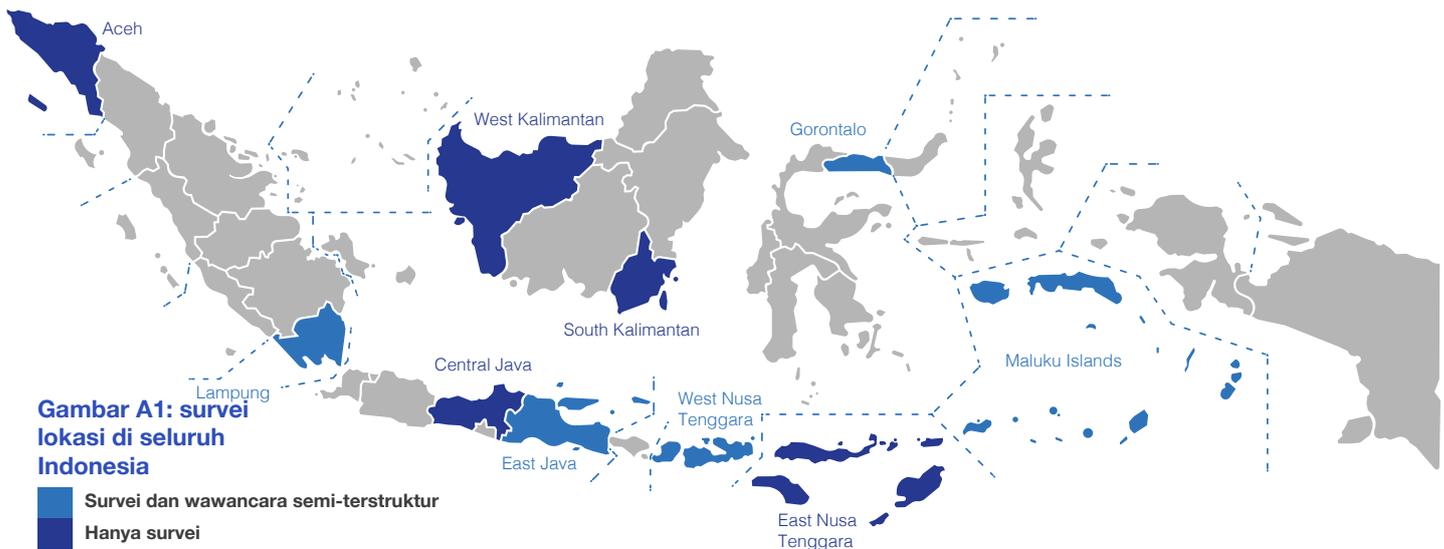
Setelah survei awal, kami menindaklanjuti dengan wawancara kualitatif semi-terstruktur dengan 40 KPM, delapan agen bank, delapan pendamping PKH, dan empat koordinator PKH kabupaten di empat provinsi tersebut.

Wawancara semi terstruktur dengan KPM berpusat pada penggunaan dan pemahaman mereka tentang rekening PKH, penggunaan dana PKH, dan

PKH. Dari agen kami belajar tentang peran mereka dalam menyalurkan uang PKH dan membantu KPM dalam bertransaksi. Data kualitatif ditranskripsi, diterjemahkan, dan diberi kode menggunakan analisis tematik.

Untuk mengetahui lebih dalam tentang perspektif bank, kami melakukan wawancara informan pokok dengan divisi yang bertanggung jawab atas penyaluran PKH di BNI, BRI, dan Bank Mandiri.

Sebelum pengumpulan data kualitatif selesai, wabah Covid-19 dimulai, dan menjadi jelas bahwa pemerintah akan mengerahkan PKH



Gambar A1: survei lokasi di seluruh Indonesia

■ Survei dan wawancara semi-terstruktur
■ Hanya survei

Pada tahap ketiga, kami memilih secara acak tiga kecamatan per kabupaten.

Pada tahap keempat, kami memilih secara acak tiga desa per kecamatan, di mana kami memilih 11 KPM per desa secara acak.

