



Women's World Banking

Pemberdayaan Perempuan Pekerja Rumah Tangga Indonesia Melalui Kapabilitas Keuangan Digital

Maret 2025



Ringkasan Eksekutif

Berinvestasi dalam peningkatan kapabilitas keuangan digital bagi pekerja rumah tangga Indonesia menunjukkan dampak positif yang signifikan terhadap kehidupan para perempuan pengguna layanan tersebut. Penelitian ini menggunakan pendekatan metode campuran yang komprehensif untuk menggali wawasan mendalam tentang hasil yang dialami oleh para perempuan setelah mengikuti pelatihan agar dapat menggunakan dompet digital DANA.

Penelitian ini menentukan hasil sebagai berikut:

Kesadaran

Pelatihan kapabilitas keuangan digital terbukti sangat efektif dalam meningkatkan kesadaran akan aplikasi DANA dan fitur-fiturnya.

Bahkan, di antara pengguna lama, **65%** perempuan pekerja rumah tangga melaporkan peningkatan dalam frekuensi penggunaan secara keseluruhan atau dalam penggunaan fitur-fitur tertentu.

Kepercayaan

Pemahaman yang lebih baik tentang platform ini berhasil membangun kepercayaan di kalangan perempuan dalam sampel penelitian.



Pelatihan ini memperkuat kepercayaan saya terhadap aplikasi DANA dan memberikan pemahaman yang lebih baik tentang fitur-fitur produk DANA.

Pekerja rumah tangga berusia 50 tahun

Kepercayaan diri

Pelatihan ini berhasil meningkatkan kepercayaan diri perempuan dalam menggunakan aplikasi yang tecermin dalam peningkatan adopsi dan penggunaan.

Persentase pengguna dalam sampel yang mengaku merasa “percaya diri” meningkat dari **54%** menjadi **80%**.

Waktu

Perempuan yang menggunakan aplikasi DANA berhasil menghemat waktu dan lebih mampu dalam mengelola keuangan mereka.

Sebanyak **81%** pengguna baru dan **93%** pengguna lama dalam sampel melaporkan adanya penghematan waktu.

Ketahanan

Perempuan pekerja rumah tangga memanfaatkan aplikasi ini untuk mengirimkan uang dan menabung untuk pengeluaran yang tak terduga sehingga membangun ketahanan bagi diri mereka dan keluarga.

Nur, seorang pekerja rumah tangga, mengirimkan uang melalui transaksi internasional kepada ibunya, yang mengasuh anak-anaknya.

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa dengan dukungan yang tepat, dompet digital dapat mendukung dan sejalan dengan perilaku keuangan perempuan, sehingga dapat meningkatkan adopsi dompet digital dan memperluas penggunaannya di luar tujuan transaksional. Pengelolaan keuangan yang lebih luas dan efektif ini berfungsi sebagai jalan masuk menuju inklusi keuangan perempuan di Indonesia.

Ucapan terima kasih

Women's World Banking mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada para perempuan yang telah meluangkan waktu untuk berpartisipasi dalam wawancara dan penelitian buku harian keuangan. Tanpa kontribusi mereka, inisiatif ini tidak akan terwujud. Martha Hindriyani dan Megan Dwyer Baumann memimpin proyek ini, dengan kolaborasi analisis dari Katherine Gong, serta dukungan penulisan dari Sonja Kelly dan Jaclyn Berfond. Kami juga berterima kasih atas dukungan dari tim riset dan penasihat kami, termasuk Agnes Salyanty, Justin Archer, Elwyn Panggabean, Vitasari Anggraeni, Sharada Ramanathan, dan Christina Maynes yang memberikan masukan selama proses penelitian.

Astri Sri Sulastris, Arini Pramestri, Elisabeth Nurani, Rahmi Datu Yunaningsih, dan Tim Riset Mitra Mandiri bertanggung jawab atas pengumpulan data. Kami juga ingin mengucapkan terima kasih kepada Jaringan Nasional Advokasi Pekerja Rumah Tangga (JALA PRT) dan PT Espay Debit Indonesia Koe (DANA) atas dukungannya terhadap penelitian ini. Publikasi ini disusun berdasarkan penelitian yang dibiayai sepenuhnya (atau sebagian) oleh Gates Foundation. Temuan dan kesimpulan di dalamnya merupakan pendapat dari para penulis dan tidak mencerminkan posisi atau kebijakan Gates Foundation.



Tim riset Women's World Banking berpartisipasi dalam sesi pelatihan keuangan bersama pekerja rumah tangga dengan mengunjungi tempat kerja dan rumah mereka untuk mengumpulkan data tentang penggunaan dompet digital dan pengiriman uang.

Daftar isi

Ringkasan eksekutif	2
Ucapan terima kasih	3
Pendahuluan	5
Pendekatan	9
Hasil	17
Kesimpulan	32
Referensi	35

Cara menggunakan dokumen ini

Dokumen ini tidak perlu dibaca secara berurutan. Kami telah mengaturnya berdasarkan hasil utama berbasis bukti yang telah kami kumpulkan (sebagaimana terlihat pada bagian hasil). Desainnya memungkinkan Anda untuk mengakses setiap bagian dengan mudah dan intuitif, cukup dengan mengeklik tab di bagian atas halaman.





Women's World Banking

Pendahuluan



Pekerja rumah tangga dan pengiriman uang di Indonesia

Organisasi Buruh Internasional (ILO) mendefinisikan pekerja rumah tangga sebagai individu yang “bekerja di rumah tangga selain rumah tangga mereka sendiri dan melakukan tugas-tugas seperti memasak, membersihkan, mengasuh anak, dan merawat lansia dengan imbalan berupa upah atau kompensasi dalam bentuk barang dan jasa.” Dari total 75,6 juta pekerja rumah tangga di seluruh dunia, 76,2% di antaranya adalah perempuan (Bonnet dkk., 2022). Di Indonesia, sekitar lima juta pekerja rumah tangga merupakan bagian penting dari perekonomian, dengan 34% dari pekerja rumah tangga perempuan tinggal di rumah tempat mereka bekerja (Komnas Perempuan, 2023).

Pekerja rumah tangga di seluruh dunia sangat bergantung pada pengiriman uang untuk mendukung keluarga mereka secara finansial. Karena mereka tinggal bersama pemberi kerja atau mengikuti tren migrasi tenaga kerja, banyak pekerja rumah tangga yang hidup terpisah dari keluarga. Sebagian besar dari mereka melakukan migrasi dalam negeri, pindah dari kota kecil atau pulau ke wilayah yang lebih padat penduduknya, mengikuti pola umum migrasi dari perdesaan ke perkotaan. Pada paruh pertama 2024, lebih dari 8.000 perempuan pindah ke Jakarta, dengan 15,6% di antaranya menyebut pekerjaan sebagai alasan utama kepindahan (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta, 2024). Sampel penelitian kami, yang berbasis di Jakarta, mencakup perempuan yang bermigrasi dalam negeri untuk bekerja sebagai pekerja rumah tangga di wilayah Jabodetabek.

Di Indonesia, sebanyak 14,7% perempuan mengirimkan uang ke kampung halaman (Demirgüç-Kunt dkk., 2022). Penelitian oleh Women’s World Banking (2021) menemukan bahwa para pekerja

migran menggunakan saluran informal maupun formal untuk mengirim remitansi, termasuk melalui rekening pribadi atau rekening yang dibuka oleh pemberi kerja maupun keluarga mereka. Banyak dari mereka bergantung pada komunitas terdekat, termasuk meminta pemberi kerja untuk mentransfer uang ke rekening bank anggota keluarga yang dipercaya. Mereka memprioritaskan metode yang aman dan andal untuk mentransfer pendapatan guna mendukung keluarga di kampung halaman. Transfer uang melalui rekening bank, seperti menggunakan BI-Fast, memerlukan biaya sebesar 0,16 dolar Amerika Serikat (+/- Rp9.500) per transaksi. Biaya ini bisa lebih tinggi jika melibatkan perantara untuk memfasilitasi proses transfer. Biaya ini juga menjadi kendala utama bagi orang Indonesia yang nilai transfer domestiknya sering kali kurang dari 10 dolar AS (+/- Rp160.000).

Menghubungkan pekerja rumah tangga—yang sebagian besar adalah perempuan—dengan layanan pengiriman uang tidak hanya dapat mengatasi masalah biaya dan ketidaknyamanan, tetapi juga memberikan perempuan kendali atas pendapatan yang mereka peroleh, yang berkontribusi pada pemberdayaan ekonomi mereka. Inklusi keuangan bukanlah tujuan akhir, melainkan langkah menuju pemberdayaan ekonomi perempuan. Hal ini yang di dalam penelitian didefinisikan sebagai sebagai peningkatan atau perubahan positif pada sumber daya materiel, pengetahuan, dan keterampilan perempuan; persepsi diri atas kemampuan dan keamanan finansial; serta kekuatan dalam mengambil keputusan terkait keuangan mereka.

Dompot digital sebagai peluang untuk inklusi keuangan

Pertumbuhan teknologi digital yang pesat menghadirkan peluang yang signifikan untuk memperluas pembayaran digital di Indonesia. Dengan semakin banyaknya layanan keuangan digital, peluang untuk mendorong inklusi keuangan di Indonesia pun muncul. Layanan pembayaran digital, seperti GoPay (dompet digital milik layanan ojek daring GoJek), OVO, dan DANA telah meningkatkan layanan untuk pengiriman uang domestik di Indonesia meskipun sebagian besar masih digunakan di wilayah perkotaan (Insight Asia, 2023). Namun, akses terhadap perangkat teknologi pribadi di kalangan perempuan dan laki-laki terus meningkat: Data survei Otoritas Jasa Keuangan (2024) menunjukkan bahwa Indonesia memiliki 150 juta pengguna elektronik seluler terdaftar, meningkat 11% dari tahun sebelumnya. Survei GSMA terbaru (2024) mengungkapkan bahwa 30% perempuan dewasa di Indonesia melakukan pengiriman uang dalam negeri.

Kendati demikian, uang elektronik dan dompet digital masih belum digunakan secara luas oleh pelanggan berpendapatan rendah, terutama perempuan berpendapatan rendah, sehingga menghadirkan peluang signifikan untuk meningkatkan inklusi keuangan. Perusahaan dompet digital, misalnya, dapat mengatasi hambatan (seperti ketergantungan pada uang tunai dan bantuan transaksi) dengan menawarkan solusi pengiriman uang yang lebih aksesibel dan nyaman. Selain itu, dompet digital sering kali lebih mudah dibuka dibandingkan rekening bank serta terhubung dengan produk dan layanan non-keuangan yang relevan bagi perempuan berpendapatan rendah.

