

**PERSEPSI MASYARAKAT DESA PENDEM BERBAH TERHADAP  
TEKNOLOGI *BRANCHLESS BANKING***

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta  
untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan guna  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi



Disusun Oleh:

**Ayodya Dwi Permadi**

**13808144011**

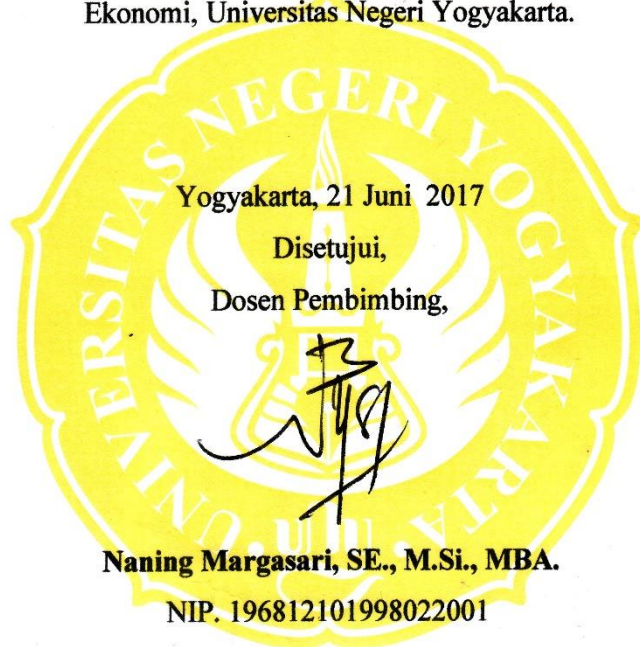
**PROGRAM STUDI MANAJEMEN JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA  
2017**

**PERSEPSI MASYARAKAT DESA PENDEM BERBAH TERHADAP  
TEKNOLOGI *BRANCHLESS BANKING***

Skripsi

Oleh:  
**Ayodya Dwi Permadi**  
**NIM.13808144011**

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing untuk diujikan dan dipertahankan  
di depan Dewan Penguji Tugas Akhir Skripsi Jurusan Manajemen, Fakultas  
Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta.



## PENGESAHAN

Skripsi dengan judul

### PERSEPSI MASYARAKAT DESA PENDEM BERBAH TERHADAP TEKNOLOGI *BRANCHLESS BANKING*

Oleh:  
Ayodya Dwi Permadi  
NIM. 13808144011

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Tugas Akhir Skripsi  
Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta  
pada tanggal 21 Juni 2017 dan dinyatakan telah lulus.

DEWAN PENGUJI			
Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
Winarno, S.E, M.Si.	Ketua Penguji		12/7 2017
Naning Margasari, SE.,M.Si.,MBA.	Sekretaris Penguji		13/7 2017
Muniya Alteza,S.E, M.Si..	Penguji Utama		11/7 2017

Yogyakarta, 4 Juli 2017

Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Negeri Yogyakarta,



Dr. Sugiharsono, M.Si.

NIP. 19550328 198303 1 0029

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Nama : Ayodya Dwi Permadi  
NIM : 13808144011  
Prodi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi  
Judul : “Persepsi Masyarakat Desa Pendem Berbah Terhadap Teknologi  
*Branchless Banking*”

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah benar-benar karya saya sendiri sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang telah lazim.

Yogyakarta, 21 Juni 2017

Yang menyatakan,



Ayodya Dwi Permadi

NIM. 13808144011

## MOTTO

“Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan”

*(QS. Al-Insyirah 6)*

“Barangsiapa yang menempuh suatu perjalanan dalam rangka untuk menuntut ilmu maka Allah akan memudahkan baginya jalan ke surga. Tidaklah berkumpul suatu kaum disalah satu masjid diantara masjid-masjid Allah, mereka membaca Kitabullah serta saling mempelajarinya kecuali akan turun kepada mereka ketenangan dan rahmat serta diliputi oleh para malaikat. Allah menyebut-nyebut mereka dihadapan para malaikat.”

*(Hadits riwayat Imam Muslim)*

“Mengalah bukan berarti kalah, tapi mengalah untuk memperbaiki hidup dan berusaha menjadi lebih baik kedepannya”

*(Ayodya Dwi Permadi)*

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Skripsi ini saya persembahkan untuk kedua orang tua saya yang sudah semenjak dari lahir mendidik saya dan mengajarkan saya banyak hal. Tidak ada orang yang lebih baik dari bapak dan ibu, yang sabar serta selalu mengajarkan anaknya untuk selalu bersyukur dengan apa yang kita miliki, berusaha bukan meminta, bekerja bukan mengemis. Terima kasih bapak dan ibu, setelah ini ijin saya untuk membalas segala budi baik bapak dan ibu.

# PERSEPSI MASYARAKAT DESA PENDEM BERBAH TERHADAP TEKNOLOGI *BRANCHLESS BANKING*

Oleh  
Ayodya Dwi Permadi  
13808144011

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) seberapa jauh pengetahuan masyarakat Desa Pendem mengetahui mengenai fungsi dan tujuan mengenai perbankan dan pelayanan yang dilakukan oleh bank yakni teknologi *branchless banking*, (2) dan menggali informasi mengenai faktor-faktor pendorong persepsi masyarakat pedesaan terhadap penerimaan masyarakat pedesaan dengan pelayanan yang menggunakan sistem layanan tanpa kantor (*branchless banking*) yang dilakukan oleh bank.

Penelitian ini termasuk dalam penelitian eksploratori. Pengambilan sampel sebanyak 100 dengan menggunakan teknik sampel *random* sederhana. Teknik pengumpulan data penelitian menggunakan *Focus group discussion* (FGD) dan wawancara.

Penelitian menemukan bahwa, (1) masyarakat Desa Pendem memiliki tingkat pengetahuan yang tinggi mengenai perbankan dan layanan berbasis *branchless banking*. (2) Masyarakat Desa Pendem memiliki tingkat persepsi penerimaan layanan yang tinggi terhadap layanan tanpa kantor (*branchless banking*). *Relative advantage*, *complexity*, dan *trialability* merupakan faktor yang harus diperhatikan dalam pengembangan layanan *branchless banking* sebab hal tersebut tepat digunakan untuk pengembangan layanan ini di Desa Pendem. Tiga sub-variabel tersebut berkontribusi terhadap tingkat persepsi penerimaan masyarakat pedesaan untuk teknologi baru, sedangkan dua faktor lainnya yakni *compatibility* dan *observability* merupakan hambatan bagi teknologi *branchless banking*.

Kata kunci: *branchless banking*, *mobile payment system*, adopsi teknologi, keuangan inklusi

**THE PERCEPTION OF BERBAH PENDEM SOCIETY TO  
BRANCHLESS BANKING TECHNOLOGY**

By  
Ayodya Dwi Permadi  
13808144011

**ABSTRACT**

*This study aimed to know: (1) the knowledge of Pendem society about the function and purpose of banking and services performed by banks, named branchless banking technology, (2) and also to explore the information about the factors that drives the perception of the society towards the acceptance of the society with services that use a branchless banking system by the bank.*

*This research was in exploratory research. The sampling covered 100 persons, and simple random sampling technique was used in this research. The technique of collecting data was Focus group discussion (FGD) and interview.*

*This study found that, (1) Pendem society had a high level of knowledge about banking and branchless banking-based services. (2) Pendem society had a high level of acceptance of service to branchless banking services. Relative advantage, complexity, and trialability were the factors that might be considered in the development of branchless banking services because it is appropriate for the development of this service in Pendem Village. These three sub-variables contribute the perceptions of the society acceptance to the new technologies, while the other two factors of compatibility and observability are obstacles to branchless banking technology.*

*Keywords: branchless banking, mobile payment system, technology adoption, financial inclusion.*



## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan karunia, rahmat, dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang disusun sebagai salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Universitas Negeri Yogyakarta.

Penulis menyadari dalam menyelesaikan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini perkenankanlah dengan segala kerendahan hati mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Sutrisna Wibawa M.Pd., Rektor Universitas Negeri Yogyakarta.
2. Dr. Sugiharsono, M.Si., Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.
3. Setyabudi Indartono, Ph.D., Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.
4. Naning Margasari, MBA., Dosen Pembimbing yang telah begitu sabar dalam memberikan bimbingan, arahan dan motivasi selama penyusunan skripsi ini sampai dengan selesai.
5. Muniya Alteza, S.E., M.Si, Narasumber dan Penguji Utama yang telah memberikan masukan dalam seminar proposal, menguji dan mengoreksi skripsi ini.
6. Winarno, M.Si., Ketua Penguji yang telah memberikan pertimbangan dan masukan guna penyempurnaan penulisan skripsi ini.
7. Agung Utama, M.Si., Dosen Pembimbing Akademik yang telah mendampingi selama kuliah.

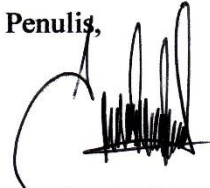
8. Seluruh dosen dan staf pengajar Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta yang telah mendukung selama proses perkuliahan.
9. Keluarga kecil nan harmonis yang Allah berikan kepada saya, Bapak Purwanto, Ibu Endang Martini, dan Primajati Endarwanto
10. Kakak ipar saya Andriani Marselina Putri dan keponakan saya Risel Indizraf Ibrahim
11. Sahabat saya SMP Dananto Ramadhan, Muh. Faizal, N Yogi Jurnawan, dan Yushna Septian
12. Sahabat saya SMA Aditya Ilham, Alfian Regard, dan Rinta Kumala
13. Sahabat dari kelompok bermain “keluarga berencana” Damarjati, Octami Rahma, Philipus Ergi, dan Septian Dwi
14. Serta teman-teman yang tidak henti-hentinya memberikan berbagai bentuk dukungan kepada saya Anggraini Kusumaningtyas, Ulfah, Tri Sutarti, Fauzan Kurniawan, Achmad Kenny, Rifandi Yoki, dan Anggara.
15. Teman-teman Manajemen B 2013 yang selalu kompak dan saling mendukung satu sama lain.
16. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi masih terdapat banyak kekurangan dan keterbatasan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang

membangun sangat dibutuhkan oleh penulis. Harapan penulis, skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi orang lain.