Semua KPM yang diwawancarai adalah perempuan, mengingat fokus kami pada keuangan inklusif dan pemberdayaan ekonomi perempuan serta fakta bahwa mayoritas penerima PKH adalah perempuan. Survei berisi pertanyaan tentang indikator sosio-demografi responden, informasi penggunaan rumah tangga ukuran, pertanyaan seputar kesadaran dan penggunaan

peran mereka dalam pengambilan keputusan keuangan rumah tangga termasuk penggunaan PKH.

Kami secara tidak proporsional mengambil sampel KPM yang telah menggunakan rekening mereka untuk menyimpan, mengirim uang, atau melakukan pembayaran (Pengguna Aktif) untuk mempelajari faktor apa yang menjelaskan penyimpangan positif tersebut dalam penggunaan rekening.

Kami bertanya kepada staf PKH tentang tanggung jawab mereka terkait dengan KPM, dan tentang persepsi KPM terhadap rekening

sebagai sarana bantuan darurat. Sebagai tanggapan, kami melakukan wawancara telepon lanjutan dengan 42 responden dari tahap riset sebelumnya, termasuk 22 pendamping (2 di setiap provinsi ditambah Jabodetabek), 10 agen, dan 10 KPM (masing-masing 2 di lokasi studi kualitatif ditambah Jabodetabek). Wawancara semi-terstruktur ini, yang dilakukan melalui telepon, menelusuri persepsi, pemahaman, dan pengalaman pendamping, KPM, dan agen tentang modifikasi PKH terkait Covid.



LAMPIRAN B: TINJAUAN PUSTAKA

Pustaka tentang penggunaan aktif rekening oleh KPM yang menerima penyaluran bantuan berfokus pada peran yang dimainkan oleh kecakapan keuangan.

Pengembangan kemampuan untuk penyaluran G2P mencakup berbagai intervensi — mulai dari pelatihan hingga dorongan, demonstrasi, dan sesi praktik. Masing-masing upaya ini memiliki tujuan yang unik.

Beberapa pustaka menyoroti tujuan seperti meningkatkan kepercayaan diri, pengetahuan, dan keterampilan pengguna dalam menggunakan layanan; menargetkan titik sakit yang dirasakan pengguna; dan campur tangan pada momen penting dalam perjalanan pengguna untuk membangun kesadaran akan fitur produk.

Kami memfokuskan tinjauan pustaka kami pada kecakapan keuangan seperti yang dijelaskan dalam laporan bersama terbaru dari Women's World Banking, Fundacion Capital, dan Bill & Melinda Gates Foundation:

“*Setiap tindakan atau proses untuk menyebarkan pengetahuan dan keterampilan, yang mencakup berbagai konten dan format, dari informasi orientasi pelanggan dan kesadaran produk hingga pengembangan keterampilan dan instruksi formal seputar pengelolaan keuangan.*”³¹

Potensi untuk intervensi cukup tinggi. Dalam studi yang mungkin paling optimis, Cole et al. menemukan bahwa kombinasi subsidi kecil dan literasi keuanganlah yang mendorong permintaan akan layanan keuangan. Di antara populasi sampel mereka, banyak rekening yang baru dibuka tetap terbuka dan aktif bertahun-tahun setelah menerima subsidi.³²

Jika memungkinkan, kami juga meninjau pustaka yang menilai kontra-faktual — program di mana kemampuan keuangan di antara penerima tidak menjadi prioritas. Apa yang kami temukan adalah bahwa program yang tidak berfokus pada penyampaian kepercayaan, pengetahuan, dan keterampilan kepada pengguna (atau program yang melakukannya dengan sangat buruk) tidak mengalami peningkatan keaktifan dan penggunaan rekening.³³

Dalam program ini, pengguna terlibat dengan program seperti yang mereka lakukan sebelum beralih ke penyaluran digital. Alih-alih mengambil uang tunai dari perwakilan program, mereka mengambil uang tunai dari ATM atau agen, tidak menggunakan rekening untuk tujuan tambahan apa pun.

³¹Berfond, J., Gomez S., E, Navarrete, J., Newton, R., & Pantelic, A. (2019).

³²Cole, S., Sampson, T., & Zia, B. (2011).