Pemberdayaan perempuan pekerja rumah tangga

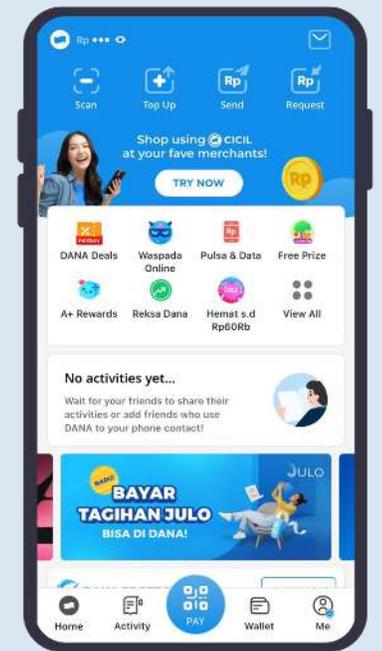
DANA, salah satu dompet digital terkemuka di Indonesia dengan 170 juta pengguna yang telah mengunduh (PT Espay Debit Indonesia Koe, 2023) menawarkan berbagai layanan keuangan, termasuk transfer uang, setor/tarik tunai, dan pembayaran tagihan.

Pengiriman uang dalam negeri dengan DANA:

- **Jaringan yang luas dan aksesibilitas:** DANA bermitra dengan lebih dari 180.000 gerai dan 13 bank untuk mendukung transaksi fisik dan digital. Kehadiran DANA di kalangan pekerja untuk transaksi harian, seperti pembayaran dan layanan keuangan lainnya, menawarkan peluang besar untuk pengiriman uang dalam negeri.
- **"Fitur "Kirim Uang":** Fitur ini menawarkan transfer gratis antara pengguna DANA (hingga sepuluh kali per bulan ke rekening bank) serta fleksibilitas untuk mengirim uang ke dompet digital terdaftar lainnya.

DANA memiliki berbagai titik kontak dan saluran pelanggan untuk meningkatkan aksesibilitas dan mendukung pengiriman uang dalam negeri melalui fitur "Kirim Uang".

Gambar 1
Tampilan dompet digital



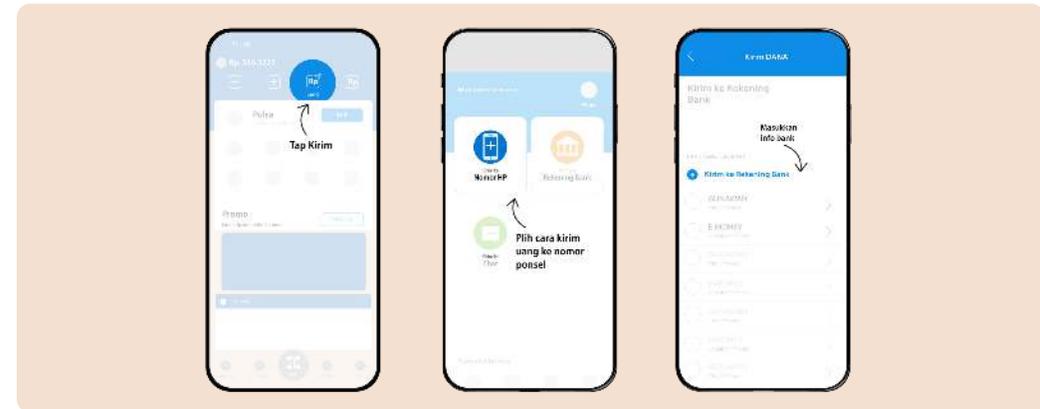
Mengembangkan solusi pengiriman uang untuk perempuan pekerja rumah tangga

Sejak 2020 hingga 2022, Women's World Banking bermitra dengan DANA untuk meningkatkan aktivasi dan penggunaan aplikasi DANA. Dengan pendekatan desain yang berfokus pada perempuan (*women-centered design*), kami mengatasi hambatan utama yang dihadapi pekerja rumah tangga saat menggunakan DANA untuk pengiriman uang, seperti kurangnya contoh penggunaan, ketidakpercayaan terhadap uang digital, ketakutan melakukan kesalahan, dan kurangnya diferensiasi dengan produk lain. Untuk mengatasi hambatan-hambatan tersebut, kami merancang solusi yang terdiri dari enam bagian:

- **Iklan dan promosi untuk pemberi kerja:** bertujuan untuk meningkatkan kesadaran di kalangan pemberi kerja pekerja rumah tangga tentang dompet digital DANA untuk membayar gaji pekerja;
- **Pemasaran/komunikasi:** strategi pesan dan komunikasi dalam aplikasi (*in-app*) yang ditargetkan untuk menyoroti nilai dan manfaat penggunaan dompet digital;
- **Proses pendaftaran untuk pelanggan:** langkah-langkah pendaftaran yang terarah untuk membantu pelanggan memulai penggunaan dompet DANA, termasuk cara mengunduh aplikasi, mendaftar, dan membuat akun DANA, diikuti dengan dukungan untuk pengguna baru dalam melakukan transaksi;
- **Belajar dengan praktik:** tutorial transaksi langkah demi langkah dan pelatihan *onboarding* digital untuk pekerja rumah tangga dan pemberi kerja yang disediakan dalam format video yang dapat diakses dan dilakukan secara mandiri;
- **Pengingat:** pengingat yang dikirim tepat waktu menjelang periode penggajian untuk mendorong penggunaan dompet digital;

Gambar 2

Salah satu komponen solusi: Belajar cara mengirim uang



- **Insentif/imbalan:** imbalan yang ditawarkan untuk memperkuat perilaku yang diinginkan dan meningkatkan penggunaan dompet digital secara teratur, dengan insentif dan imbalan yang digunakan untuk mendorong frekuensi transaksi.

Sebagai hasil dari solusi ini, lebih dari 50.000 pekerja rumah tangga mendapatkan akses ke aplikasi DANA, dengan 53% dari mereka memanfaatkan aplikasi tersebut, termasuk fitur pengiriman uang. Proyek ini memberikan peluang bisnis bagi DANA untuk memperluas basis pelanggan kepada perempuan berpendapatan rendah sehingga berkontribusi positif terhadap inklusi keuangan dan pemberdayaan ekonomi perempuan di Indonesia.



Women's World Banking

Pendekatan



Membangun kapabilitas keuangan digital perempuan pekerja rumah tangga melalui pelatihan di tempat

Pada 2023, Women's World Banking dan DANA memperluas solusi yang awalnya dikembangkan untuk aplikasi DANA dengan bermitra dengan JALA PRT untuk memberikan serangkaian pelatihan kapabilitas keuangan digital yang intensif secara tatap muka kepada komunitas pekerja rumah tangga. Tim DANA melaksanakan tiga sesi pelatihan untuk berbagi teknik praktis menggunakan aplikasi DANA dalam bertransaksi secara digital dengan tujuan meningkatkan keterampilan pekerja rumah tangga dalam mengelola keuangan sehari-hari. Penelitian yang disajikan dalam laporan ini mengevaluasi hasil bagi peserta pelatihan tatap muka kapabilitas keuangan digital.

Peserta pelatihan dipilih berdasarkan preferensi dan ketersediaan mereka. Sebanyak 281 pekerja rumah tangga mengikuti setidaknya satu sesi pelatihan selama dua jam. Pelatihan mencakup topik-topik seperti dompet digital di Indonesia, membuat akun DANA, menggunakan DANA untuk pembayaran, dan melakukan transaksi seperti mengirim uang, menambah saldo, dan membayar tagihan. Pelatihan ini juga mencakup manajemen keuangan, seperti membuat anggaran, menabung, dan memprioritaskan pengeluaran. Pelatihan disampaikan dengan metode interaktif, sehingga para pekerja rumah tangga dapat belajar sambil mempraktikkan langsung. Peserta juga menerima insentif berupa 10 kali transfer gratis setiap bulannya.

Pelatihan tersebut mencakup pengguna baru dan pengguna lama aplikasi DANA, dan penelitian ini mencakup eksplorasi, baik kesamaan maupun perbedaan antara kedua kelompok tersebut, dalam hasil yang diperoleh.

- **Pengguna baru:** 27 dari 50 perempuan yang berpartisipasi dalam penelitian ini adalah pengguna baru yang membuka akun DANA selama maupun setelah pelatihan.
- **Pengguna lama:** 23 dari 50 perempuan yang berpartisipasi dalam penelitian ini adalah pengguna DANA sebelum mengikuti pelatihan. Kami menyebut kelompok ini “pengguna lama” dalam laporan ini. Dari 23 pengguna lama tersebut, 15 orang mengaku telah mempelajari fitur-fitur baru sebagai hasil dari pelatihan.



Metodologi penelitian

Penelitian ini mengevaluasi apakah dan bagaimana perempuan pekerja rumah tangga di Indonesia mengalami perubahan dalam pemberdayaan ekonomi mereka setelah berpartisipasi dalam pelatihan tatap muka kapabilitas keuangan digital.

Dengan menggunakan pendekatan metode campuran, penelitian ini menekankan metode penelitian kualitatif, yang memberikan alat analisis yang lebih efektif untuk mengevaluasi mekanisme perubahan, nilai-nilai individu, dan pengalaman pribadi. Analisis kuantitatif yang dilakukan secara sistematis meneliti perilaku pekerja rumah tangga dalam kaitannya dengan pengiriman uang. Sebanyak 50 perempuan yang menjadi sampel adalah anggota Jaringan Nasional Advokasi Pekerja Rumah Tangga (JALA PRT) dan secara aktif bekerja sebagai pekerja rumah tangga sambil mengikuti pelatihan DANA.



Metode pengumpulan data meliputi:

Survei

Tim kami menerapkan instrumen survei selama 15 menit yang dilakukan pada dua waktu yang berbeda, terpisah enam bulan (November 2023 dan Mei 2024), kepada 50 perempuan pekerja rumah tangga yang telah mengikuti pelatihan JALA PRT. Data yang diperoleh mencakup informasi rumah tangga, pembayaran gaji, tugas pekerjaan rumah tangga, pekerjaan tambahan, dan pendapatan yang diperoleh seiring waktu. Pengumpulan data pada dua waktu ini memungkinkan tim untuk memahami perubahan dalam status pekerjaan, pendapatan, dan peran dalam rumah tangga.

Buku harian keuangan

Sebanyak 50 perempuan tersebut juga berpartisipasi dalam buku harian keuangan, di mana para peneliti melakukan survei dua kali dalam sebulan untuk mengumpulkan data tentang perilaku pengiriman uang, seperti penerima, jumlah, saluran, dan tujuan pengiriman. Metode buku harian menghasilkan kumpulan data kuantitatif untuk menilai perubahan dari waktu ke waktu dalam hal aliran dan saluran pengiriman uang yang digunakan. Selain itu, wawancara mendalam dilakukan terhadap 10 pekerja rumah tangga yang dipilih secara acak untuk mengeksplorasi preferensi mereka terhadap saluran atau metode pengiriman uang.