Yogyakarta, 21 Juni 2017

Penulis,

A handwritten signature in black ink, consisting of several loops and vertical strokes, positioned to the right of the word 'Penulis,'.

Ayodya Dwi Permadi

NIM. 13808144011

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN.....	iv
MOTTO .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
ABSTRAK.....	vii
<i>ABSTRACT</i> .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah .....	8
C. Pembatasan Masalah .....	8
D. Perumusan Masalah .....	9
E. Tujuan Penelitian .....	9
F. Manfaat Penelitian .....	9
BAB II KAJIAN TEORI.....	11
A. Landasan Teori .....	11
1. Perbankan .....	11
2. Keuangan Inklusi.....	17
3. <i>Branchless banking</i> .....	21
4. Teknologi Perbankan.....	24
5. Penerimaan Adopsi Teknologi .....	26

B. Penelitian yang Relevan .....	27
C. Kerangka Berpikir .....	29
D. Paradigma Penelitian .....	32
E. Pertanyaan Penelitian .....	32
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>33</b>
A. Desain Penelitian .....	33
B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	34
C. Populasi dan Sampel Penelitian .....	34
D. Definisi Operasional Variabel .....	36
E. Teknik Pengumpulan Data .....	38
F. Instrumen Penelitian .....	41
G. Teknik Analisis Data .....	42
1. Reduksi Data .....	43
2. Penyajian Data .....	43
3. Menarik Kesimpulan .....	44
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>46</b>
A. Hasil Penelitian .....	46
1. Karakteristik Narasumber .....	46
2. Faktor yang Dipersepsikan menjadi Adopsi Teknologi <i>Branchless Banking</i> .....	50
B. Pembahasan .....	59
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>89</b>
A. Kesimpulan .....	89
B. Keterbatasan Penelitian .....	90
C. Saran .....	91
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>94</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>97</b>

## DAFTAR TABEL

<b>TABEL</b>	<b>HALAMAN</b>
Tabel 1. Persentase Rumah Tangga yang Memiliki Telepon Seluler .....	5
Tabel 2. Kisi-kisi Wawancara .....	41
Tabel 3. Jumlah Peserta Diskusi .....	60
Tabel 4. Jumlah Narasumber mengenai Penghematan Waktu yang Digunakan	70
Tabel 5. Jumlah Narasumber mengenai Biaya Pelayanan .....	71
Tabel 6. Jumlah Narasumber mengenai Fleksibilitas Layanan.....	72
Tabel 7. Jumlah Narasumber mengenai Kepemilikan Rekening Bank.....	74
Tabel 8. Jumlah Narasumber mengenai Kemudahan Pembelajaran Layanan ....	79
Tabel 9. Jumlah Narasumber mengenai Kemudahan Pengoperasian Layanan...	80
Tabel 10. Jumlah Narasumber mengenai Kekhawatiran.....	82
Tabel 11. Jumlah Narasumber mengenai Kerepotan .....	83
Tabel 12. Narasumber mengenai Penyediaan Waktu untuk Mempelajari.....	84
Tabel 13. Narasumber mengenai Keberadaan Layanan <i>Branchless Banking</i> .....	86

## DAFTAR GAMBAR

GAMBAR	HALAMAN
Gambar 1. Paradigma Penelitian .....	32
Gambar 2. Tingkat Pendidikan yang Dimiliki Narasumber Penelitian.....	47
Gambar 3. Tingkat Penggunaan Layanan oleh Narasumber Penelitian.....	49
Gambar 4. Atribut <i>Relative Advantage Branchless Banking</i> .....	52
Gambar 5. Atribut <i>Complexity Branchless Banking</i> .....	56
Gambar 6. Atribut <i>Triability Branchless Banking</i> .....	58

## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN	HALAMAN
Lampiran 1. Validasi Instrumen Penelitian.....	98
Lampiran 2. Hasil <i>FOCUSED GROUP DISCUSSION</i> .....	99
Lampiran 3. Hasil Wawancara .....	108
Lampiran 4. Daftar Peserta FGD .....	121
Lampiran 5. Daftar Peserta Wawancara.....	126



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Penduduk Indonesia masih banyak yang belum mengenal, menggunakan, dan mendapatkan layanan perbankan dan layanan jasa keuangan lainnya, antara lain karena bertempat tinggal di lokasi yang jauh dari kantor bank dan adanya biaya atau persyaratan yang memberatkan. Pandangan masyarakat terhadap perbankan juga dilihat sebagai kendala karena penduduk pedesaan masih menganggap segala sesuatu yang berhubungan dengan perbankan membutuhkan uang yang banyak serta adanya tingkat kerumitan yang tinggi disetiap kegiatannya. Kendala lain yang dihadapi oleh pihak penyedia jasa keuangan sendiri yakni keterbatasan jangkauan dari pelayanan pihak perbankan karena cakupan wilayah yang sangat luas. Jaringan kantor yang diharapkan dapat melayani masyarakat ternyata belum dapat menjangkau seluruh masyarakat yang ada. Pihak perbankan tentunya ingin memperbanyak wilayah jangkauannya dengan membuat cabang-cabang baru disetiap daerah tersebut namun untuk menambah jaringan kantor di daerah terpencil bank dihadapkan pada persoalan biaya pendirian kantor pelayanan yang relatif mahal.

Kendala tersebut menuntut untuk dicarinya solusi untuk mengatasi permasalahan ini karena hasil survei neraca rumah tangga yang dilakukan oleh Bank Indonesia pada tahun 2011, menyebutkan bahwa 62% rumah tangga tidak

memiliki tabungan sama sekali. Hal tersebut sejalan dengan hasil studi yang dilakukan oleh Bank Dunia tahun 2011 bahwa hanya separuh dari masyarakat Indonesia yang memiliki akses ke jasa keuangan. Inklusi keuangan merupakan seluruh upaya untuk meningkatkan akses masyarakat terhadap jasa-jasa keuangan dengan cara menghilangkan segala bentuk hambatan baik yang bersifat harga maupun non harga (Bank Indonesia 2014). Dilihat dari sisi makro program ini diharapkan dapat memberikan manfaat kesejahteraan bagi rakyat banyak, karena masyarakat Indonesia masih banyak yang belum dapat mengakses pelayanan jasa lembaga keuangan perbankan.

Pentingnya peran serta pemerintah dalam hal ini menuntut untuk dapat merancang dan menciptakan konsep yang lebih luas yang berkenaan dengan pertumbuhan ekonomi yang memungkinkan seluruh segmen masyarakat menikmati manfaat dari pertumbuhan ekonomi. Pemerintah melalui Bank Indonesia yang dalam hal ini yang dilaksanakan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menyikapi permasalahan ini dengan serius. Pemerintah bertekad untuk dapat menyebarluaskan sistem keuangan berbasis perbankan ini kepada semua masyarakat dimanapun mereka berada. Pemerintah pun mengajak semua pihak terkait yang ada, dengan maksud mencapai tujuan yang sama untuk kesejahteraan bersama. Hal ini tercermin dari peraturan Otoritas Jasa Keuangan nomor 19/pojk.03/2014 tentang layanan keuangan tanpa kantor dalam rangka keuangan inklusi tertera dalam pasal 2 ayat 1 dan 2 yang berbunyi (1) Setiap Lembaga Jasa Keuangan bertanggung jawab untuk mendukung terwujudnya keuangan inklusif.

(2) Dalam rangka mendukung terwujudnya Keuangan Inklusi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Lembaga Jasa Keuangan dapat menjadi penyelenggara Laku Pandai. Berdasarkan peraturan yang dibuat oleh Otoritas Jasa Keuangan tersebut sudah jelas bahwa setiap lembaga keuangan bertanggung jawab atas terciptanya keuangan inklusi yang menyeluruh. Tuntutan tersebut tentunya membutuhkan berbagai macam rencana yang jitu untuk dapat menggapai tujuan bersama tersebut namun, tetap dalam biaya oprasional yang terjangkau. Perencanaan yang baik dari hulu ke hilir serta kerjasama dengan semua pihak yang ada juga diperlukan agar terciptanya sebuah rantai yang dapat menghemat biaya oprasional.

Kebutuhan akan layanan keuangan seperti tabungan, kredit, asuransi, dan pembayaran tagihan dari lembaga keuangan formal untuk mendapatkan kualitas kehidupan yang lebih baik sangat diperlukan oleh masyarakat pedesaan yang masih susah terjangkau oleh pelayanan kantor. *Branchless banking* sebagai bagian dari program *financial inclusion* untuk memberikan jasa keuangan dan sistem pembayaran secara terbatas melalui unit khusus pelayanan keuangan atau agen tanpa harus melalui pendirian kantor fisik bank. Model *branchless banking* yang diterapkan di Negara Brazil menggunakan agen retail seperti supermarket, apotek, dan agen retail lainnya. Dengan menggunakan model tersebut, ternyata hanya mengeluarkan biaya 0,5% dari biaya mendirikan kantor cabang (Khattab 2012). Selain Brazil, negara lain yang paling populer mengaplikasikan *branchless banking* antara lain India, Afrika Selatan, Filipina, dan Kenya. Pengaplikasian

layanan ini mungkin tepat untuk dikembangkan di Indonesia sebab persamaan kondisi ekonomi negara-negara tersebut sama dengan Indonesia yakni termasuk kedalam negara-negara yang masih berkembang. Faktor lain yang mendorong untuk segera dilaksanakannya metode *branchless banking* ini adalah supaya masyarakat yang berada di daerah yang jauh dengan kantor pelayanan perbankan dapat menikmati jasa keuangan berbiaya murah. Kondisi geografi Indonesia mencakup wilayah yang sangat luas sehingga diperlukan saluran distribusi perbankan yang memadai untuk menjangkau masyarakat sampai pelosok pedesaan. *Branchless banking* merupakan solusi yang dapat menghemat biaya dalam memberikan pelayanan perbankan untuk mereka yang tinggal di daerah terpencil.