³³Ada beberapa studi yang secara eksplisit mengukur aktivasi rekening yang tidak menyertakan intervensi yang dirancang untuk tujuan tersebut — tetapi kami menyertakannya jika memungkinkan.

**Tabel B1: Contoh intervensi kecakapan keuangan di antara program-program bantuan sosial pemerintah (G2P)³⁴**

Negara	Nama Program	Intervensi	Target Intervensi	Peningkatan Keaktifan?	Sumber
Brasil	Bolsa Familia	Tidak	N/A	Tidak	Dias (2011); Berfond et al. (2019)
Colombia	Mas Familias en Accion	Pelatihan saat pendaftaran, pembelajaran dan praktik berbasis tablet	Meningkatkan pengetahuan, sikap, adopsi, dan hasil	12% nasabah memiliki saldo tabungan; saldo rata-rata adalah US\$11 (saldo rata-rata dalam kelompok pembanding adalah \$4); kemungkinan kelompok perlakuan menabung dengan segala cara meningkat 26% di atas kelompok kontrol	Berfond et al. (2019); Stuart (2018); Marulanda Consultores (2015); Attanasio et al. (2019)
Fiji	Tunjangan Keluarga; Pengasuhan & Perlindungan Anak	Pelatihan multimedia, buklet	Meningkatkan kepercayaan diri dan berbagi fungsi rekening untuk aktivasi	24% KPM tidak menarik semua dana	Leonard (2011); Stuart (2018)
Haiti	Ti Manman Cheri	Tidak	Tidak Berlaku	Tidak	Zimmerman & Bohling (2013); Zimmerman, Bohling, & Parker (2014); Stuart (2018)
India	NREGA di Andhra Pradesh	Pelatihan melalui kelompok bantuan-mandiri (SHG)	Literasi keuangan	Tidak	Banerjee & Rotman (2013); Stuart (2018)
Kenya	Cash for Assets	13 minggu pelatihan literasi keuangan	Literasi keuangan	Tidak	Zimmerman, Bohling, & Parker (2014); Stuart (2018)
Madagascar		Dorongan, gamifikasi	Perencanaan dan afirmasi sendiri	Ya, tapi persentase meningkat tidak dilaporkan	Datta & Desai (2018); Berfond et al. (2019)
Meksiko	Prospera	Pelatihan, heuristik	Meningkatnya penggunaan rekening untuk menabung	Tidak	Dias (2011); Zapata (2013); Berfond et al. (2019)
Niger	Concern Worldwide	Pelatihan dan penyaluran ponsel	Meningkatkan kepercayaan diri terhadap uang digital	Tidak	Aker et al (2011); Stuart (2018)
Pakistan	Benazir Income Support Program (BISP)	Tidak	Tidak Berlaku	Tidak	CGAP (2014); Berfond et al. (2019); Stuart (2018)
Peru	Juntos	Agen perbankan, kampanye komunikasi, telenovela, dan edukasi/ seminar kepercayaan	Membangun pengetahuan, kepercayaan, dan pemberdayaan; mendorong menabung pada rekening melalui agen	Moderat: intervensi 2015 menghasilkan kenaikan tabungan 30% di antara kelompok perlakuan; intervensi 2020 menghasilkan peningkatan tingkat tabungan 1,6 pp dari penyetoran transfer tuna, (lebih banyak 13 Peruvian Soles); meningkatnya kepercayaan diri dan sikap yang lebih baik; tidak ada pengaruh pada frekuensi transaksi	IPA (2016); Chong & Valdivia (2017); Galani, Gertler, & Ahumada (2020); Berfond et al. (2019)
Filipina	Pantawid Pamilyang Pilipino Program	Demonstrasi staf, pelatihan oleh "pemimpin yang dituakan"		Tidak	Zimmerman, Bohling, & Parker (2014); Stuart (2018); Berfond et al. (2019)
Afrika Selatan	SASSA	Tidak	Tidak Berlaku	Tidak	Pulver & Ratichek (2011); Stuart (2018)
Uganda	Social Assistance Grants for Empowerment	Sensitisasi program 45-menit	Pemahaman program	No	Zimmerman & Bohling (2013); Zimmerman, Bohling, & Parker (2014); Stuart (2018)