Wawancara mendalam

Para peneliti juga mewawancarai 50 perempuan pekerja rumah tangga di Jakarta pada bulan November 2023 dan Mei 2024. Dua sesi wawancara ini mengumpulkan data tentang penggunaan dompet digital seiring waktu, termasuk proses pembelajaran, kapabilitas digital, dan pengelolaan uang. Sementara sesi pertama wawancara menilai hasil tertentu dalam perubahan persepsi, kognitif, dan materiel sehubungan dengan pelatihan, sesi kedua mengkaji perubahan kepercayaan diri dalam penggunaan aplikasi, perubahan dalam penggunaan fitur, dan penggunaan dompet digital terkait dengan tabungan. Para peneliti juga melakukan wawancara lanjutan dengan 10 penerima transfer yang dipilih secara acak untuk memeriksa perubahan dalam proses pengambilan keputusan dan alokasi sumber daya mereka.

Metodologi penelitian



Analisis yang dilakukan mencakup:

Analisis data kualitatif melalui pengkodean induktif dan deduktif

Catatan lapangan yang terperinci untuk setiap wawancara di setiap fase diberi kode berdasarkan variabel yang menarik. Setiap wawancara dianalisis tiga kali untuk memastikan ketelitian dan standardisasi dalam penilaian pengalaman peserta terkait hasil pemberdayaan ekonomi.

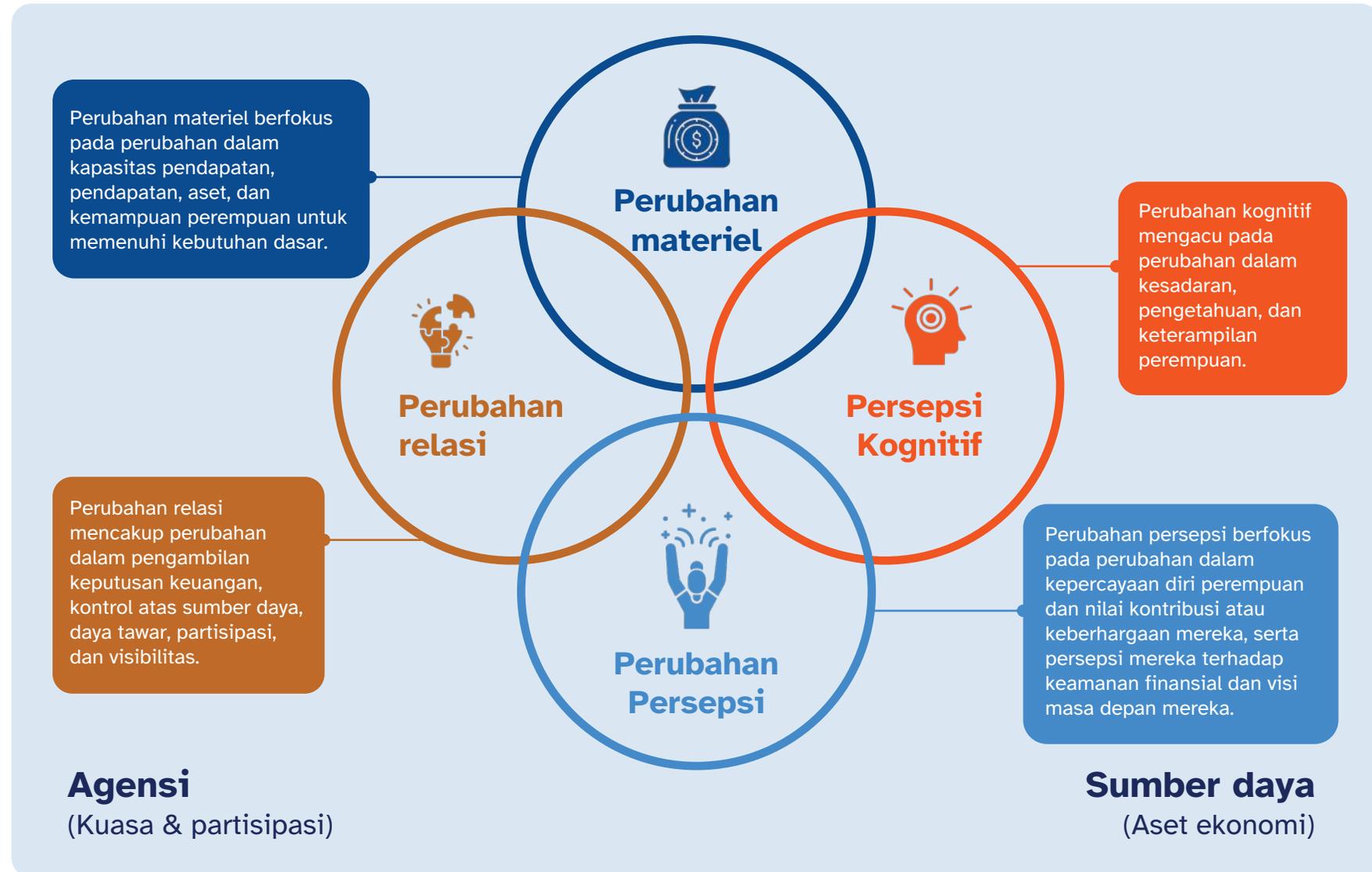
Analisis kuantitatif

Analisis kuantitatif mencakup analisis data eksploratori, visualisasi, pembuatan profil, dan analisis komparatif untuk menguji perbedaan antara kelompok pelatihan, serta permodelan linier data buku harian keuangan untuk menguji kondisi keuangan dan perilaku perempuan dalam pengiriman uang dari waktu ke waktu. Selain itu, dilakukan uji logistik, analisis panel, dan uji-t perbandingan untuk kelompok tertentu guna menyelidiki hubungan antara pendapatan, ketahanan keuangan, dan perilaku pengiriman uang.



Memahami pemberdayaan ekonomi melalui kapabilitas keuangan digital

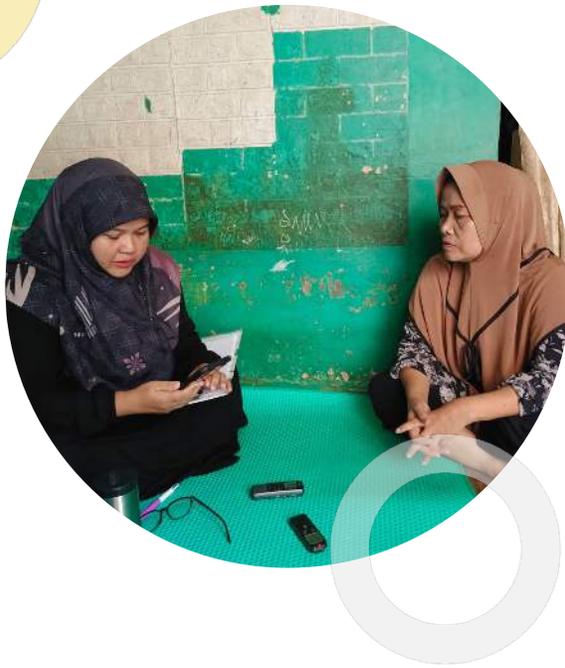
Kerangka pemberdayaan ekonomi perempuan dari Women's World Banking digunakan untuk mengevaluasi pengaruh pelatihan dan penggunaan dompet digital DANA terhadap perempuan. Dengan mengacu pada empat dimensi pemberdayaan ekonomi yang diusulkan oleh Martha Chen (1997), kerangka ini mendukung perumusan hipotesis yang diteliti dalam penelitian ini.



Memahami pemberdayaan ekonomi melalui kapabilitas keuangan digital

Hipotesis

Perempuan yang berpartisipasi dalam pelatihan akan mengalami peningkatan kesadaran terhadap nilai dompet digital DANA serta peningkatan kemampuan penggunaan. Perempuan pengguna aplikasi DANA akan memperoleh peningkatan pengelolaan keuangan dan memiliki kapasitas untuk membuat keputusan yang tepat terkait saluran dan waktu pengiriman uang dan sumber daya.



Tujuan perubahan materiel

- Perempuan menggunakan dompet DANA untuk meningkatkan nilai aset mereka.
- Perempuan memiliki kemampuan untuk memanfaatkan cadangan darurat.
- Perempuan akan mengurangi beban waktu yang diperlukan untuk transaksi.

Tujuan perubahan kognitif

- Perempuan meningkatkan kesadaran mengenai fitur dan manfaat dompet digital DANA.
- Perempuan menjadi pengguna yang percaya diri dan mampu menggunakan dompet digital DANA secara mandiri untuk mengirim uang.
- Perempuan mengalami peningkatan dalam pengelolaan pendapatan yang mereka peroleh.

Tujuan perubahan persepsi

- Perempuan yakin bahwa DANA adalah saluran yang aman dan terjamin untuk mengirim uang.
- Perempuan memandang dompet digital sebagai alat keuangan yang praktis dalam hal penghematan waktu, kemudahan penggunaan, dan aksesibilitas.
- Perempuan menetapkan tujuan menabung melalui fitur “DANA Goals”.
- Perempuan memiliki persepsi yang lebih baik terhadap kemampuan dan kapasitas diri mereka.

Tujuan perubahan relasi

- Perempuan memiliki kemampuan untuk memutuskan kapan mengirim uang dan memilih saluran yang digunakan.

Profil perempuan pekerja rumah tangga

Sebanyak 50 responden yang menjadi sampel penelitian ini dipilih secara acak dan diundang untuk menjadi bagian dari 281 peserta pelatihan JALA PRT. Sampel yang dipilih adalah mereka yang telah melakukan setidaknya satu kali pengiriman uang melalui aplikasi DANA.

Demografi

Usia

24-63 Tahun (usia rata-rata: 43 tahun)

Pendapatan

53% dari total responden melaporkan memiliki pendapatan yang lebih tinggi (Mei 2024) dibandingkan dengan enam bulan sebelumnya (November 2023)

35% melaporkan memiliki pendapatan yang sama

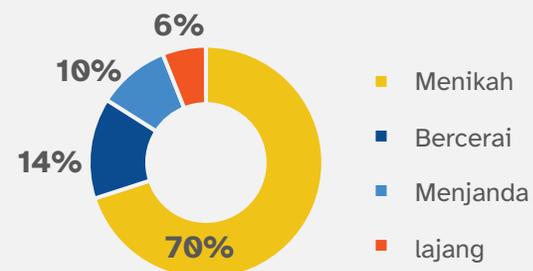
Ponsel pintar

86% perempuan memiliki privasi dalam menggunakan ponsel mereka

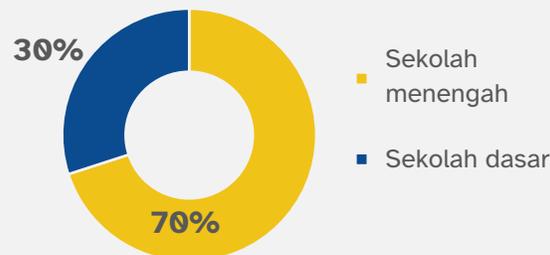
Status pekerjaan

94% bekerja sebagai pekerja rumah tangga (per Mei 2024)

Status perkawinan



Pendidikan



Metode penerimaan gaji	November 2023
Tunai	58%
DANA	18%
Transfer bank	56%

Catatan: Tiga saluran ini adalah yang paling umum digunakan untuk menerima gaji. Pemberi kerja memiliki pengaruh terbesar dalam menentukan saluran pembayaran yang digunakan oleh pekerja

Seluruh responden tinggal dan bekerja di Jakarta selama periode penelitian.