Andrianaivo dan Kpodar (2012) menganalisis 44 negara di benua Afrika dengan menggunakan data tahun 1988-2007 terkait hubungan telepon seluler, inklusi keuangan dan pertumbuhan ekonomi. Hasil penelitian tersebut menjelaskan bahwa pengembangan telepon seluler berkontribusi terhadap pertumbuhan ekonomi di Afrika. Selain itu, inklusi keuangan yang diukur dengan jumlah tabungan dan pinjaman per kapita menjadi salah satu jalur transmisi dari perkembangan telepon seluler terhadap pertumbuhan. *Branchless banking* yang dilakukan di Indonesia lebih menekankan pada *mobile payment system* (MPS) seperti contohnya dari Bank Mandiri dengan *e-cash*, Bank CIMB Niaga dengan rekening ponselnya, Bank BNI dengan BNI SMS-banking dan *phone-banking* serta masih banyak lagi. Perbankan menekankan berbagai produk layanan

*branchless banking* ini dengan berbasis telepon seluler karena memang tingginya pengguna jasa telepon selular di Indonesia.

**Tabel 1. Persentase Rumah Tangga yang Memiliki/Menguasai Telepon Seluler Menurut Klasifikasi Daerah (2005-2015)**

Tahun	Klasifikasi Daerah		
	Perkotaan	Pedesaan	Perkotaan + Pedesaan
2005	35.36	8.21	19.88
2006	40.96	12.27	24.60
2007	55.03	24.33	37.59
2008	66.61	38.15	51.99
2009	75.26	49.21	61.84
2010	83.11	61.01	72.00
2011	87.14	70.93	78.96
2012	90.61	76.54	83.52
2013	91.74	79.42	85.55
2014	92.61	81.33	86.95
2015	93.12	82.92	88.04

Sumber: Badan Statistika Nasional, Diolah dari hasil Survei Sosial Ekonomi Nasional (Susenas)

Faktor lain yang mendasari adalah kemudahan didalam pengelolaannya hal tersebut karena nasabah hanya perlu menggunakan telepon seluler tersebut untuk melakukan transaksi yang mereka inginkan. Penggunaan yang mudah, praktis serta dapat dibawa kemana-mana membuat telepon seluler ini dibidik sebagai sasaran penggunaan berbagai macam pengembangan teknologi, termasuk didalamnya mengenai perkembangan pengelolaan jasa keuangan. Penggunaan telepon seluler ini juga memiliki keterjangkauan yang luas karena dari data yang

didapat dari badan statistika nasional, perkembangan pengguna telepon seluler naik dari tahun ketahun, hal itu menunjukkan bahwa persebaran pengguna telepon seluler sudah sangat luas dan menjangkau banyak pihak, bahkan sampai ke pedesaan. Persebaran tersebut tentunya sejalan dengan metode ini yang menekankan kepada penggunaan telepon seluler sebagai alat untuk melakukan berbagai jenis jasa keuangan yang dapat mereka nikmati dikemudian hari.

Metode dengan media yang ada tentunya dapat digunakan untuk penyebaran jasa keuangan formal yang dibutuhkan oleh masyarakat di pedesaan, akan tetapi timbul kondisi dimana permasalahan mengenai kepercayaan masyarakat pedesaan terhadap metode *branchless banking* ini. Penciptaan kepercayaan dan persepsi terhadap layanan *branchless banking* ini kepada masyarakat sangatlah penting sehingga mereka mau mengakses layanan keuangan melalui metode *branchless banking* ini kedepannya. Hal lain yang perlu dibenahi adalah *mindset* masyarakat pedesaan yang belum begitu menganggap penting sejauh mana kegunaan dari sistem keuangan formal ini. Masyarakat Indonesia yang berada di pedesaan mayoritas bekerja sebagai petani yang sebagian dari mereka masih menganggap bahwa jasa keuangan formal ini merepotkan sehingga mereka cenderung memilih jasa keuangan non-formal seperti rentenir yang sebenarnya justru membuat mereka semakin sulit untuk mengatasi masalah keuangan yang mereka alami. Keamanan dari sistem keuangan non-formal tersebut juga tidak jelas karena hanya berdasarkan perjanjian yang tak berlandaskan hukum yang ada. Melalui edukasi dan sosialisasi diharapkan masyarakat memiliki pemahaman yang benar

akan risiko yang mungkin muncul dari layanan keuangan non-formal tersebut dan dapat beralih ke sistem keuangan formal yang jelas dasar hukumnya.

Edukasi dan sosialisasi yang sesuai dengan karakteristik masyarakat pedesaan diharapkan mampu meningkatkan tingkat penerimaan masyarakat terhadap teknologi baru perbankan dan pada akhirnya akan mendorong pertumbuhan ekonomi daerah dan perekonomian secara makro serta memberikan manfaat kesejahteraan bagi masyarakat. Hasil penelitian Suharti *et al.* (2013) menemukan bahwa untuk mengadopsi sebuah teknologi baru, masyarakat dengan karakteristik tertentu membutuhkan model adopsi yang berbeda untuk memaksimalkan proses adopsi teknologi.

Berdasarkan pemaparan di atas, dipilihlah Desa Pendem Berbah sebagai tempat penelitian karena mayoritas penduduk dari desa ini adalah petani yang belum begitu mengenal kebermanfaatan yang dapat didapat melalui jasa keuangan formal. Tempat yang jauh dengan kantor pelayanan bank juga menjadi alasan peneliti memilih desa ini sebagai tempat penelitian karena dinilai tepat untuk digunakannya metode *branchless banking*. Penelitian ini kemudian mengambil judul “Persepsi Masyarakat Desa Pendem Berbah Terhadap Teknologi *Branchless Banking*”. Penelitian ini dilaksanakan untuk menggali informasi mengenai faktor–faktor pendorong persepsi masyarakat pedesaan di Desa Pendem Berbah terhadap teknologi *branchless banking*.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Minimnya akses jasa keuangan di desa terhadap jasa keuangan menyebabkan pertumbuhan ekonomi di daerah pedesaan terhambat.
2. Bank membutuhkan dana yang besar untuk dapat membuka sebuah kantor yang siap sedia melayani masyarakat di setiap daerah sehingga hal tersebut menghambat pihak bank untuk membuka cabang baru di daerah terpencil.
3. Belum maksimalnya peran pemerintah dalam penyebarluasan keuangan inklusi ke seluruh pelosok daerah di Indonesia.
4. Rendahnya kepercayaan masyarakat mengenai sistem keuangan formal, termasuk didalamnya mengenai *branchless banking*.
5. Belum ditemukannya faktor pendorong masyarakat untuk mau mengadopsi *branchless banking* di Desa Pendem ini.

## **C. Pembatasan Masalah**

Masyarakat pedesaan yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah masyarakat yang berada jauh dari kantor kantor cabang perbankan namun masih terjangkau oleh sinyal telepon seluler. Data yang digunakan adalah data *primer* yang dapatkan dari *focus group discussion* (FGD) dan wawancara berencana. Peneliti menginginkan untuk dapat mengetahui seberapaakah tingkat penyebaran *branchless banking* ini serta faktor faktor yang dapat digunakan untuk meyakinkan masyarakat untuk mau mengadopsi *branchless banking* ini.



#### **D. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka perumusan masalah yang akan diangkat dalam penelitian ini antara lain:

1. Bagaimana tingkat pengetahuan masyarakat Desa Pendem mengenai layanan yang berbasis metode teknologi *branchless banking*?
2. Apa saja faktor-faktor yang mendorong persepsi masyarakat Desa Pendem terhadap teknologi *branchless banking*?

#### **E. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka yang menjadi tujuan penelitian ini adalah:

1. Mengetahui seberapa jauh masyarakat pedesaan mengetahui mengenai fungsi dan tujuan dari teknologi *branchless banking*.
2. Menggali informasi mengenai faktor-faktor pendorong persepsi masyarakat pedesaan terhadap teknologi *branchless banking*.

#### **F. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat berguna dan bermanfaat sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai sarana untuk memperluas wawasan dan pengembangan pengetahuan mengenai dampak *branchless banking* dan keuangan inklusi terhadap masyarakat luas.

## 2. Manfaat praktis

### a. Bagi Perusahaan Perbankan

Penelitian ini diharapkan menjadi pertimbangan bagi berbagai perusahaan perbankan dalam menanamkan dananya untuk mengembangkan metode *branchless banking* yang tepat bagi persebaran jasa keuangan bagi warga.

### b. Bagi Nasabah

Penelitian ini diharapkan menjadi pertimbangan bagi nasabah dalam menggunakan produk bank berbasis *branchless banking*.

### c. Bagi Manajemen Bank

Bagi Bank diharapkan dapat menjadi informasi tambahan sehingga manajemen bank dapat meningkatkan kinerjanya, khususnya informasi yang berkaitan persebaran *branchless banking* di daerah yang belum terjangkau oleh layanan jasa keuangan.

### d. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan menjadi tambahan referensi pada penelitian selanjutnya mengenai *branchless banking*.