³⁴Aker, J., Boumniel, R., McClelland, A., & Tierny, N. (2011). Zap It to Me: The Short-Term Impacts of a Mobile Cash Transfer Program. Washington, D.C.: Center for Global Development; Attanasio, O., Bird, M., Cardona-Sosa, L., & Lavado, P. (2019); Banerjee, S., & Rotman, S. (2013). Direct Benefit Transfer and Financial Inclusion: Learning from Andhra Pradesh. Washington, D.C.: CGAP; Berfond, J., Gomez S., F., Navarrete, J., Newton, R., & Pantelic, A. (2019); CGAP (2014). Financial Inclusion for the Poorest Women in Pakistan. Washington, D.C.: CGAP; Chong, A., & Valdivia, M. (2017); Dias, D. (2011). CGAP G2P Research Project: Brazil Country Report. Washington, D.C.: CGAP; Dias, D. (2011). G2P Research Project: Mexico Country Report. Washington, D.C.: CGAP; Innovations for Poverty Action. (2016). Financial Inclusion for the Rural Poor Using Agent Networks in Peru. Washington, D.C.: CGAP; Leonard, M. (2011). G2P: Expanding Financial Inclusion in the Pacific. New York: UNCDF; Marulanda Consultores. (2015). Going Mobile with Conditional Cash Transfers. Washington, D.C.: CGAP; Pulver, C., & Ratichek, J. (2011). G2P Research Project: South Africa Country Report. Washington, D.C.: CGAP; Stuart, G. (2018); Zapata, G. (2013). Correspondent Banking in Mexico's Rural Areas: Lessons from a G2P Payment Digitization and Financial Inclusion Project. Somerville: BFA; Zimmerman, J., & Bohling, K. (2013). Electronic Payments with Limited Infrastructure: Uganda's Search for a Viable E-Payments Solution for the Social Assistance Grants for Empowerment. Washington, D.C. & London: CGAP & UKaid; Zimmerman, J., & Bohling, K. (2013). Helping Ti Manman Cheri in Haiti. Washington, D.C. and London: CGAP and UKaid; Zimmerman, J., Bohling, K., & Parker, S. R. (2014). Electronic G2P Payments: Evidence from Four Lower-Income Countries. Washington, D.C.: CGAP.



Dari program G2P elektronik yang terdokumentasi paling baik, sebagian besar sengaja menyertakan intervensi pengembangan kemampuan, baik sebagai percontohan atau sebagai bagian dari peluncuran program sejak awal.³⁵ Program-program ini menunjukkan cakupan intervensi dan target yang signifikan

Dalam setiap kasus, hasil keuangan inklusif yang lebih besar bersifat sederhana, bervariasi menurut konteks negara, kapasitas pemerintah, dan kebutuhan penerima. Di Peru, pada awalnya, hanya 3,9 persen penerima yang tahu bahwa mereka memiliki rekening tabungan. Pemerintah mengembangkan kurikulum pelatihan untuk memastikan kesadaran ini meningkat.³⁶ Setelah intervensi awal, program tersebut mengalami peningkatan tabungan sebesar 30 persen — jumlah yang tidak terlalu besar mengingat baseline yang sangat rendah.³⁷

Evaluasi pelatihan ditambah pembelajaran dan praktik berbasis tablet di Kolombia menemukan bahwa saldo penerima rata-rata meningkat menjadi US\$11 (dibandingkan dengan \$4 di kelompok kontrol), dan 12 persen penerima memiliki saldo tabungan.³⁸ Studi ini mengungkapkan bahwa mengubah perilaku penerima adalah mungkin, bahkan jika perubahan perilaku ini dimulai dari hal kecil.