26% pindah ke Jakarta untuk bekerja.

Walaupun banyak responden tinggal bersama pemberi kerja,

94% responden menggambarkan rumah tangga mereka terdiri atas anggota keluarga inti saja.

79% responden melaporkan menggabungkan pendapatan mereka untuk menutupi pengeluaran tambahan keluarga.

Dalam sampel kami, 44 responden dianggap 'terinklusi secara finansial' karena mereka memiliki rekening bank sendiri. Sebanyak 92% responden memiliki akun uang elektronik dalam keluarga mereka.

Kata mereka: Pengalaman menggunakan dompet DANA

Nur

Transfer uang domestik dan internasional dengan mudah

Nur (50) telah bekerja sebagai pekerja rumah tangga selama 25 tahun, sebelumnya di luar negeri dan sekarang di wilayah Jakarta. Ia bercerai dari mantan suaminya 20 tahun yang lalu setelah mengalami kekerasan emosional, mental, dan finansial. Saat ini, ia bekerja sebagai pekerja rumah tangga. Dengan pendapatannya ia menghidupi dirinya, ibunya, dan kedua anaknya yang saat ini masih kuliah. Ia mulai menggunakan DANA untuk mengirim uang ke luar negeri kepada ibunya, yang saat itu mengasuh anak-anaknya. Kini, ia mengirim uang dua kali sebulan melalui DANA kepada ibunya untuk kebutuhan sehari-hari. Ia meminta anak-anaknya untuk membuka rekening DANA agar dapat menerima kiriman uang yang ia kirimkan untuk biaya kuliah mereka. Nur menerima gajinya melalui rekening bank dan kemudian mentransfer sejumlah uang ke DANA untuk pengiriman uang dan pengeluaran. Dalam pelatihan, Nur belajar tentang fitur “DANA Goals”, tetapi belum pernah menggunakannya. Ia juga semakin percaya dengan aplikasi DANA setelah melihat ketua JALA PRT mendukung aplikasi tersebut dalam pelatihan. Nur kini menjadi sumber belajar bagi pengguna baru DANA di JALA PRT.

Elisabeth

Satu aplikasi untuk beragam kebutuhan finansial

Elisabeth (38) sebelumnya bekerja sebagai ibu rumah tangga penuh waktu ketika suaminya kehilangan pekerjaan akibat pandemi Covid-19. Mereka memiliki tiga anak dengan usia 7, 10, dan 14 tahun. Ia mulai bekerja sebagai pekerja rumah tangga di dua rumah majikan dan kini menjadi pencari nafkah utama dalam keluarga. Elisabeth membuka rekening DANA selama sesi pelatihan yang diikutinya di JALA PRT pada awal 2023. Dukungan JALA PRT terhadap DANA meyakinkannya untuk mencoba dompet digital ini.

Sebelumnya ia pernah menggunakan dompet digital lain, tetapi bukan DANA. Ia merasa senang karena dapat melakukan pembayaran tagihan, mengirim uang untuk saudaranya, dan membeli pakaian untuk anak-anaknya tanpa harus meninggalkan rumah majikannya di siang hari. Elisabeth meminta majikannya untuk menyetorkan gajinya ke DANA dan bukan ke rekening bank yang ia gunakan bersama suaminya. Salah satu majikannya setuju. Elisabeth merasa senang karena ia dapat menyimpan sebagian kecil gajinya untuk kebutuhan pribadi, tanpa harus berbagi akses dengan suami atau anak-anaknya melalui rekening bank keluarga.

Dewi

Transfer uang jadi mudah, hemat, dan cepat

Dewi (60) bekerja paruh waktu sebagai pekerja rumah tangga dan menjual makanan rumahan di sebuah warung camilan di depan rumahnya. Ia menerima semua gajinya dalam bentuk tunai dan tidak memiliki rekening bank. Sebelum mengikuti pelatihan JALA PRT, ia belum pernah menggunakan dompet digital. Ia tidak memahami banyak hal dari pelatihan tersebut, karena jumlah peserta yang banyak dan terlalu banyak informasi baru yang harus diproses sekaligus. Namun, sebulan setelah pelatihan, ia bertanya kepada seorang rekan JALA PRT tentang DANA, dan rekannya membantunya membuka akun DANA. Dewi menyukai biaya pengiriman uang yang rendah dari DANA. Setelah menerima bayaran secara tunai, Dewi pergi ke Alfamart di sudut jalan dan meminta agen untuk mengisi saldo DANA. Ia meminta bantuan agen Alfamart untuk bertransaksi menggunakan DANA; tampilan antarmuka aplikasi terlalu kecil untuk penglihatannya dan ia khawatir melakukan kesalahan jika menggunakannya sendiri. Meskipun belum menggunakan DANA secara mandiri, Dewi merasakan kenyamanan dari biaya transaksi yang rendah dan senang dapat mengirim uang langsung ke rekening putrinya setiap bulan. Sebelum mengenal DANA, ia mengirimkan uang tunai kepada putrinya melalui kenalan.

Pelatihan menciptakan kesadaran dan membangun kepercayaan

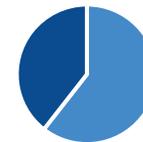
Secara keseluruhan, bukti menunjukkan bahwa pelatihan yang dilakukan merupakan solusi yang efektif dalam meningkatkan kesadaran tentang DANA dan fitur dasarnya, menciptakan kelompok sebaya untuk belajar mengenai layanan keuangan digital, serta membangun kepercayaan terhadap platform DANA di kalangan pekerja rumah tangga.



Kesadaran akan DANA sebagai alat keuangan

Para perempuan datang ke pelatihan dengan beragam tingkat pengetahuan atau pemahaman tentang DANA. Sebagai contoh, beberapa perempuan telah menggunakan fitur “Kirim Uang” dalam aplikasi selama bertahun-tahun. Sebagian lain telah mengunduh aplikasi DANA karena permintaan anak mereka, tetapi belum pernah membuka atau menggunakannya. Selain itu, banyak pengguna baru yang sebelumnya hanya mendengar tentang DANA dari kampanye pemasaran atau melihat logo DANA di papan iklan, tetapi belum pernah mengunduh atau mencoba menggunakannya. Bagi hampir semua peserta, pelatihan ini memberikan informasi tentang fitur-fitur yang baru bagi mereka: tidak ada yang pernah menggunakan DANA untuk membayar tagihan atau mendengar tentang “DANA Goals”. Banyak yang tidak tahu tentang kode QRIS untuk pembayaran atau bahwa DANA menawarkan biaya pengiriman uang yang rendah. Materi pelatihan telah meningkatkan kesadaran perempuan dengan segera, dan di bulan-bulan sesudahnya, mereka mendapatkan pengetahuan yang lebih luas tentang berbagai fitur melalui pembelajaran tambahan dari rekan sejawat.

Umpan balik konten



Di antara **23** pengguna lama, **15**-nya melaporkan peningkatan penggunaan DANA setelah pelatihan, baik dengan lebih sering menggunakannya maupun dengan memanfaatkan fitur tambahan.



Perempuan yang **lebih** cakap digital dalam kelompok belajar membeli pulsa atau membayar tagihan melalui DANA.

Perempuan yang **kurang** cakap digital dilaporkan belajar melakukan pembayaran QRIS atau mengirim uang melalui DANA.



Pengguna lama juga melaporkan bahwa mereka pernah mendengar tentang fitur “DANA Goals”, tetapi tidak menggunakan fitur tersebut.

Pelatihan menciptakan kesadaran dan membangun kepercayaan



Pro	Kon
Kehadiran sentuhan manusia pada aplikasi digital melalui interaksi dengan perwakilan DANA.	Pembelajaran dalam kelompok besar sulit diterima oleh pengguna dari semua tingkat; mereka lebih menyukai pembelajaran dalam kelompok yang lebih kecil. Bagi pengguna yang lebih tua atau yang paling tidak memiliki kapabilitas digital, preferensinya adalah pembelajaran satu lawan satu.
Pelatihan yang diselenggarakan oleh organisasi tepercaya (JALA PRT) meningkatkan kepercayaan perempuan terhadap DANA.	
Pembelajaran dengan rekan sejawat menjadi dasar untuk pembelajaran kolaboratif di masa mendatang.	

“

Pelatihan ini telah memperkuat kepercayaan saya pada aplikasi dan memberikan pemahaman yang lebih baik mengenai fitur-fitur produk DANA. Saya yakin DANA seharusnya mengadakan lebih banyak sesi pelatihan agar pengguna tetap mendapatkan informasi terbaru.

Pekerja rumah tangga berusia 50 tahun, menikah, tinggal bersama pasangan, pengguna baru DANA

“

Sebenarnya, pada saat itu [pelatihan], ada banyak orang yang membantu. Ada beberapa orang [staf], tetapi saya tidak sempat [bertanya]. Terlalu banyak orang yang baru tahu [tentang DANA]; mereka banyak bertanya: ‘Bagaimana dengan ini?’, ‘Bagaimana dengan itu?’, sehingga memakan banyak waktu. Bagi kami yang sudah tahu, kami pikir kami bisa [mempelajari fitur-fitur] nanti. Tetapi untuk mereka yang baru, mereka masih ingin belajar.

Pekerja rumah tangga berusia 50 tahun, belum pernah menikah, pengguna baru DANA

Pelatihan meningkatkan adopsi dan penggunaan aplikasi

Data wawancara menunjukkan efektivitas pelatihan kelompok dalam mendorong perempuan untuk membuka dan menggunakan aplikasi, serta meningkatkan penggunaan di kalangan pengguna lama. Meskipun terjadi peningkatan langsung dalam hal penyetoran dan pengiriman uang di antara pengguna baru, pelatihan ini terbukti lebih berhasil dalam meningkatkan penggunaan platform di kalangan pengguna lama.