## **BAB II**

### **KAJIAN TEORI**

#### **A. Landasan Teori**

##### **1. Perbankan**

###### **a. Pengertian Perbankan**

Peraturan mengenai Perbankan di Indonesia telah diatur melalui Peraturan Perundang-undangan yang terbaru yaitu Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan. UU tersebut telah menjelaskan, bahwa yang dimaksud dengan perbankan adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya, sedangkan yang dimaksud dengan bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Menurut kamus istilah hukum Fockema Andrea (Zainal Asikin, 1997), yang dimaksud dengan bank adalah suatu lembaga atau orang pribadi yang menjalankan perusahaan dalam menerima dan memberikan uang dari dan kepada pihak ketiga. Menurut pendapat Abdurrachman A (Hermansyah, 2005) definisi dari bank adalah suatu jenis pranata finansial yang melaksanakan jasa-jasa keuangan yang cukup beraneka ragam

seperti pinjaman, mengedarkan mata uang, mengadakan pengawasan terhadap mata uang, bertindak sebagai tempat untuk benda-benda berharga, membiayai usaha-usaha perusahaan. Pengertian tersebut kemudian dapat disimpulkan bahwa pada dasarnya bank merupakan badan usaha yang kegiatannya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali kepada pihak-pihak yang membutuhkan dalam bentuk kredit dan memberikan jasa lalu lintas pembayaran.

Dari pengertian di atas, maka dapat dilihat bahwa usaha perbankan haruslah didirikan dalam bentuk badan usaha yang berbentuk badan hukum atau tidak boleh berbentuk perorangan. Ketentuan tersebut telah pula ditegaskan dalam Pasal 21 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998, bahwasanya bentuk hukum suatu bank dapat berupa Perseroan Terbatas, Koperasi, atau Perusahaan Daerah.

Terdapat 2 jenis bank yang diatur dalam UU Perbankan, yaitu:

- 1) Bank Umum adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan atau berdasarkan Prinsip Syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran;
- 2) Bank Perkreditan Rakyat adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan Prinsip Syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

#### b. Tugas dan Fungsi Bank

Fungsi Bank secara luas yaitu sebagai alat pemerintah untuk menjaga kestabilan ekonomi moneter dan keuangan. Sedangkan, fungsi Bank secara sempit yaitu sebagai alat penarik uang kartal dan uang giral dari masyarakat dan menyalurkannya ke masyarakat.

Fungsi bank yang utama ada 3 (M Fuad, 2000) yaitu:

- 1) Bank berfungsi sebagai alat untuk menghimpun dan menyalurkan dana kepada masyarakat.
- 2) Fungsi bank yaitu memobilisasi dana untuk pembangunan ekonomi suatu negara, dengan menghimpun dana dari masyarakat untuk berinvestasi terhadap pembangunan negara.
- 3) Bank berfungsi sebagai lembaga yang memberikan pelayanan kepada masyarakat, yang berupa jasa pelayanan perbankan kepada masyarakat agar masyarakat merasa nyaman dan aman di dalam menyimpan dananya tersebut.

Menurut Muhammad Djumhana (2003), bank memiliki fungsi sebagai:

- 1) Pedagang dana (*money lender*), yaitu tempat yang dapat menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat secara efektif dan efisien. Di dalam fungsinya sebagai penyalur dana, bank memberikan kartu kredit atau memberikan dalam bentuk surat-surat berharga.

2) Lembaga yang melancarkan transaksi perdagangan dan pembayaran uang. Bank bertindak sebagai penghubung antara nasabah yang satu dengan yang lainnya jika keduanya melakukan transaksi. Nasabah cukup memerintahkan bank untuk menyelesaikan pembayaran.

Bank sebagai lembaga keuangan tidak berdiri sendiri, akan tetapi dibina dan diawasi oleh bank sentral. Contohnya, apabila bank kekurangan dana maka dapat mengajukan kredit likuiditas ke bank sentral untuk memberikan pinjaman atau kredit kepada nasabahnya.

Menurut Imaniyati (2010) Bank sebagai lembaga perantara keuangan masyarakat (*financial intermediary*), bank menjadi media perantara pihak-pihak yang memiliki kelebihan dana (*surplus of found*) dengan pihak-pihak yang kekurangan/memerlukan dana (*lack of fouds*). Dalam Pasal 3 UU Perbankan juga menyebutkan bahwa fungsi utama perbankan di Indonesia adalah sebagai penghimpun dan penyalur dana masyarakat.

Menurut Muhammad Djumhana (2003) Dalam menjalankan berbagai kegiatan usahanya, Bank berpedoman kepada beberapa asas perbankan, yaitu:

#### 1) Asas Demokrasi Ekonomi

Asas ini tercantum dalam Pasal 2 Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Peubahan atas Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan. Pasal ini menjelaskan bahwasanya usaha

perbankan yang ada di Indonesia berasaskan pada asas demokrasi ekonomi dengan menggunakan prinsip kehati-hatian.

2) Asas Kepercayaan (*Fiduciary People*)

Asas kepercayaan merupakan suatu asas yang menyatakan bahwa setiap kegiatan usaha perbankan dilandasi oleh kepercayaan antara bank dan nasabahnya. Masyarakat menyerahkan uangnya kepada bank untuk dikelola oleh bank, oleh karena itu bank harus senantiasa menjaga kepercayaan dari masyarakat.

3) Asas Kerahasiaan (*Confidenta Principle*)

Asas kerahasiaan adalah asas yang mewajibkan pihak bank merahasiakan keuangan dan data nasabah yang menurut dunia perbankan wajib dirahasiakan.

4) Asas Kehati-hatian (*Prudential Principle*)

Bank dalam menjalankan usahanya harus menerapkan prinsip kehati-hatian dalam rangka melindungi masyarakat yang menitipkan uangnya kepada bank. Pasal 29 ayat (2) Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, menyatakan bahwa pihak bank wajib melakukan kegiatan usaha sesuai dengan prinsip kehati-hatian agar kepercayaan masyarakat terhadap perbankan tetap tinggi.

### c. Kegiatan Usaha Bank

Fungsi dan tujuan setiap perbankan di Indonesia, dicapai dengan melaksanakan beberapa kegiatan usaha dari perbankan usaha itu sendiri. Ditinjau dari fungsinya, bank umum memiliki fungsi yang jauh lebih luas dibandingkan dengan BPR, hal ini disebabkan karena produk yang ditawarkan bank umum lebih banyak daripada BPR.

Ketentuan Peraturan perundang-undangan di Indonesia, mengatur bahwa kegiatan usaha bank harus sesuai dengan jenis bank itu sendiri. Adapun kegiatan-kegiatan perbankan yang ada di Indonesia, yaitu:

#### 1) Kegiatan-kegiatan Bank Umum

- a) Menghimpun dana dari masyarakat (*funding*)
- b) Menyalurkan dana ke masyarakat (*lending*)
- c) Memberikan jasa-jasa bank lainnya (*services*)

#### 2) Kegiatan-kegiatan BPR:

- a) Menghimpun dana dalam bentuk simpanan tabungan dan simpanan deposito.
- b) Menyalurkan dana dalam bentuk kredit investasi, kredit modal kerja, dan kredit perdagangan.

#### 3) Kegiatan-kegiatan bank campuran dan bank asing

Bank-bank ini lebih dikhususkan dalam bidang-bidang tertentu saja serta ada larangan tertentu pula, dan lebih difokuskan dalam menjalankan kegiatan usaha bank di lalu lintas internasional.



## 2. Keuangan Inklusi

Berbagai peneliti mendefinisikan inklusi keuangan dengan definisinya masing masing. Dalam beberapa literatur, inklusi keuangan didefinisikan sebagai isu yang lebih luas dari inklusi sosial. Leyshon & Thrift (1995) mendefinisikan inklusi keuangan sebagai antitesis dari eksklusi keuangan, yaitu berbagai proses yang menyediakan kepada sejumlah kelompok sosial atau individu tertentu untuk mendapatkan akses jasa keuangan formal. Mereka menjelaskan bahwa keuangan inklusi memberikan dampak yang sangat penting bagi pertumbuhan yang tidak imbang karena keuangan inklusi menciptakan perbedaan pendapatan dan ketimpangan semakin kuat.

Keuangan inklusi juga didefinisikan sebagai ketidakmampuan untuk mendapatkan akses layanan keuangan yang diperlukan dalam bentuk yang tepat. Hal ini terjadi sebagai akibat adanya permasalahan aksesibilitas, perbedaan kondisi, harga, dan pengecualian diri untuk merespon sebuah persepsi atau pengalaman negatif (Sinclair, 2001). Sama halnya dengan Leyshon dan Thrift, (Carbo et al, 2005) mendefinisikan keuangan inklusi sebagai ketidakmampuan beberapa kelompok masyarakat dalam mengakses sistem keuangan.

Dalam perkembangannya pemerintah India melalui *Committee on Financial Inclusion in India*, memperkenalkan inklusi keuangan sebagai sebuah proses dalam penyediaan akses layanan keuangan dan kredit yang memadai yang

dibutuhkan oleh kelompok masyarakat seperti masyarakat berpendapatan rendah dengan biaya yang terjangkau (Rangarajan Committee, 2008).

Visi nasional keuangan inklusif (bank Indonesia, 2014) adalah mewujudkan sistem keuangan yang dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat untuk mendorong pertumbuhan ekonomi, penanggulangan kemiskinan, pemerataan pendapatan dan terciptanya stabilitas sistem keuangan di Indonesia.