Pustaka tentang kemampuan keuangan menggarisbawahi dua prinsip yang relevan untuk dipertimbangkan saat merancang inisiatif pengembangan kemampuan. Pertama, pelatihan harus singkat, untuk menjaga perhatian penerima.³⁹ Kedua, pelatihan harus diberikan pada saat penerima membutuhkan pelatihan, sehingga mereka dapat segera mempraktikkan apa yang telah dipelajari.⁴⁰

Pustaka dari praktisi mengungkapkan petunjuk tentang di mana dan mengapa intervensi yang sukses memiliki dampak. Misalnya, Guy Stuart menggarisbawahi perlunya membangun kepercayaan pada titik penggunaan layanan dan kepercayaan pada lembaga keuangan dan/atau agen yang memberikan layanan.⁴¹

Women's World Banking, Fundacion Capital, dan Bill & Melinda Gates Foundation menjabarkan tiga fitur penting dari setiap pelatihan yang sukses: pemahaman tentang fitur pembayaran, keterampilan untuk menggunakan platform teknis, dan alat pengelolaan keuangan dasar.⁴² Chamberlin et al. menekankan perlunya memulai dengan menentukan tujuan pemberdayaan ekonomi yang lebih luas, dan menggunakannya untuk memandu intervensi tertentu.⁴³

Program yang tidak menghasilkan perubahan dalam keuangan inklusif menggunakan intervensi dengan sumber daya yang kurang atau dirancang dengan buruk, atau penerima dilatih tentang aspek program yang tidak relevan dengan aktivitas rekening mereka. Cash for Assets Kenya, misalnya, menyertakan pelatihan literasi keuangan selama tiga minggu untuk penerima, tetapi tidak pernah memberikan sesi latihan tentang cara menggunakan perangkat POS untuk memasukkan PIN mereka.

Sebuah program yang menyalurkan bantuan sosial melalui telepon seluler Zap di Niger menunjukkan kepada penerima bagaimana menggunakan telepon tetapi tidak menjelaskan fungsi tambahan rekening. Beberapa program yang tidak menyertakan komponen pembangun kemampuan juga termasuk hambatan lain untuk aktivasi rekening. Di Pakistan, rekening BISP hanya mengizinkan penarikan dan bukan penyimpanan nilai jangka panjang.⁴⁴ Penerima program Prospera Meksiko mengeluhkan layanan pelanggan dan penanganan keluhan yang buruk.⁴⁵

Kami tahu dari pustaka bahwa KPM G2P memang memiliki kebutuhan finansial. Riset buku harian keuangan menunjukkan bahwa penduduk berpenghasilan rendah di seluruh dunia membelanjakan, menabung, meminjam, dan

³⁵Ini bukan berarti sebagian besar program G2P elektronik termasuk upaya membangun kecakapan. Namun, program-program yang memasukkan upaya semacam itu mendapatkan perhatian lebih banyak dalam pustaka.

³⁶Berfond, J., Gomez S., F., Navarrete, J., Newton, R., & Pantelic, A. (2019).

³⁷Chong, A., & Valdivia, M. (2017).

³⁸Attanasio, O., Bird, M., Cardona-Sosa, L., & Lavado, P. (2019).

³⁹Kaiser, T., & Menkhoff, L. (2017); Miller, M., Reichelstein, J., Salas, C., & Zia, B. (2015).

⁴⁰Karlan, D., McConnell, M., Mullainathan, S., & Zinman, J. (2016). Getting to the Top of Mind: How Reminders Increase Saving. *Management Science*, 62(12), 3393-3411.

⁴¹Stuart, G. (2018).

⁴²Berfond, J., Gomez S., F., Navarrete, J., Newton, R., & Pantelic, A. (2019).

⁴³Chamberlin, W., Kellison, L., Klugman, J., & Zimmerman, J. (2019).

⁴⁴Berfond, J., Gomez S., F., Navarrete, J., Newton, R., & Pantelic, A. (2019).

⁴⁵Berfond, J., Gomez S., F., Navarrete, J., Newton, R., & Pantelic, A. (2019).



merencanakan.⁴⁶ Penelitian regional di pedesaan di Jawa, Indonesia, menemukan bahwa kebutuhan hidup mendorong kegiatan menabung dan meminjam baik di jalur formal maupun informal.⁴⁷

Penyaluran G2P memberikan kegunaan sekaligus [*useful lump sum*] yang memerlukan pengelolaan keuangan ini. Menganalisis Global Findex, Guy Stuart menemukan bahwa orang yang menerima penyaluran G2P secara statistik lebih cenderung melaporkan menabung untuk tujuan tertentu, menabung di kelompok tabungan, atau meminjam dari sumber informal.⁴⁸ Bukan kurangnya kebutuhan keuangan yang mendorong kurangnya tabungan di rekening yang dirancang untuk menyalurkan G2P.