Hasil untuk pengguna baru	Hasil untuk pengguna lama	Mekanisme
81% menyimpan uang di dompet DANA mereka	93% menyimpan uang di dompet DANA mereka	Pelatihan ini mengajarkan perempuan untuk melakukan pilihan <i>top-up</i> . Kemudahan akses ke toko-toko mitra memungkinkan mereka untuk mengisi ulang dompet DANA secara tunai. Demikian pula, kemitraan DANA dengan bank-bank besar di Indonesia memungkinkan perempuan untuk mengisi ulang saldo melalui transfer bank jika diinginkan.
67% mengirim uang	73% mengirim uang	Pelatihan ini mengajarkan perempuan cara mengirim uang. Beberapa peserta menggunakan kode untuk sepuluh transfer gratis per bulan; yang lain menyampaikan biaya di sini lebih rendah dibandingkan dengan platform lain. Insentif transportasi disetorkan ke rekening peserta sehingga mendorong mereka untuk mentransfer dana ke teman, anggota keluarga, atau bank daripada menarik uang tunai. Sepanjang penelitian, para perempuan menunjukkan kesadaran yang tinggi akan biaya pengiriman uang dan tertarik pada DANA karena tarifnya yang terjangkau.
85% melaporkan peningkatan kesadaran mengenai fitur dan manfaat DANA	100% melaporkan peningkatan kesadaran mengenai fitur dan manfaat DANA	Materi pelatihan disampaikan secara langsung. Para perempuan melaporkan bahwa mereka mengetahui DANA sebagai opsi baru untuk mengirim uang, membayar dengan kode QRIS, dan membayar tagihan. Mereka sadar bahwa rekan-rekan mereka menganggap DANA mudah digunakan dan memiliki biaya transaksi yang rendah.
56% melaporkan bahwa DANA mudah digunakan	87% melaporkan bahwa DANA mudah digunakan	Pengguna yang cakap digital dengan cepat merasakan kemudahan antarmuka DANA. Sebagian besar pengguna baru belajar sendiri untuk menggunakan platform ini atau belajar dari rekan-rekan yang mengikuti pelatihan.

Catatan: Data yang dilaporkan mencerminkan tanggapan dari 27 pengguna baru, dan 15 pengguna lama yang melaporkan perubahan penggunaan DANA dari pelatihan tersebut (tidak termasuk 8 pengguna sebelumnya yang tidak mengalami perubahan).

Pelatihan meningkatkan adopsi dan penggunaan aplikasi

Analisis statistik terhadap perbedaan rata-rata selama periode enam bulan menunjukkan bahwa pengguna lama menunjukkan peningkatan rata-rata yang lebih tinggi dalam kesadaran mereka terhadap fitur-fitur DANA. Seperti yang dinyatakan oleh seorang pekerja rumah tangga berusia 41 tahun dan pengguna lama aplikasi DANA,

“

Setelah pelatihan, saya tahu cara menggunakannya dan berani menggunakannya. Sebelumnya, saya tahu, tetapi saya tidak berani menggunakannya Pelatihan ini meningkatkan kepercayaan diri saya dalam menggunakan aplikasi. Sekarang, saya sering membantu teman-teman saya yang tidak mengerti cara menggunakan fitur [mengirim uang dan mengisi saldo].

Tanggapan ini menyoroti pengaruh positif pelatihan terhadap kepercayaan diri dan kemampuan pengguna untuk memanfaatkan fitur-fitur aplikasi secara efektif. Dampaknya, Perempuan menjadi pengguna DANA yang lebih aktif dan tertarik untuk mengeksplorasi fitur-fiturnya secara mandiri.

Catatan: Mengenali bias inheren: Insentif dibayarkan melalui akun DANA, yang mendorong perempuan untuk menggunakan aplikasi tersebut. Dalam wawancara Sesi 2, kami mencoba membedakan antara penggunaan DANA yang berkelanjutan karena preferensi pribadi versus hanya karena insentif studi. Akibatnya, insentif penelitian di masa depan tidak akan dibayarkan dengan cara ini.



Perempuan memercayai DANA sebagai saluran yang aman dan terlindungi untuk mengirim uang

Fakta bahwa pelatihan ini diselenggarakan oleh JALA PRT dan dipimpin oleh seorang pemimpin yang tepercaya membuat perempuan memiliki kepercayaan terhadap DANA. Bahkan sejak penggunaan pertama, mereka percaya bahwa uang yang mereka kirim melalui DANA akan sampai kepada penerima yang dituju. Selain karena dukungan dari JALA PRT, berbagai fitur yang terintegrasi dalam DANA juga memengaruhi kepercayaan perempuan. Pertama, perempuan menghargai bahwa dompet digital terhubung dengan kontak mereka, sehingga nama dan nomor telepon yang muncul di dompet digital DANA sesuai dengan kontak di ponsel mereka. Kedua, perempuan dapat melihat keberhasilan transaksi dengan segera dan kemudian merujuknya dalam riwayat transaksi. Ketiga, perempuan dapat segera mengonfirmasi penerima untuk memastikan uang telah diterima.

Hasil untuk pengguna baru	Hasil untuk pengguna lama	Mekanisme
81% percaya bahwa DANA aman dan terjamin untuk mengirim uang	100% percaya bahwa DANA aman dan terjamin untuk mengirim uang	Pelatihan yang diselenggarakan oleh organisasi tepercaya. Pekerja rumah tangga menerima undangan dari pemimpin JALA PRT, seorang advokat pekerja rumah tangga yang sangat dihormati, yang membantu membangun kepercayaan perempuan terhadap DANA.

Catatan: Data yang dilaporkan mencerminkan respons dari 27 pengguna baru dan 15 pengguna lama yang melaporkan perubahan penggunaan DANA dari pelatihan (tidak termasuk 8 pengguna sebelumnya yang tidak mengalami perubahan).

Namun, hasil penelitian menunjukkan adanya kekhawatiran mengenai keamanan dan keselamatan menyimpan saldo dalam jumlah besar di dompet DANA. Melalui informasi yang disampaikan dari mulut ke mulut dan media sosial, beberapa perempuan mendengar tentang kasus kehilangan uang dan mengungkapkan kekhawatiran mereka selama wawancara. Mereka menyebutkan ketidakpastian tentang tempat melaporkan kehilangan uang karena tidak adanya kantor fisik DANA. Meskipun demikian, sesi pelatihan DANA dan interaksi dengan rekan-rekan melalui JALA PRT membantu membangun dan mempertahankan kepercayaan mereka. Akibatnya, perempuan terus mengandalkan DANA untuk transfer dan menabung, tetapi sebagian besar tidak menggunakannya untuk mempertahankan jumlah saldo yang signifikan.



Perempuan menghemat waktu dengan menggunakan DANA

Perempuan menghemat waktu dengan menggunakan dompet digital, terutama dalam penggunaan DANA. Perubahan ini sangat penting bagi pekerja rumah tangga yang memiliki banyak tanggung jawab, yaitu mengelola rumah majikan sekaligus rumah mereka sendiri.

Baik pengguna baru maupun lama mengalami penghematan waktu dengan menggunakan dompet digital DANA. Dari total sampel, 84% (42/50) menilai kemudahan DANA untuk pembelian daring, pembayaran tagihan, pengiriman uang ke keluarga dan teman, serta pengisian pulsa telepon atau akun listrik. Berdasarkan analisis antara pengguna baru dan lama, 81% pengguna baru dan 93% pengguna lama melaporkan penghematan waktu. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin nyaman seseorang dengan platform ini atau makin sering mereka menggunakannya, alat ini menjadi makin praktis.

Meskipun sebagian besar pengguna DANA dalam sampel juga menggunakan dompet digital lain, seperti OVO, GoPay, atau ShopeePay, mereka memprioritaskan DANA untuk membayar tagihan dan mengirim uang. Mereka menyatakan bahwa pelatihan yang diberikan langsung oleh DANA dan JALA PRT menjadi salah satu alasan untuk memprioritaskan semua transaksi melalui DANA. Lebih dari dua pertiga sampel (35/50) menggunakan DANA untuk membayar berbagai tagihan, termasuk token listrik, asuransi kesehatan, biaya pendidikan, dan pembayaran pinjaman. Fitur pembayaran tagihan ini awalnya tidak termasuk dalam teori perubahan solusi, tetapi terbukti menjadi fitur yang sangat penting bagi banyak perempuan.

Responden menyatakan kepuasan terhadap DANA karena dapat memfasilitasi belanja, transfer uang, dan pembayaran tagihan tanpa mengharuskan mereka meninggalkan rumah majikan. Bagi pekerja rumah tangga, kemudahan utama adalah mereka tidak perlu meminta izin untuk keluar rumah untuk mengunjungi bank. Selain itu, jika mereka terpaksa mengisi saldo di toko, dan tidak menggunakan DANA, mereka harus membayar biaya transfer yang lebih tinggi.



“

Sebelumnya, saya perlu izin untuk meninggalkan rumah jika ingin membeli pulsa. Sekarang saya hanya cukup mengeklik. Saya sangat senang bisa menggunakan DANA untuk mengirim uang karena kemudahan akses dan biaya transfer yang rendah.”

Pekerja rumah tangga berusia 45 tahun, menikah, tidak tinggal bersama pasangan, pengguna lama DANA

Perempuan meningkatkan kepercayaan diri dalam menggunakan aplikasi DANA

Pada November 2023, 54% (27/50) dari seluruh peserta menyatakan percaya diri menggunakan aplikasi DANA secara mandiri untuk mengirim uang atau fitur utama lainnya. Pada Mei 2024, persentase yang melaporkan penggunaan aplikasi secara mandiri untuk mengirim uang atau membayar tagihan listrik meningkat menjadi 80% (40/50).

Beberapa pengguna baru kurang percaya diri saat menggunakan aplikasi secara mandiri, baik karena kurangnya kenyamanan dengan platform digital dan/atau takut membuat kesalahan. Namun, perlu dicatat bahwa keraguan beberapa pengguna tidak menghalangi mereka untuk terus mengandalkan dompet DANA. Misalnya, para pengguna tersebut menggunakan DANA terutama untuk mengirimkan uang dan meminta bantuan anak-anak, tetangga, atau staf toko di tempat pengisian untuk membantu mereka hingga pada langkah memasukkan PIN dompet DANA saat diminta.

Selama wawancara Sesi 2, kami melihat peningkatan positif dalam kepercayaan diri perempuan dalam menggunakan aplikasi (dibandingkan dengan Sesi 1). Hal ini menunjukkan bahwa perempuan terus belajar menggunakan berbagai fitur DANA. Mereka melaporkan peningkatan kemampuan setelah belajar dengan teman sebaya, dibantu oleh anak-anak mereka, atau belajar melalui video daring maupun dari percobaan dan kesalahan. Hasil ini menunjukkan bahwa beberapa perempuan memang menginvestasikan waktu dan energinya untuk mempelajari keterampilan digital dan mengandalkan dompet digital untuk mengirimkan uang secara nyaman, terjangkau, dan mudah diakses meskipun antarmuka dompet digital tersebut awalnya menantang bagi tingkat kemampuan digital mereka.

Hasil untuk pengguna baru setelah Sesi 2	Hasil untuk pengguna lama setelah Sesi 2	Mekanisme
74% percaya diri mengirim uang melalui DANA tanpa bantuan orang lain	87% percaya diri mengirim uang melalui DANA tanpa bantuan orang lain	Melihat rekan-rekan di tempat pelatihan menggunakan DANA mendorong peserta yang kurang percaya diri untuk berdiskusi dengan teman-teman setelah pelatihan guna mempelajari lebih lanjut.
		DANA menjadi platform penting bagi perempuan untuk melakukan tugas sehari-hari dengan cepat, seperti mengirimkan uang dengan biaya terjangkau, membeli token listrik, atau melakukan pembelian digital. Beberapa perempuan yang sebelumnya bergantung pada bantuan orang lain selama Sesi 1 telah mempelajari transaksi dasar pada Sesi 2.