Visi keuangan inklusif tersebut dijabarkan dalam beberapa tujuan sebagai berikut:

- a. Menjadikan strategi keuangan inklusif sebagai bagian dari strategi besar pembangunan ekonomi, penanggulangan kemiskinan, pemerataan pendapatan dan stabilitas sistem keuangan. Keuangan inklusif adalah strategi untuk mencapai tujuan pembangunan ekonomi yang lebih luas, yaitu penanggulangan kemiskinan dan peningkatan kesejahteraan masyarakat, serta bagian dari strategi untuk mencapai stabilitas sistem keuangan. Kelompok miskin dan marjinal merupakan kelompok yang memiliki keterbatasan akses ke layanan keuangan. Tujuan keuangan inklusif adalah memberikan akses ke jasa keuangan yang lebih luas bagi setiap penduduk, namun terdapat kebutuhan untuk memberikan fokus lebih besar kepada penduduk miskin.
- b. Menyediakan jasa dan produk keuangan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Konsep keuangan inklusif harus dapat memenuhi semua

kebutuhan yang berbeda dari segmen penduduk yang berbeda melalui serangkaian layanan holistik yang menyeluruh.

- c. Meningkatkan pengetahuan masyarakat mengenai layanan keuangan. Hambatan utama dalam keuangan inklusif adalah tingkat pengetahuan keuangan yang rendah. Pengetahuan ini penting agar masyarakat merasa lebih aman berinteraksi dengan lembaga keuangan.
- d. Meningkatkan akses masyarakat ke layanan keuangan. Hambatan bagi orang miskin untuk mengakses layanan keuangan umumnya berupa masalah geografis dan kendala administrasi. Menyelesaikan permasalahan tersebut akan menjadi terobosan mendasar dalam menyederhanakan akses ke jasa keuangan.
- e. Memperkuat sinergi antara bank, lembaga keuangan mikro, dan lembaga keuangan non bank. Pemerintah harus menjamin tidak hanya pemberdayaan kantor cabang, tetapi juga peraturan yang memungkinkan perluasan layanan keuangan formal. Oleh karena itu, sinergi antara Bank, Lembaga Keuangan Mikro (LKM), dan Lembaga Keuangan Bukan Bank menjadi penting khususnya dalam mendukung pencapaian stabilitas sistem keuangan.
- f. Mengoptimalkan peran teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk memperluas cakupan layanan keuangan. Teknologi dapat mengurangi biaya transaksi dan memperluas sistem keuangan formal melampaui

sekedar layanan tabungan dan kredit. Namun, pedoman dan peraturan yang jelas perlu ditetapkan untuk menyeimbangkan perluasan jangkauan dan resikonya.

Pada dasarnya terdapat tiga kata kunci dalam keuangan inklusi yaitu: penyediaan akses, kelompok masyarakat, dan sistem keuangan. Dari sini dapat disimpulkan bahwa keuangan inklusi menurut pemahaman penulis adalah bagaimana sekelompok masyarakat ini mendapatkan akses dari sistem keuangan yang ada sehingga dapat mengatasi permasalahan ketimpangan dalam hal akses sistem keuangan yang ada.

Berbagai alasan menyebabkan masyarakat dimaksud menjadi *unbanked*, baik dari sisi *supply* (penyedia jasa) maupun *demand* (masyarakat), yaitu karena *price barrier* (mahal), *information barrier* (tidak mengetahui), *design produk barrier* (produk yang cocok) dan *channel barrier* (sarana yang sesuai). Keuangan inklusi mampu menjawab alasan tersebut dengan memberikan banyak manfaat yang dapat dinikmati oleh masyarakat, regulator, pemerintah dan pihak swasta, antara lain sebagai berikut:

- a. Meningkatkan efisiensi ekonomi.
- b. Mendukung stabilitas sistem keuangan.
- c. Mengurangi *shadow banking* atau *irresponsible finance*.
- d. Mendukung pendalaman pasar keuangan.
- e. Memberikan potensi pasar baru bagi perbankan.
- f. Mendukung peningkatan *Human Development Index* (HDI) Indonesia.

- g. Berkontribusi positif terhadap pertumbuhan ekonomi lokal dan nasional yang *sustain* dan berkelanjutan.
- h. Mengurangi kesenjangan (*inequality*) dan *rigiditas low income trap*, sehingga dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang pada akhirnya berujung pada penurunan tingkat kemiskinan.

### 3. *Branchless banking*

Dalam *Preliminary Study* Bank Indonesia (2011) disebutkan bahwa *branchless banking* secara umum merupakan strategi melayani masyarakat akan jasa keuangan tanpa ketergantungan pada kantor cabang bank secara fisik atau melakukan *outsourcing* proses transaksi layanan jasa perbankan kepada pihak ketiga. Strategi tersebut merupakan pelengkap dari jaringan kantor yang telah ada untuk menjangkau konsumen yang lebih luas secara efisien. Menurut CGAP (*Consultative Group to Assist the Poor*) definisi *branchless banking* sebagai pemberian jasa keuangan yang dilakukan di luar kantor cabang bank dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi serta agen ritel bukan bank (Lyman et al. 2006). Keberadaan *branchless banking* diyakini berpotensi untuk mengurangi biaya dan sebaliknya justru meningkatkan pelayanan perbankan tanpa cabang dapat memperluas jangkauan pasar yang baru, yaitu segmen masyarakat yang sebelumnya tidak atau belum terlayani oleh bank. *Branchless banking* memanfaatkan teknologi guna memperluas jangkauan akses keuangan melalui kerjasama dengan agen ritel, lembaga keuangan mikro, operator telepon seluler dan perusahaan teknologi.

Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusi, yaitu Program penyediaan layanan perbankan dan/atau layanan keuangan lainnya melalui kerjasama dengan pihak lain (agen bank) dan didukung dengan penggunaan sarana teknologi informasi. Hal ini diperlukan karena :

- a. Masih banyak anggota masyarakat yang belum mengenal, menggunakan, dan/atau mendapatkan layanan perbankan dan layanan keuangan lainnya, antara lain karena bertempat tinggal di lokasi yang jauh dari kantor bank dan/atau adanya biaya atau persyaratan yang memberatkan.
- b. Otoritas Jasa Keuangan (OJK), industri perbankan, dan industri jasa keuangan lainnya berkomitmen untuk mendukung terwujudnya keuangan inklusif. (Peraturan OJK nomor 19/pojk.03/2014 tentang layanan keuangan tanpa kantor dalam rangka keuangan inklusif)
- c. Pemerintah Indonesia mencanangkan program Strategi Nasional Keuangan Inklusif (SNKI) pada bulan Juni 2012, yang salah satu programnya adalah *branchless banking*.
- d. *Branchless banking* yang ada sekarang perlu dikembangkan agar memungkinkan layanan perbankan dan layanan keuangan lainnya menjangkau segenap lapisan masyarakat di seluruh Indonesia.

Tujuan yang dimaksud dengan adanya hal ini menurut OJK adalah sebagai berikut:

- a. Menyediakan produk-produk keuangan yang sederhana, mudah dipahami dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang belum dapat menjangkau layanan keuangan saat ini.
- b. Dengan semakin banyaknya anggota berbagai kelompok masyarakat di berbagai wilayah di Indonesia menggunakan layanan keuangan/perbankan, diharapkan kegiatan ekonomi masyarakat dapat semakin lancar sehingga mendorong pertumbuhan ekonomi dan pemerataan pembangunan antar wilayah di Indonesia terutama antara desa – kota.

*Branchless Banking* sebagai bagian dari program keuangan inklusi adalah saluran distribusi yang digunakan untuk memberikan jasa keuangan dan sistem pembayaran secara terbatas melalui unit khusus pelayanan keuangan (agen) tanpa harus melalui pendirian kantor fisik bank. Ada 2 jenis praktik *branchless banking* tersebut, *additive* dan *transformational* (*The Economic Issue of the Day*, 2009). Praktik *additive* dijalankan dengan cara menyediakan media-media tambahan untuk melayani konsumen jasa keuangan yang sudah ada, Anjungan Tunai Mandiri (ATM), *Point of Sale* (PoS) atau *Internet Banking* untuk menyediakan lebih banyak lagi jasa keuangan bagi konsumen perbankan. Adapun praktik *transformational* dari konsep *branchless banking* meliputi penciptaan media baru untuk memperluas dan melayani masyarakat miskin yang belum terakses pelayanan formal jasa keuangan dengan cara yang lebih ekonomis.

Kelebihan dengan diadakannya *branchless banking* adalah pada akhirnya masyarakat luas akan dengan mudah mengakses jasa keuangan formal. Hal tersebut tentunya akan sangat membantu mereka, seperti dengan tujuan awal bahwa terciptanya pemerataan akses ini akan membuat perekonomian masyarakat tersebut terangkat. Artinya layanan ini berhasil mendorong perekonomian Negara ini menjadi lebih baik.

Kekurangan dari layanan ini terletak dalam hal pengamanannya. Selayaknya program baru pasti belum adanya kejelasan mengenai jaminan yang didapat oleh nasabah. Kurangnya edukasi yang diberikan turut serta membuat masyarakat semakin takut untuk menerima layanan baru ini.

#### 4. Teknologi Perbankan

Teknologi perbankan saat ini telah mencapai pada level yang dikatakan maju dibandingkan beberapa tahun kebelakang. Lembaga keuangan di Indonesia, termasuk bank, sudah lebih cepat dan intensif dibandingkan sektor atau jenis industri lainnya dalam menerapkan teknologi komputer dalam memberikan pelayanannya ke nasabah. Produk-produk yang dihasilkannya pun cukup banyak, beberapa produk bank tersebut antara lain adalah adanya pembayaran komputerisasi (pemindahan dana melalui computer dengan fasilitas jaringan komunikasi datanya), jasa penyetoran dan pengambilan dana secara otomatis melalui ATM atau berbagai jenis kartu plastik (*Credit card, Smart card, Debit card, Private label card, dan Charge card*), *homebanking*, dan *internet banking* serta fasilitas pelayanan lainnya.