Pustaka menunjukkan sejumlah insentif buruk yang menghambat keberhasilan program G2P untuk mengarahkan agar rekening digunakan secara aktif. Pertama, hambatan untuk digunakan dalam desain produk menghalangi keterlibatan aktif. Salah satu contohnya adalah persyaratan bahwa nasabah menarik semua dana dan kemudian menyimpannya kembali ke dalam rekening, seperti yang terjadi di Meksiko pada tahun 2013 dalam administrasi program Prospera.⁴⁹ Kedua, lembaga keuangan mungkin tidak melihat potensi bisnis dalam mempromosikan rekening. Di Andhra Pradesh di India, sebuah lembaga keuangan menerima Rs 2 untuk setiap Rs 100 yang mereka kirimkan, tetapi melaporkan bahwa biayanya Rs 2,93 untuk menyalurkan dana tersebut kepada penerima.

Di antara kementerian, kurangnya keselarasan tujuan program juga dapat menghambat kemampuan keuangan di antara penerima. Kementerian Keuangan mungkin lebih tertarik pada transparansi pembayaran. Otoritas anggaran mementingkan pengurangan kebocoran, inefisiensi, dan biaya sistem. Kementerian Sosial sedang memikirkan tentang pelaksanaan program. Otoritas keuangan inklusif mungkin ingin menggunakan rekening untuk tujuannya, tetapi harus bersaing dengan prioritas di kementerian lain.

Namun demikian, saat ini ada ekspektasi global bahwa penerapan G2P digital akan mencakup upaya pengembangan kecakapan. Misalnya, Bank Pembangunan Asia mengatakan bahwa di Indonesia, saluran digital untuk penyaluran layanan keuangan (G2P dan lainnya) harus mencakup upaya melindungi konsumen, membangun literasi digital, meningkatkan kesadaran konsumen, dan membangun kepercayaan pada sistem keuangan.

Selama lebih dari satu dekade, komunitas keuangan inklusif telah beroperasi dengan hipotesis bahwa penyaluran G2P dapat menjadi jalan untuk keterlibatan lebih dalam dengan layanan keuangan formal. Pustaka menunjukkan bahwa pembayaran G2P elektronik memang memiliki potensi untuk meningkatkan keterlibatan nasabah dan menciptakan lini bisnis baru bagi penyedia layanan keuangan. Akan tetapi, dibutuhkan intensionalitas dan penyesuaian program untuk memenuhi kebutuhan KPM agar potensi tersebut berhasil terwujud.

⁴⁶Lihat, sebagai contoh, Collins, D., Morduch, J., Rutherford, S., & Ruthven, O. (2010). *Portfolios of the Poor: How the World's Poor Live on \$2 a Day*. Princeton: Princeton UP.

⁴⁷Mukherjee, P., Lal, N., Choudhary, S., & Gupta, A. (2018). *Memandiri Permintaan terhadap Produk Keuangan Di Antara Perempuan Muda Di Jawa Tengah*. Lucknow: MicroSave.

⁴⁸Lower-Income Coua Demircug-Kunt, A., Klapper, L., Singer, D., Ansar, S., & Hess, J. (2018). *The Global Findex Database 2017: Measuring Financial Inclusion and the Fintech Revolution*. Washington, D.C.: World Bank; Stuart (2018).

⁴⁹Zapata, G. (2013).

⁵⁰Banerjee, S., & Rotman, S. (2013).

⁵¹Chatterjee, A. K., & Jayawardana, P. (2018, April 1). *Asian Development Blog*. Retrieved from Asian Development Bank: <https://blogs.adb.org/print/blog/how-fintech-can-accelerate-financial-inclusion-indonesia>



Women's World Banking

 @womensworldbnkg

www.womensworldbanking.org

Laporan ini disusun dan diproduksi dengan dukungan dari Bill & Melinda Gates Foundation.

Mewujudkan Potensi G2P Digital

Mendorong Keuangan Inklusif dan Pemberdayaan Perempuan melalui Program Keluarga Harapan Indonesia