Awalnya, mereka meminta bantuan saya untuk transaksi DANA dan membayar saya kembali dengan uang tunai. Seiring waktu, mereka berlatih, dan selama pertemuan JALA serta diskusi di WhatsApp, saya mengajari mereka. Sekarang, mereka dapat melakukan transaksi dan menjelajahi fitur baru secara mandiri

Seorang pekerja domestik berusia 40 tahun, sudah menikah, tidak tinggal bersama pasangan, pengguna lama DANA

Perempuan lebih mudah mengelola keuangan

Penggunaan dompet DANA telah meningkatkan pengelolaan pendapatan yang diperoleh oleh perempuan secara signifikan. Perempuan memanfaatkan aplikasi ini sebagai sistem pembayaran untuk mendukung usaha mereka. Misalnya, selain mengirimkan uang, mereka menggunakan DANA untuk membayar token listrik, membeli pulsa, dan menerima pembayaran untuk penjualan barang, seperti penjualan pakaian melalui bisnis mereka. Perluasan fungsi ini menunjukkan dampak dompet DANA dalam memfasilitasi kegiatan keuangan pribadi maupun kewirausahaan.

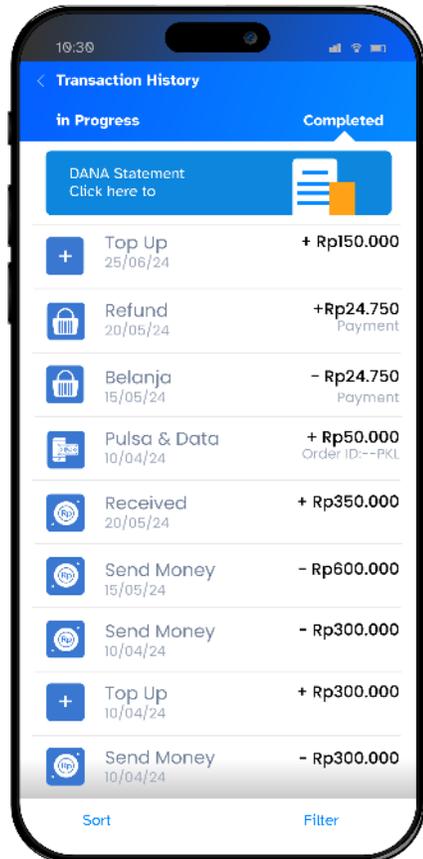
Hasil untuk pengguna baru	Hasil untuk pengguna lama	Mekanisme
59% merasa lebih mampu mengelola pendapatan mereka	80% merasa lebih mampu mengelola pendapatan mereka	Perempuan menghargai pengelompokan jenis pengeluaran dalam dompet DANA. Refleksi visual yang konsisten dari pengeluaran mendukung mereka dalam memprioritaskan pengeluaran dan mengatur anggaran. Selain itu, biaya transfer yang rendah dan fasilitas sepuluh kali transfer gratis setiap bulannya memungkinkan mereka untuk menghemat uang saat melakukan transaksi.

Catatan: Data yang dilaporkan mencerminkan respons dari 27 pengguna baru dan 15 pengguna lama yang melaporkan perubahan penggunaan DANA dari pelatihan (tidak termasuk 8 pengguna sebelumnya yang tidak mengalami perubahan).

Selain itu, perempuan mulai menggunakan DANA untuk mengelola anggaran keuangan dengan memindahkan uang ke dalam aplikasi untuk dibelanjakan. Dengan cara ini, mereka menganggap rekening bank sebagai tempat untuk menabung. Hal ini menunjukkan pergeseran dari masa lalu ketika bank menangani semua transaksi keuangan yang dilakukan perempuan. Penggunaan DANA juga memungkinkan mereka untuk menghemat biaya transfer sehingga lebih banyak anggaran keuangan dapat dialokasikan untuk kebutuhan lainnya. Bagi beberapa perempuan (n=4) yang tidak memiliki rekening bank, DANA menjadi rekening utama mereka. Aplikasi ini memberikan privasi dan kontrol lebih besar atas keuangan mereka tanpa harus bergantung atau berbagi dengan anggota keluarga.



Perempuan lebih mudah mengelola keuangan



Setelah pelatihan, responden kami menyatakan bahwa mereka menjadi lebih terorganisasi dalam mengelola keuangan rumah tangga dan mengurangi pengeluaran yang tidak perlu.



Saya mengambil uang untuk kebutuhan sehari-hari dari gaji saya, kemudian saya masukkan ke DANA. Dari dompet DANA, saya distribusikan uang itu untuk pengisian e-money, GoPay, listrik, dan kebutuhan lainnya. Jadi, [karena] sekarang lebih terorganisasi, saya tahu berapa banyak uang yang saya habiskan setiap bulan. Misalnya, jika saya membayar listrik, saya bisa mengecek tagihannya di dompet DANA. Jika saya ingin membayar air, saya juga bisa mengecek berapa tagihannya, kemudian saya bisa total semuanya.

Seorang pekerja rumah tangga berusia 41 tahun, menikah, tinggal dengan pasangan, pengguna aktif DANA



Sekarang keuangan saya lebih terkontrol dan saya bisa lebih fokus menggunakan uang untuk kebutuhan dasar. Saya juga jarang tergoda menggunakan uang untuk hal-hal yang tidak penting. Hal ini mungkin karena saya bisa melakukan pengecekan riwayat transaksi dan saldo saya kapan saja, tidak seperti ketika saya menyimpannya di rekening bank yang mengharuskan saya pergi ke ATM untuk memeriksa uang.

Seorang pekerja rumah tangga berusia 45 tahun, menikah, tidak tinggal dengan pasangan, pengguna aktif DANA

Perempuan menggunakan aplikasi DANA untuk menyisihkan uang guna menghadapi pengeluaran tak terduga sehingga membangun ketahanan



Salah satu aspek perubahan materiel adalah ketika perempuan memiliki uang yang disisihkan untuk pengeluaran yang tidak terencana atau keadaan darurat. Penelitian kami menemukan bahwa perempuan pekerja rumah tangga menyadari pentingnya menyisihkan sebagian pendapatan mereka di DANA sebagai langkah pencegahan.

Meskipun hanya 6% yang menerima gaji mereka melalui DANA, 88% peserta penelitian secara teratur mengisi ulang saldo DANA mereka dan 46% menggunakan DANA khusus untuk menyisihkan uang untuk pengeluaran tak terduga harian. 10% responden secara konsisten menyetor uang lebih dari yang diperlukan ke akun DANA mereka, yang kami klasifikasikan sebagai responden dengan saldo tabungan. Meskipun fitur “DANA Goals” tersedia, hingga Mei 2024, hanya satu peserta yang menggunakan DANA untuk tabungan dengan tujuan yang jelas. Namun, analisis kami menunjukkan bahwa menggunakan DANA untuk menyisihkan uang sebagai pengeluaran jangka pendek merupakan perubahan bagi banyak perempuan.

“

Saat saya sudah menaruh uang di DANA, saya merasa tenang jika ada masalah. Saya selalu menyimpan sekitar Rp300.000 di DANA. Jika saya menyimpan uang di rumah, selain risiko uang tersebut digunakan untuk kebutuhan sehari-hari, saya juga merasa khawatir.

Seorang pekerja rumah tangga berusia 48 tahun, menikah, tinggal dengan pasangan

Perempuan menggunakan aplikasi DANA untuk menyisihkan uang guna menghadapi pengeluaran tak terduga sehingga membangun ketahanan

Selama pelatihan, peserta tidak hanya belajar cara menggunakan DANA untuk pengiriman uang digital, tetapi juga berlatih memprioritaskan dan merencanakan kebutuhan di masa depan. Hasil pelatihan menunjukkan bahwa praktik menabung oleh perempuan menjadi lebih beragam. Mereka menyisihkan uang untuk sebuah tujuan, meskipun tujuan tersebut tidak didefinisikan secara jelas atau tidak melibatkan jumlah bulanan tertentu. Perempuan mulai mengalokasikan sebagian pendapatan mereka ke DANA untuk pengeluaran tak terduga, menggunakan platform tersebut untuk transaksi harian sambil secara konsisten menyisihkan dana untuk keadaan darurat. Mereka secara rutin mengisi ulang saldo DANA sebagai langkah pencegahan tanpa mengurangi saldo yang ada. Adapun dengan menggunakan DANA sebagai dompet keuangan, perempuan memiliki kontrol lebih besar atas sumber dana mereka. Hal ini memungkinkan mereka untuk mempertahankan saldo di akun yang tidak diakses oleh pasangan maupun anak yang biasanya dapat mengakses rekening bank bersama.

Kemampuan menyisihkan uang berkaitan dengan ketahanan finansial atau kemampuan untuk mempersiapkan, menghadapi, dan pulih dari guncangan keuangan yang tidak terduga. Dalam wawancara Sesi 1, kami mengamati adanya tumpang tindih antara mereka yang mampu menyisihkan uang dan ketahanan finansial mereka. Analisis statistik dilakukan untuk menilai perbedaan rata-rata antara dua kelompok. Hasilnya, diperoleh bahwa kelompok yang mampu



mengelola pendapatannya menunjukkan sekitar dua kali lipat tingkat ketahanan finansial rata-rata, dibandingkan dengan kelompok yang tidak mengelola pendapatannya secara efektif.

Di antara pengguna baru, analisis regresi logistik dilakukan untuk memprediksi hubungan antara pekerja yang mulai menggunakan dompet digital dan ketahanan finansial mereka. Hasilnya menunjukkan bahwa mereka yang telah mulai menggunakan dompet digital memiliki kemungkinan sekitar lima kali lebih besar untuk menunjukkan ketahanan finansialnya.

Perempuan menabung untuk tujuan jangka panjang, tetapi terutama melalui saluran lain

Semua peserta memiliki rencana atau impian untuk masa depan yang ingin mereka capai dan sebagian besar menabung uang untuk tujuan tersebut. Mereka mengungkapkan harapan untuk menyekolahkan anak-anak ke pendidikan yang lebih tinggi; memiliki aset, seperti rumah atau kendaraan; menjalankan ibadah haji atau umrah; atau mendirikan usaha sebagai persiapan untuk masa tua (ketika mereka tidak dapat lagi mengandalkan kekuatan fisik untuk pekerjaan domestik). Mereka yang tidak menabung melaporkan anggaran rumah tangga yang ketat tanpa ada sisa uang yang bisa disisihkan.