Pengembangan yang dilakukan oleh bank dalam hal elektronik ini tentunya sangat mempermudah pelayanan bagi para nasabahnya. Dahulu, nasabah harus bertemu atau datang ke cabang-cabang bank yang telah disediakan oleh bank untuk investasi. Tapi sekarang nasabah dapat melakukannya dengan cara *on-line*. Pengehematan waktu, keefisien layanan, serta kemudahan akses menjadi tujuan utama dari diadakannya teknologi berbasis internet ini.

Teknologi perbankan berbasis *mobile payment system* (MPS) tentunya sangatlah efisien, hal ini sudah diterapkan di banyak negara di Afrika, dan hasilnya sangatlah baik dan berdampak meningkatnya perekonomian dari warga yang ada di negara tersebut. Negara-negara di Afrika dahulu memiliki tingkat kesulitan yang tinggi dalam hal mengakses jasa keuangan formal, hal ini terjadi karena tidak adanya infrastruktur yang memadai serta tidak adanya informasi yang cukup mengenai jasa keuangan formal tersebut. Faye and Triki (2013) menyebutkan lebih dari 640 juta orang pelanggan telepon seluler di Afrika membuat hubungan antar wilayah sangat lah mudah dan hal ini menjadi yang kedua didunia setelah Asia. Hal itu tentunya menggambarkan bagaimana telepon seluler berkembang di Afrika. Hal ini tentunya dapat dimanfaatkan untuk menjadi media penyampaian inklusi keuangan berbasis *mobile payment system* (MPS), sebagai contoh di Kenya ada M-PESA sebuah pelopor jasa keuangan berbasis telepon seluler yang

berjasa menyebarluaskan jasa keuangan formal di Afrika melalui *mobile payment system* (MPS).

## 5. Penerimaan Adopsi Teknologi

Mardikano (1982, dalam Mizar *et al.* 2008) mendefinisikan adopsi sebagai penerimaan atau penggunaan suatu ide, alat-alat (mesin) atau teknologi baru oleh *adopter* yang disampaikan oleh pembawa teknologi. Teknologi dapat dilihat sebagai sebuah inovasi yang proses difusinya melibatkan sisi penawaran dan sisi permintaan. Teori Difusi Inovasi pada dasarnya menjelaskan proses bagaimana suatu inovasi disampaikan (dikomunikasikan) melalui saluran-saluran tertentu sepanjang waktu kepada sekelompok anggota dari sistem sosial.

Rogers (2003) mengemukakan lima atribut dalam Teori Difusi Inovasi yang menjadi penentu adopsi teknologi baru. Atribut pertama, *Relative advantage* menunjukkan sejauh mana sebuah inovasi teknologi lebih dari inovasi sebelumnya. Manfaat ini dapat dilihat dari sudut pandang teknis, ekonomis, *prestise*, kenyamanan dan kepuasan. Jika seseorang merasa bahwa sebuah inovasi teknologi memberikan *relative advantage* yang tinggi maka ia akan mengadopsi teknologi tersebut. Atribut kedua, *Compatibility* adalah kesesuaian sebuah inovasi teknologi dengan nilai diri *adopter*, pengalaman *adopter*, dan kebutuhan *adopter*. Atribut ketiga, *Complexity* (Rogers, 2003) merujuk pada tingkat kesulitan pemahaman dan penggunaan sebuah inovasi teknologi. Semakin kompleks dan rumit sebuah inovasi

teknologi akan lebih sulit diadopsi. Atribut keempat, *Trialability* (Rogers, 2003) adalah sejauh mana suatu inovasi teknologi dapat dicoba dan diuji. Jika sebuah inovasi dapat dicoba sebelum diadopsi maka akan meningkatkan keinginan individu mengadopsi teknologi baru (Wahid & Iswari, 2007). Atribut terakhir yang menjadi pertimbangan dalam mengadopsi teknologi baru adalah *Observability*, atribut ini terkait dengan sejauh mana hasil adopsi inovasi teknologi dapat diamati dan dikomunikasikan.

## **B. Penelitian yang Relevan**

Penelitian terdahulu yang telah dilakukan, yaitu :

1. Penelitian Sarma dan Pais (2011) menganalisis bagaimana pembangunan ekonomi dapat memengaruhi inklusi keuangan di suatu negara. Hasil penelitian menunjukkan tingkat pembangunan manusia dapat memengaruhi inklusi keuangan. Telepon seluler memiliki potensi untuk meningkatkan inklusi keuangan dengan mengurangi penyediaan layanan keuangan yang hemat biaya bagi masyarakat miskin maupun yang tidak tergolong kedalam masyarakat miskin selain itu juga sebagai sarana penyebar informasi penting bagi masyarakat yang cepat dan murah. Negara yang memiliki GDP per kapita rendah, ketimpangan pendapatan yang tinggi, tingkat melek huruf dan urbanisasi yang rendah menunjukkan rendahnya jaminan dalam mengakses sektor keuangan. Ketersediaan informasi yang dicerminkan oleh akses jalan, penggunaan telepon dan

internet juga memiliki peranan penting dalam meningkatkan inklusi keuangan.

2. Purwati dan Fransiska (2014) meneliti mengenai strategi peningkatan kemampuan adopsi teknologi *branchless banking* untuk memperluas inklusi keuangan di masyarakat pedesaan. Penelitian ini meneliti tentang peningkatan keuangan inklusi menggunakan teori difusi inovasi yang dapat menjadi penentu adopsi teknologi baru. Hasil dari penelitian ini adalah mengetahui responden yang diteliti setuju bahwa teknologi perbankan ini memiliki keunggulan dibandingkan layanan atau produk tradisional lainnya.
3. Sarah (2015) melakukan penelitian tentang Dampak *Branchless Banking* Terhadap Kinerja Keuangan PT Bank Muamalat Indonesia Tbk. Penelitian ini menilai kinerja keuangan dari Bank Muamalat Indonesia setelah diberlakukannya *branchless banking* di bank tersebut. Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa dampak *branchless banking* terhadap kinerja keuangan Bank Muamalat Indonesia berdasarkan hasil uji *paired sample t-test* menunjukkan bahwa Kinerja keuangan Bank Muamalat Indonesia dari segi *solvabilitas*, efisiensi, dan *profitabilitas* menjadi lebih baik setelah adanya *Branchless Banking*.
4. Hapsari (2016) meneliti mengenai faktor yang berpengaruh pada adopsi *mobile financial service*: sebuah studi eksploratori. masyarakat miskin di atas kepentingan para pelaku bisnisnya. Dalam penelitian ini dilakukan

identifikasi faktor yang berpengaruh terhadap adopsi MFS dengan metode eksploratori. Hasil dari penelitian ini adalah penerapan MFS perlu memperhatikan 4 aspek utama yaitu kepercayaan, kemudahan penggunaan, nilai, dan keberlanjutan.

### **C. Kerangka Pikir**

Ketimpangan pendapatan merupakan permasalahan yang selalu terjadi di Indonesia. Menurut beberapa penelitian menunjukkan bahwa ketimpangan pendapatan dapat berkurang melalui pembangunan sektor keuangan, salah satunya adalah pembangunan pada sektor perbankan. Sektor perbankan ini dinilai tepat untuk dapat menjadi solusi mengatasi ketimpangan pendapatan dari masyarakat Indonesia. Perbankan sendiri adalah sebuah lembaga yang fungsinya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dana tersebut kepada masyarakat (M Fuad, 2000). Perkembangan dari pihak perbankan sendiri sudah semakin maju dan berkembang, namun sektor perbankan yang semakin maju dan berkembang ini, faktanya masih banyak masyarakat Indonesia yang belum dapat mengakses dan menggunakan jasa perbankan (*unbanked*). Oleh karena itu diperlukannya fungsi dari keuangan inklusi agar masyarakat yang tadinya *unbanked people* menjadi *banked people*.

Visi dari keuangan inklusi ini menurut Bank Indonesia (2014) adalah mewujudkan sistem keuangan yang dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat untuk mendorong pertumbuhan ekonomi, penanggulangan

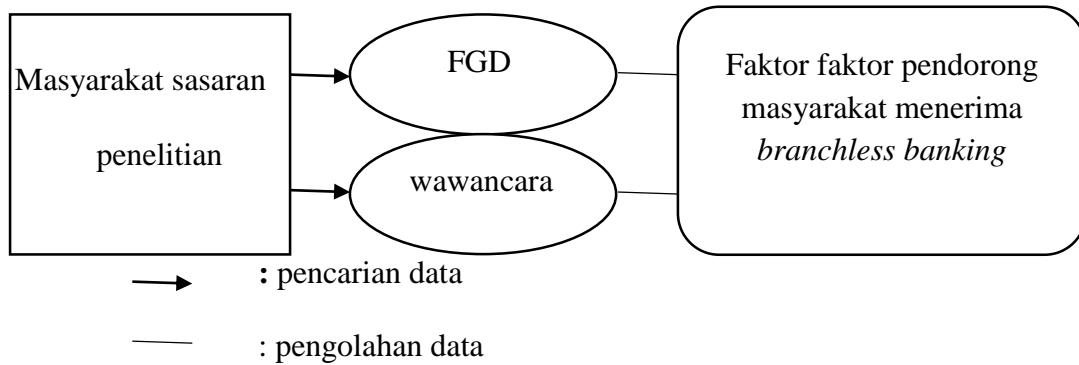
kemiskinan, pemerataan pendapatan dan terciptanya stabilitas sistem keuangan di Indonesia. Pemerataan keuangan di Indonesia ini cukup susah, sebab dengan luas wilayahnya perbankan memiliki kendala ketika harus membuka kantor cabangnya di setiap wilayah dari Negara ini. Keuangan inklusi bertujuan untuk mengurangi kendala tersebut sehingga masyarakat yang berada di daerah yang jauh dari kantor cabang dapat menerima akses jasa keuangan yang sama, oleh karena itu pemerintah mencanangkan program *branchless banking* untuk mengatasi hal tersebut. CGAP (*Consultative Group to Assist the Poor*) definisi *branchless banking* sebagai pemberian jasa keuangan yang dilakukan di luar kantor cabang bank dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi serta agen ritel bukan bank (Lyman et al. 2006). Tujuan dilakukannya *branchless banking* ini adalah agar semua warga dapat menikmati jasa keuangan formal yang sama. *Branchless banking* ini tentunya akan menghemat biaya operasional pihak perbankan dan memperluas jangkauannya kepada masyarakat yang jauh dari kantor cabangnya.

Keuangan inklusi dengan metode *branchless banking* ini dapat diterima dengan baik dan dapat dirasakan kebermanfaatannya oleh masyarakat apabila tingkat persepsi masyarakat terhadap teknologi *branchless banking* ini tinggi. Tingkatan pendorong persepsi masyarakat terhadap layanan ini dan hambatan dari layanan ini juga dapat membuat layanan ini dapat diterima oleh masyarakat atau tidak kedepannya. Rogers menyebutkan bahwa ada 5

atribut penentu persepsi penerimaan adopsi teknologi baru. Lima atribut menurut Rogers (2003) yaitu *relative advantage*, (keuntungan relative), *compatibility* (kesesuaian), *complexity* (kerumitan), *trialability* (dapat dicoba), dan *obsevability* (dapat diamati). Lima atribut ini diukur dengan bagaimana persepsi terhadap layanan *branchless banking* apakah mereka mau menggunakan layanan ini kedepannya, dengan catatatn apakah sangat membantu atau justru menghambat mereka.

Manfaat yang didapatkan apabila persepsi terhadap layanan *branchless banking* ini berhasil adalah pemerataan akses jasa keuangan formal kedepannya yang akan didapatkan oleh masyarakat pedesaan. Pemerataan akses jasa keuangan formal ini tentunya akan membantu perekonomian masyarakat menjadi lebih baik. Manfaat juga akan dirasakan oleh perbankan selaku penyedia layanan *branchless banking* ini, pihak perbankan dapat memperluas jangkauan pasarnya tanpa harus mengeluarkan modal besar untuk membuat kantor cabang, selain itu semakin banyak masyarakat yang mengakses layanan ini tentunya akan menjadikan hal tersebut sebagai pendapatan bagi pihak perbankan. Pemerintah juga mendapatkan manfaat dari layanan ini, sebab dengan semakin baiknya perekonomian warganya akan mengurangi tingkat kemiskinan di Negara ini, selain itu pendapatan yang didapat dari pajak juga akan semakin tinggi.

#### D. Paradigma penelitian



Gambar 1. Paradigma Penelitian

#### E. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan landasan teori dan kerangka pikir di atas, maka dapat dirumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana tingkat pengetahuan masyarakat Desa Pendem mengenai layanan yang berbasis metode teknologi *branchless banking*?
2. Apa saja faktor-faktor yang mendorong persepsi masyarakat Desa Pendem terhadap teknologi *branchless banking*?



### **BAB III**

#### **METODE PENELITIAN**

##### **A. Desain Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian dengan pendekatan kualitatif, hal ini didasarkan kepada rumusan-rumusan yang muncul dalam penelitian ini yang menuntut peneliti untuk melakukan aktivitas eksplorasi dalam rangka memahami dan menjelaskan masalah-masalah yang menjadi fokus masalah penelitian ini. Data yang dipergunakan dalam melaksanakan penelitian ini adalah data primer yang diperoleh melalui *focus group discussion* (FGD) dan wawancara berencana. Data ini nantinya akan digunakan untuk mengidentifikasi faktor pendorong masyarakat Dusun Pendem dalam menggunakan teknologi perbankan serta niat penggunaannya yang ditinjau dari karakteristik individu pengadopsi teknologi selanjutnya dilakukan analisis metode deskriptif.

Menurut Nasution (1998) metode deskriptif dalam penelitian adalah dilakukan dengan mengumpulkan data deskriptif yang banyak dan dituangkan dalam bentuk laporan dan uraian, penelitian ini tidak mengutamakan angka dan statistik, walaupun tidak menolak data kuantitatif, karakteristik dari penelitian kualitatif ditandai oleh kegiatan untuk mengamati orang dalam

situasi nyata baik dalam berinteraksi dengan lingkungan, maupun untuk memahami perilaku orang yang diamati tersebut.

## **B. Tempat dan Waktu Penelitian**

Peneliti melakukan penelitian ini langsung ke lapangan yakni di Desa Pendem Berbah Sleman. Desa Pendem memiliki luas wilayah 40.212 m<sup>2</sup>, dengan batas-batas wilayahnya yaitu Kecamatan Piyungan disebelah Selatan, Dusun Sampaan di sebelah Barat, Pedukuhan Tegalsari di sebelah Utara, dan Sungai Opak di sebelah Timur. Desa Pendem ini tepatnya ada di Kecamatan Berbah paling selatan. Desa Pendem saat ini dipimpin oleh Bapak Aris Margono dan Desa Pendem sendiri terdiri atas 3 dusun, yaitu Dusun Dondong, Dusun Lojisari, dan Dusun Pendem. Terdapat 4 RW (Rukun Warga) dan 8 RT (Rukun Tetangga). Waktu pelaksanaan penelitian ini berlangsung selama bulan Maret 2017 sampai dengan April 2017.

## **C. Populasi dan Sampel Penelitian**

### **1. Populasi**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono 2011). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat Desa Pendem yang terdiri atas 231 kepala keluarga dengan jumlah penduduk 907 jiwa. Dengan rincian jumlah penduduk laki-laki 414 jiwa dan jumlah penduduk perempuan

493 jiwa. Sebagian besar mata pencaharian penduduk Pedukuhan Pendem bekerja sebagai petani di sektor agraris yang menggarap sawah dengan fokus tanaman padi dan sayuran. Tingkat pendidikan di Pedukuhan Pendem kebanyakan lulusan SMA/SMK sederajat yang orientasinya langsung bekerja setelah lulus.

## 2. Sampel

Menurut Sugiyono (2011) sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan sampel random sederhana (*simple random sampling*), yaitu setiap elemen dalam populasi mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih (Mudrajad Kuncoro, 2009). Teknik ini bertujuan untuk mendapatkan sampel yang sesuai dengan kebutuhan penelitian. Karena keterbatasan waktu dan sumber daya yang ada maka sampel yang ditetapkan untuk pencarian data melalui wawancara dalam penelitian ini adalah 100 orang. Akan tetapi dalam sampel ini harus memiliki syarat sebagai berikut. Orang tersebut harus memiliki syarat yakni memiliki telepon seluler dengan nomor yang tidak sering berganti-ganti karena dalam layanan ini nomor telepon adalah identitas dari nomor akun nasabah dan warga tidak buta huruf karena layanan ini berhubungan dengan pemahaman layanan yang ada, selain itu harus berusia di atas 17 tahun hal ini dikarenakan usia tersebut sudah dapat

memiliki rekening perbankan atas nama pribadi dan dinilai sudah dapat mengatur keuangannya sendiri.

#### **D. Definisi Operasional Variabel**

Variabel adalah segala sesuatu yang dapat membedakan atau membawa variasi pada nilai (Uma Sekaran, 2006), dalam penelitian ini variabel penelitiannya antara lain:

##### **1. Penerimaan Adopsi Teknologi**

Mardikano (1982, dalam Mizar *et al.* 2008) mendefinisikan adopsi sebagai penerimaan atau penggunaan suatu ide, alat-alat (mesin) atau teknologi baru oleh *adopter* yang disampaikan oleh pembawa teknologi.

Rogers (2003) mengemukakan lima atribut dalam Teori Difusi Inovasi yang menjadi penentu adopsi teknologi baru.

- a. *Relative advantage* menunjukkan sejauh mana sebuah inovasi teknologi lebih dari inovasi sebelumnya. Manfaat ini dapat dilihat dari sudut pandang teknis, ekonomis, *prestise*, kenyamanan dan kepuasan. Jika seseorang merasa bahwa sebuah inovasi teknologi memberikan *relative advantage* yang tinggi maka persepsi masyarakat terhadap layanan ini akan tinggi dan kemungkinan akan mengadopsi teknologi tersebut kedepannya menjadi lebih besar.

- b. *Compatibility* adalah kesesuaian sebuah inovasi teknologi dengan nilai diri *adopter*, pengalaman *adopter*, dan kebutuhan *adopter*. Jika seseorang merasa bahwa sebuah inovasi teknologi sesuai dengan nilai, pengalaman dan dibutuhkan oleh mereka maka persepsi masyarakat terhadap layanan ini akan tinggi dan kemungkinan akan mengadopsi teknologi tersebut kedepannya menjadi lebih besar.
- c. *Complexity* merujuk pada tingkat kesulitan pemahaman dan penggunaan sebuah inovasi teknologi. Semakin kompleks dan rumit sebuah inovasi teknologi akan lebih sulit diadopsi. Jika seseorang merasa bahwa sebuah inovasi teknologi memberikan *complexity* yang tinggi maka persepsi masyarakat terhadap layanan ini akan rendah dan kemungkinan akan mengadopsi teknologi tersebut kedepannya menjadi semakin kecil.
- d. *Trialability* adalah sejauh mana suatu inovasi teknologi dapat dicoba dan diuji. Jika seseorang merasa bahwa sebuah inovasi teknologi dapat dicoba dan diuji oleh mereka sendiri sehingga mereka mengetahui sebelum mengadopsi kedepannya maka persepsi masyarakat terhadap layanan ini akan tinggi dan kemungkinan akan mengadopsi teknologi tersebut kedepannya menjadi lebih besar.