Melalui DANA, pengguna mengembangkan kebiasaan menabung. Namun, mereka lebih memilih saluran lain dalam menabung untuk tujuan jangka panjang. Seorang pekerja rumah tangga menjelaskan, “Saya menggunakan DANA untuk transaksi sehari-hari, tetapi saya tidak menganggapnya sebagai tabungan jangka panjang karena tidak memiliki fitur, seperti buku tabungan atau kartu debit yang terkait dengan rekening tabungan umumnya. Saya memang menggunakan fitur eMas (opsi tabungan emas DANA), tetapi saya menganggapnya sebagai dana darurat karena kemudahan dalam membeli dan menjual pada aplikasi.” Dalam penelitian kami, sebagian besar perempuan (70%) lebih memilih menggunakan ROSCA (*rotating savings and credit associations* - arisan) untuk menabung, dengan rekening bank sebagai saluran tabungan paling umum kedua (62%). Perempuan sering menabung melalui investasi pembelian fisik emas atau ternak. Di antara sampel, beberapa di antaranya terlibat dalam kelompok tabungan digital, polis asuransi jiwa atau pendidikan, atau mengirim uang tunai kepada keluarga di desa untuk ditabung atas nama mereka.

Meskipun DANA tidak secara langsung terkait dengan tujuan menabung jangka panjang bagi beberapa perempuan, pelatihan membantu mereka memahami pentingnya pengelolaan keuangan dan mengembangkan kebiasaan menabung.

Selain itu, perempuan juga menggunakan DANA untuk berkontribusi pada ROSCA (arisan). Mereka berpartisipasi dalam kelompok tabungan berbasis komunitas, baik dengan sesama pekerja rumah tangga maupun keluarga mereka yang mungkin bertempat tinggal jauh. Di era digital, ROSCA terkadang dilakukan secara jarak jauh dengan uang yang dikirim ke rekening dan/atau dari rekening DANA untuk tabungan kolektif.



Saya menggunakan DANA untuk transaksi sehari-hari, tetapi saya tidak menganggapnya sebagai tabungan jangka panjang karena tidak memiliki fitur seperti buku tabungan atau kartu debit yang terkait dengan rekening tabungan umumnya. Saya memang menggunakan fitur eMas (opsi tabungan emas DANA), tetapi saya menganggapnya sebagai dana darurat karena kemudahan dalam membeli dan menjual pada aplikasi.

Perempuan mengirim uang untuk membantu keluarga

Perempuan yang bermigrasi untuk bekerja cenderung lebih sering mengirim uang, seperti yang dapat diperkirakan. Kami melakukan uji-t parametrik untuk membandingkan nilai rata-rata dari dua kelompok: mereka yang pindah ke Jakarta untuk bekerja dan mereka yang tidak. Hasilnya menunjukkan bahwa, rata-rata, pekerja rumah tangga yang pindah ke Jakarta lebih sering mengirim uang dibandingkan dengan mereka yang berasal dari Jakarta.

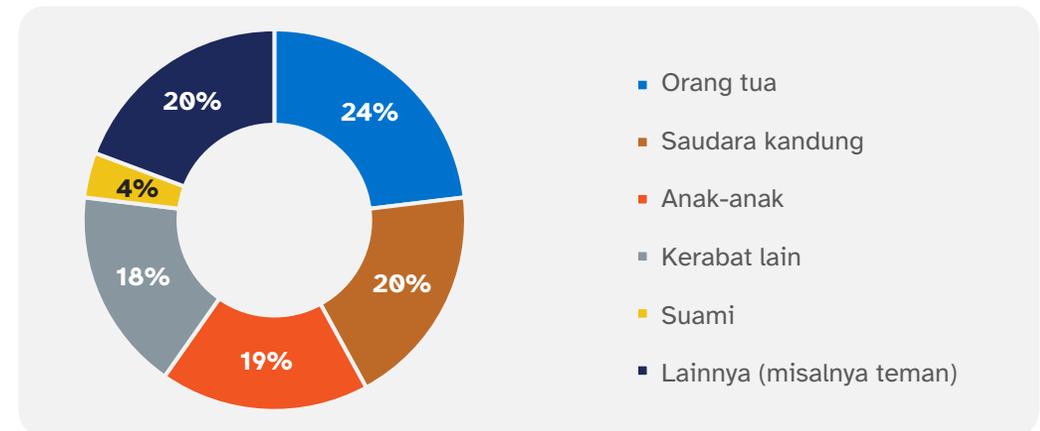
Alasan utama pengiriman uang adalah untuk membantu kebutuhan rumah tangga, yang menyumbang sekitar 80% dari total kiriman uang secara rata-rata. Responden (41%) terutama mengirim uang untuk membantu keluarga yang mencakup kebutuhan sehari-hari, seperti bahan makanan, utilitas, dan tempat tinggal.

Mereka juga mengalokasikan dana untuk acara-acara sosial, seperti pertemuan keluarga, khitanan, kelahiran, dan peringatan kematian, yang mencerminkan praktik budaya dalam menyisihkan uang untuk mendukung acara keluarga. Selain itu, 12% dari transfer ditujukan untuk biaya pendidikan anak, yang menegaskan pentingnya mendukung pendidikan anak-anak saat perempuan pindah untuk bekerja. Biaya kesehatan menyumbang 10% dari dana tersebut, yang menunjukkan perhatian terhadap kebutuhan kesehatan, baik untuk anggota keluarga maupun perawatan medis pribadi.

Selama pengisian buku harian dua mingguan, responden melakukan beberapa transfer. Gambar di bawah ini menunjukkan penerima utama yang menerima uang kiriman. Orang tua (24%) adalah penerima remitansi paling umum. Dalam wawancara mendalam, kami menemukan bahwa dalam kasus di mana orang tua memiliki akses keuangan untuk menerima uang, para pekerja rumah tangga sering kali mengirim uang langsung kepada mereka. Jika tidak, mereka biasanya mengirimnya kepada saudara, saudari, atau kerabat lain, seperti keponakan.



Gambar 3
Penerima utama pengiriman uang



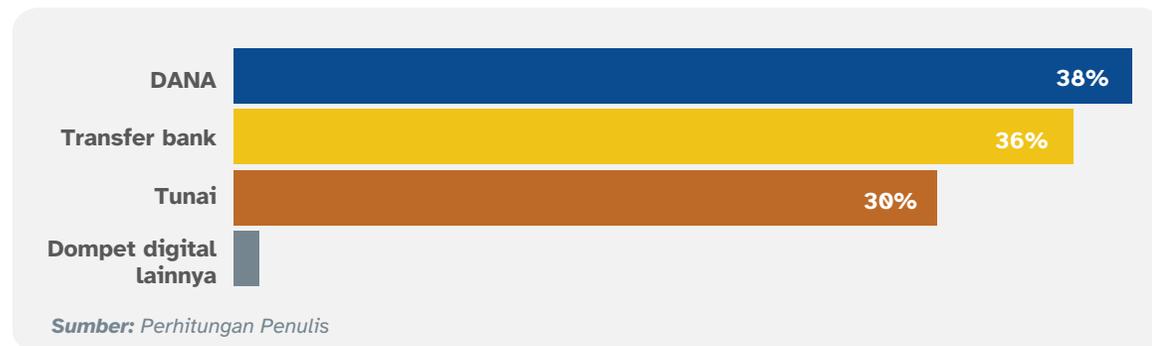
Sumber: Perhitungan penulis.

Perempuan yang menerima gaji melalui DANA lebih berpotensi untuk mengirim uang melalui DANA

Analisis dari buku keuangan harian selama periode enam bulan mengungkapkan perbedaan dalam preferensi antara saluran yang digunakan untuk menerima uang dan saluran yang digunakan untuk mengirim uang. Data menunjukkan bahwa 21% responden lebih memilih menggunakan saluran yang sama untuk menerima gaji dan mengirim uang. Analisis panel kami menemukan bahwa pengguna yang menerima gaji melalui DANA memiliki kemungkinan 7% lebih besar untuk menggunakan DANA dalam mengirim uang. Meskipun kecil, hasil ini memberikan bukti adanya hubungan positif antara penggunaan saluran yang sama untuk menerima dan mentransfer uang. Perlu dicatat bahwa tidak ada perbedaan dalam jumlah rata-rata transfer per bulan antara pengguna DANA dan bukan pengguna; secara rata-rata, pengiriman uang dilakukan dua kali sebulan, terlepas dari saluran yang digunakan.

Gambar 4

Saluran yang umum digunakan untuk mengirim uang



Catatan: Perhitungan ini berdasarkan catatan dua mingguan dan dibatasi pada tiga remitansi (pengiriman uang).

Sebagian besar responden lebih memilih menggunakan beberapa saluran untuk mengirim uang. Dari semua transaksi yang diamati, 59% pengiriman uang dilakukan menggunakan saluran yang sama. Tidak ada perbedaan preferensi antara pengguna lama dan pengguna baru mengenai metode pengiriman uang, meskipun DANA sedikit lebih disukai dibandingkan bank untuk mengirim uang. Sementara itu, uang tunai sering digunakan di desa-desa, di mana alternatifnya terbatas, yang mengharuskan pengiriman langsung ke penerima yang dituju atau menitipkan uang kepada orang lain untuk disampaikan kepada penerima.

Beberapa faktor memengaruhi pilihan saluran untuk mengirim uang. Dalam wawancara lanjutan, kami menyoroti beberapa poin berikut:

- Perempuan cenderung menggunakan DANA ketika mereka menerima gaji melalui DANA. Preferensi ini disebabkan oleh kenyamanan memiliki dana yang tersedia di akun DANA. Bagi mereka yang tidak memiliki *mobile banking*, DANA menjadi pilihan yang praktis dengan biaya transaksi yang lebih rendah.
- Perempuan sedikit lebih banyak menggunakan DANA daripada bank untuk mengirim uang, meskipun perbedaannya tidak signifikan. Pilihan ini biasanya bergantung pada ketersediaan dana (misalnya, jika saldo akun DANA mereka sudah terisi, mereka akan memilih DANA untuk melakukan transaksi).
- Perempuan menghargai kenyamanan DANA, tetapi tetap memilih untuk menggunakan bank jika penerima memiliki bank yang sama dengan mereka.

Perempuan pekerja rumah tangga memiliki kontrol atas pengiriman uang

Perempuan dapat memutuskan baik jumlah maupun waktu pengiriman uang kepada keluarga, dan tiap-tiap elemen tersebut berkorelasi dengan pendapatan yang diperoleh. Wawancara dengan pekerja rumah tangga dan penerima menunjukkan bahwa pekerja secara mandiri memutuskan kapan mengirim uang. Analisis regresi panel kami menunjukkan adanya korelasi positif antara waktu penerimaan gaji dan frekuensi pengiriman uang. Pekerja perempuan biasanya mengirim uang dua kali selama periode pendapatan dan hanya sekali selama periode tanpa pendapatan.

“

Biasanya, jika saya meminta kiriman uang pada akhir bulan, uang itu akan dikirim pada awal bulan berikutnya. Ibu yang memutuskan waktu pengiriman, dan biasanya mendekati jadwal tanggal gajinya.

Penerima, anak seorang pekerja rumah tangga

Analisis kami juga mengungkapkan bahwa perempuan yang menerima pendapatan cenderung mengirimkan jumlah uang yang lebih besar dibandingkan dengan mereka yang tidak menerima pendapatan (sekitar Rp190.000 atau 12 dolar lebih tinggi). Rata-rata, jumlah yang dikirim dalam remitansi melebihi Rp868.584 per periode (54 dolar), yang setara dengan lebih dari Rp1,5 juta setiap bulan. Jumlah remitansi ini mewakili hampir 50% dari rata-rata pendapatan bulanan mereka. Angka ini bisa lebih tinggi, karena beberapa perempuan enggan mengungkapkan jumlah uang yang ditransfer secara pasti.

DANA memfasilitasi pengambilan-pengambilan keputusan tersebut dengan menyederhanakan pengiriman uang dan sering kali meminimalkan biaya, yang mendorong transaksi menjadi lebih sering. Terdapat hal yang menarik bahwa ada perbedaan yang signifikan secara statistik dalam perilaku mengirim uang antara pengguna baru dan pengguna lama. Hasil menunjukkan adanya korelasi positif antara peningkatan aktivitas di DANA setelah pelatihan pengguna baru dan peningkatan jumlah remitansi rata-rata dibandingkan dengan mereka yang menggunakan DANA sebelum pelatihan. Selain itu, wawancara dengan penerima mengonfirmasi bahwa ketika pengirim menggunakan DANA untuk mentransfer uang, prosesnya menjadi lebih nyaman. Hal ini juga yang menyebabkan peningkatan frekuensi pengiriman uang.

“

Saya ingin mengelola keuangan seperti Ibu. Ibu bisa menabung, mengirim uang untuk membantu kerabat, dan memenuhi kebutuhannya. Saya sangat menghormati cara Ibu mengelola keuangannya.

Penerima, anak seorang pekerja rumah tangga

Lebih luas lagi, Perempuan pekerja rumah tangga diakui sebagai penasihat yang berpengalaman dalam keputusan keuangan di dalam keluarga mereka. Dalam proses pengambilan keputusan ini, perempuan pekerja rumah tangga yang mengirim remitansi mempertahankan kekuatan tawar dan otoritas yang signifikan dalam pengambilan keputusan. Misalnya, perempuan-perempuan ini memberikan nasihat berharga kepada penerima dan menunjukkan keterampilan dalam pengalokasian anggaran dan manajemen keuangan, yang mencerminkan kemampuan mereka untuk menjalankan kendali dalam keluarga mereka.



Women's World Banking



Kesimpulan

Hasil utama

Perempuan semakin memandang dompet digital sebagai alat penting untuk pengelolaan keuangan



Meskipun perempuan umumnya menggunakan saluran lain untuk tabungan jangka panjang, penggunaan dompet digital untuk menyisihkan dan mengirim uang menunjukkan relevansinya untuk kebutuhan sehari-hari. Penelitian ini menyoroti potensi dompet digital yang dirancang dengan baik, dilengkapi dengan pelatihan kemampuan keuangan digital, untuk memperluas penggunaan dompet digital serta layanan keuangan digital.

Pelatihan yang terarah meningkatkan kapabilitas keuangan digital perempuan



Sesi pelatihan yang dipimpin oleh organisasi atau rekan yang tepercaya membantu membangun kepercayaan perempuan terhadap alat digital dan memotivasi mereka untuk menggunakan aplikasi. Selain itu, pendekatan “belajar melalui praktik langsung” dapat membangun kepercayaan diri perempuan dalam menggunakan layanan ini. Penelitian kami menunjukkan bahwa kelompok berbasis komunitas, di mana perempuan dapat berbagi pengalaman dan mengajukan pertanyaan, dapat lebih lanjut meningkatkan pengembangan keterampilan digital mereka.

Perempuan pekerja rumah tangga membangun ketahanan untuk diri sendiri dan keluarga



Pekerja rumah tangga utamanya mengirim uang untuk mendukung kebutuhan sehari-hari keluarga dengan didorong oleh rasa tanggung jawab yang kuat. Meskipun jumlah yang dikirim mungkin kecil, ini mencerminkan komitmen mendalam untuk membantu keluarga meskipun dengan sumber daya yang terbatas. Para pekerja ini sering dianggap sebagai individu yang mampu mendukung orang lain.



Praktik terbaik

Temuan dari penelitian ini memberikan pelajaran berharga bagi pemangku kepentingan utama dalam inklusi keuangan, termasuk penyedia layanan keuangan, pemerintah, dan organisasi masyarakat. Berdasarkan penelitian ini, praktik terbaik untuk setiap kelompok pemangku kepentingan telah dijabarkan di bawah ini:

Penyedia layanan keuangan	Pemerintah	Komunitas
<p>Merancang produk yang disesuaikan dengan kebutuhan perempuan pekerja rumah tangga, termasuk solusi pengiriman uang yang fleksibel dan terjangkau.</p> <hr/> <p>Membuat pesan dan materi pemasaran yang memperluas penggunaan dompet digital dengan menampilkan fungsinya sebagai alat yang ampuh bukan hanya untuk transaksi, tetapi juga penganggaran dan tabungan.</p> <hr/> <p>Menawarkan insentif untuk mendorong perempuan berlatih menggunakan layanan keuangan digital.</p> <hr/> <p>Memantau penggunaan data terpilah berdasarkan jenis kelamin yang dapat memberikan wawasan tentang hambatan dan kebutuhan unik perempuan.</p> <hr/> <p>Menjalin kemitraan dengan organisasi lokal yang melibatkan perempuan untuk membangun kepercayaan pada alat keuangan digital dan mempromosikan “belajar melalui praktik langsung”.</p>	<p>Meningkatkan infrastruktur untuk transfer pengiriman uang yang aman dan hemat biaya.</p> <hr/> <p>Mempromosikan kesadaran akan saluran digital untuk meningkatkan kompetisi pasar dan memastikan pelanggan dapat memilih layanan yang paling sesuai dengan kebutuhan mereka.</p> <hr/> <p>Berkolaborasi dengan penyedia layanan keuangan untuk mempromosikan keamanan dan kepercayaan pada saluran digital.</p> <hr/> <p>Melibatkan organisasi masyarakat sipil untuk menawarkan dukungan dan sumber daya yang ditargetkan kepada pekerja rumah tangga.</p>	<p>Berkolaborasi dengan pemerintah dan penyedia layanan keuangan untuk mengedukasi perempuan pekerja rumah tangga (dan segmen perempuan lainnya) tentang penggunaan layanan keuangan digital.</p> <hr/> <p>Memanfaatkan pemimpin perempuan sebagai titik kontak utama bagi perempuan lain yang mencari dukungan dan informasi tentang layanan keuangan digital.</p> <hr/> <p>Mengembangkan dan mengadakan pelatihan kelompok kecil untuk membangun kepercayaan dan memberikan pengalaman langsung dengan dompet digital.</p>

Referensi

Bank Indonesia. (2024). *Pengumuman hasil rapat dewan Gubernur Bulanan Bulan Mei 2024*. Bank Indonesia. <https://www.youtube.com/live/X0xcRRQ56IQ?si=8pAGAvXq2eamRivK>

Bonnet, F., Carré, F., & Vanek, J. (2022). *Domestic workers in the world: A statistical profile*. WIEGO Statistical Brief No. 32.

BPS [Badan Pusat Statistik]. (2024). *Tingkat partisipasi angkatan kerja menurut jenis kelamin*. BPS. <https://www.bps.go.id/id/statistics-table/2/MjIwMCMY/tingkat-partisipasi-angkatan-kerja-menurut-jenis-kelamin.html>

BPS [Badan Pusat Statistik]. (2023). *Sensus sosial ekonomi nasional 2023*. BPS.

Chen, M. (1997). *A guide for assessing the impact of microentrepreneurs at the individual level*. USAID.

Demirgüç-Kunt, A., Klapper, L., Singer, D., & S. Ansar. (2022). *Global Findex Database 2021: Financial inclusion, digital payments, and resilience in the age of COVID-19*. World Bank. doi: 10.1596/978-1-4648-1897-4

Dukcapil [Jakarta Population and Civil Registration Office]. (2024). *Dashboard profil pendatang baru pasca lebaran 2024*. Dukcapil Jakarta. https://kependudukancapil.jakarta.go.id/amuba_2024/

GSMA. (2024). *The state of the industry report on mobile money 2024*. GSMA.

Insights Asia. 2023. *Consistency that Leads: E-wallet industry outlook 2023*. Insights Asia.

Kemen PPPA [Ministry of Women Empowerment and Child Protection]. (2020). SNKI Perempuan, *Solusi Pemulihan Keuangan Perempuan Pasca Pandemi*. Siaran Pers Nomor: B-353/Set/Rokum/MP 01/12/2020. Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak. <https://www.kemenpppa.go.id/>

Komnas Perempuan [National Commission on Violence Against Women]. (2023). Siaran pers komnas perempuan tentang peringatan hari pekerja rumah tangga internasional: Sahkan RUU PPRT: PRT terlindungi pemberi kerja terjamin. Komnas Perempuan. <https://komnasperempuan.go.id/siaran-pers-detail/siaran-pers-komnas-perempuan-tentang-peringatan-hari-pekerja-rumah-tangga-internasional-sahkan-ruu-pprt-prt-terlindungi-pemberi-kerja-terjamin>

Otoritas Jasa Keuangan. [OJK/Financial Services Authority]. (2022). *OJK Dorong Literasi Keuangan untuk Perempuan*. OJK TV [Video]. <https://ojk.go.id/id/media/ojk-tv/detail-video.aspx?ID=1103>

Otoritas Jasa Keuangan. [OJK/Financial Services Authority]. (2024). *Siaran pers bersama: OJK dan BPS umumkan hasil survei nasional literasi dan inklusi keuangan tahun 2024*. <https://ojk.go.id/id/berita-dan-kegiatan/siaran-pers/Pages/OJK-dan-BPS-Umumkan-Hasil-Survei-Nasional-Literasi-dan-Inklusi-Kuangan-Tahun-2024.aspx>

Pardede, E., McCann, P., & Venhorst, V. (2020). *Internal migration in Indonesia: New insights from longitudinal data*. *Asian Population Studies*, 16(3), 287-309. <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/17441730.2020.1774139>

PT. Espay Debit Indonesia Koe [DANA]. *Duduki Peringkat #1, DANA Jadi Aplikasi Keuangan Indonesia Berperforma Terbaik*. PT Espay Komunikasi Koe. <https://www.dana.id/corporate/newsroom/duduki-peringkat-1-dana-jadi-aplikasi-keuangan-indonesia-berperforma-terbaik>

Women's World Banking. (2021). *From cash to digital: Guiding Indonesia's migrant workers to use digital wallets*. Digital Financial Services Indonesia blog. <https://www.womensworldbanking.org/insights/from-cash-to-digital-guiding-indonesias-migrant-workers-to-use-digital-wallets/>



Women's World Banking



@womensworldbnkg

womensworldbanking.org