- e. *Observability*, atribut ini terkait dengan sejauh mana hasil adopsi inovasi teknologi dapat diamati dan dikomunikasikan. Jika seseorang merasa bahwa sebuah inovasi teknologi ini disampaikan kepada mereka dengan pemasaran yang baik sehingga mereka mau untuk menerimanya maka persepsi masyarakat terhadap layanan ini akan tinggi dan kemungkinan akan mengadopsi teknologi tersebut kedepannya menjadi lebih besar.

#### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Penelitian ini menggunakan sumber data primer. Data primer ini di dapatkan dari hasil *Focus group discussion* (FGD) dan wawancara yang dilakukan terhadap sampel yang telah ditetapkan sebelumnya.

##### **1. *Focus Group Discussion* (FGD)**

*Focus Group Discussion* (FGD) didefinisikan sebagai “suatu proses pengumpulan informasi mengenai suatu permasalahan tertentu yang sangat spesifik melalui diskusi kelompok” (Irwanto, 1988). Dengan perkataan lain FGD merupakan proses pengumpulan informasi bukan melalui wawancara, bukan perorangan, dan bukan diskusi bebas tanpa topik spesifik. Metode FGD termasuk metode kualitatif. Seperti metode kualitatif lainnya (*direct observation, indepth interview, dsb*) FGD berupaya menjawab jenis-jenis pertanyaan *how-and why*, bukan jenis-jenis pertanyaan *what-and-how-many* yang khas untuk metode kuantitatif (*survei, dsb*). Teknik ini dimaksud untuk memperoleh informasi mengenai

sejauh mana keuangan inklusi ini berdampak kepada masyarakat pedesaan Pendem berdasarkan hasil diskusi yang terpusat dari suatu kelompok warga. FGD menjadi amat penting untuk menghindari pemaknaan yang salah dari seorang peneliti terhadap masalah yang sedang diteliti. Sejauh itu pula teknik ini digunakan untuk menarik kesimpulan terhadap makna-makna intersubjektif yang sulit dimaknakan sendiri oleh peneliti karena dihalangi oleh dorongan subjektivitas peneliti.

Bangunan FGD dibangun berdasarkan asumsi

- a. Keterbatasan individu selalu tersembunyi pada ketidaktahuan kelemahan pribadi tersebut.
- b. Masing masing anggota kelompok saling memberi pengetahuan satu dengan lainnya dalam pergaulan kelompok.
- c. Setiap individu dikontrol oleh individu lain sehingga ia berupaya untuk menjadi yang terbaik.
- d. Kelemahan subjektif terletak pada kelemahan individu yang sulit dikontrol oleh individu yang bersangkutan.
- e. *Intersubjektif* selalu mendekati kebenaran yang terbaik.

*Focus group discussion* (FGD) digunakan untuk melihat seberapa jauh masyarakat Desa Pendem mengetahui mengenai *branchless banking* ini.

## 2. Wawancara

Wawancara menurut kamus besar bahasa Indonesia adalah tanya jawab dengan seseorang (pejabat dan sebagainya) yang diperlukan untuk

dimintai keterangan atau pendapatnya mengenai suatu hal. Wawancara merupakan salah satu bagian terpenting dari setiap survey. Tanpa wawancara peneliti akan kehilangan informasi yang hanya dapat diperoleh dengan jalan bertanya langsung dengan responden. Wawancara merupakan suatu proses interaksi dan komunikasi. Dalam proses ini, hasil wawancara ditentukan oleh beberapa faktor yang berinteraksi dan mempengaruhi arus informasi. Faktor-faktor tersebut adalah pewawancara, responden, topik penelitian yang tertuang dalam daftar pertanyaan, dan situasi wawancara. Koentjaraningrat (1986) membagi wawancara kedalam dua hal golongan besar, yaitu wawancara berencana (*standardized interview*) dan wawancara tak berencana (*unstandardized interview*). Perbedaannya terletak pada perlu tidaknya peneliti menyusun daftar pertanyaan yang dipergunakan sebagai pedoman untuk mewawancarai informan. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan wawancara berencana sehingga peneliti akan menyiapkan terlebih dahulu daftar pertanyaan yang akan digunakan untuk pedoman wawancara saat melakukan pengambilan data.

Wawancara yang dilakukan pada penelitian ini berguna untuk mengetahui informasi mengenai strategi yang dapat dipakai sehingga produk yang nantinya keluar dari pihak bank atau lembaga keuangan formal lainnya dapat sesuai dengan apa yang diinginkan oleh masyarakat. Data yang telah didapatkan selanjutnya akan dianalisis menggunakan



metode deskriptif yang bertujuan mengidentifikasi faktor pendorong masyarakat Dusun Pendem dalam menggunakan teknologi perbankan MPS serta niat penggunaan yang ditinjau dari karakteristik individu pengadopsian teknologi.

#### F. Instrumen Penelitian

Tabel 2. Kisi-kisi wawancara

Variabel	Sub-variabel	Indikator pertanyaan	Nomor pertanyaan
Penerimaan Adopsi Teknologi	<i>Relative advantage</i>	a. pembiayaan b. flesiibilitas layanan c. efisiensi waktu	14, 18, 19, 20, 21, dan 22
	<i>Compatibility</i>	a. pengalaman dengan perbankan b. kebutuhan akan adanya <i>branchless banking</i>	3, 4, 5, 6, 7, 12, 13, 23, dan 24
	<i>Complexity</i>	a. pemahaman terhadap <i>branchless banking</i> b. penggunaan metode <i>branchless banking</i>	25, 26, 27, 28, 29, dan 30
	<i>Trialability</i>	a. tingkat keamanan metode <i>branchless banking</i> b. tingkat kerumitan penggunaan metode <i>branchless banking</i>	15, 16, 17, 31, 32, dan 33
	<i>Obsevability</i>	a. sosialisai pihak bank b. penggunaan media iklan untuk penyebarluasan <i>branchless banking</i>	8, 9, 10, 11, dan 34

## **G. Teknik Analisis Data**

Statistika deskriptif adalah teknik statistik yang memberikan informasi hanya mengenai data yang dimiliki dan tidak bermaksud untuk menguji hipotesis dan kemudian menarik inferensi yang digeneralisasikan untuk data yang lebih besar atau populasi. Statistik deskriptif “hanya” dipergunakan untuk menyajikan dan menganalisis data agar lebih bermakna dan komunikatif dan disertai perhitungan-perhitungan “sederhana” yang bersifat lebih memperjelas keadaan dan atau karakteristik data yang bersangkutan (Nurgiyantoro dkk, 2000)

Analisis dimulai dengan pengumpulan data yang dalam penelitian ini menggunakan metode wawancara berencana serta menggunakan *Focus group discussion* (FGD). Data yang di dapat melalui kedua metode tersebut kemudian diolah agar dapat menjadi sebuah data yang dapat dibaca sehingga sesuai dengan apa yang diharapkan. Data hasil pengolahan tersebut kemudian disajikan kedalam sebuah grafik. Hal tersebut kemudian dianalisis sehingga didapatlah kesimpulan dari penelitian.

Bagong, dkk (2006), mengatakan pengolahan data dalam penelitian kualitatif dilakukan dengan cara mengklasifikasikan atau mengkategorikan data berdasarkan beberapa tema sesuai fokus penelitiannya. Teknik pengolahan data pada penelitian ini terdiri atas :

## 1. Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan lapangan (Miles dan Huberman (1992:16)). Langkah-langkah yang dilakukan adalah menajamkan analisis, menggolongkan atau pengkategorisasian ke dalam tiap permasalahan melalui uraian singkat, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasikan data sehingga dapat ditarik dan diverifikasi. Data yang di reduksi antara lain seluruh data mengenai permasalahan penelitian. Data tersebut diperoleh melalui wawancara berencana serta melalui *Focus group discussion* (FGD).

Data yang di reduksi akan memberikan gambaran yang lebih spesifik dan mempermudah peneliti melakukan pengumpulan data selanjutnya serta mencari data tambahan jika diperlukan. Semakin lama peneliti berada di lapangan maka jumlah data akan semakin banyak, semakin kompleks dan rumit. Oleh karena itu, reduksi data perlu dilakukan sehingga data tidak bertumpuk agar tidak mempersulit analisis selanjutnya.

## 2. Penyajian Data

Setelah data direduksi, langkah analisis selanjutnya adalah penyajian data. Penyajian data merupakan sebagai sekumpulan informasi 31 tersusun yang memberikan kemungkinan adanya

penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. (Miles dan Huberman, 1992).

Penyajian data diarahkan agar data hasil reduksi terorganisaikan, tersusun dalam pola hubungan sehingga makin mudah dipahami. Penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian naratif, bagan, hubungan antar kategori serta diagram alur. Penyajian data dalam bentuk tersebut mempermudah peneliti dalam memahami apa yang terjadi. Pada langkah ini, peneliti berusaha menyusun data yang relevan sehingga informasi yang didapat disimpulkan dan memiliki makna tertentu untuk menjawab masalah penelitian.

Penyajian data yang baik merupakan satu langkah penting menuju tercapainya analisis kualitatif yang valid dan handal. Dalam melakukan penyajian data tidak semata-mata mendeskripsikan secara naratif, akan tetapi disertai proses analisis yang terus menerus sampai proses penarikan kesimpulan. Langkah berikutnya dalam proses analisis data kualitatif adalah menarik kesimpulan berdasarkan temuan dan melakukan verifikasi data.

### 3. Menarik Kesimpulan.

Tahap ini merupakan tahap penarikan kesimpulan dari semua data yang telah diperoleh sebagai hasil dari penelitian. Penarikan kesimpulan atau verifikasi adalah usaha untuk mencari atau memahami makna/arti, keteraturan, pola-pola, penjelasan, alur sebab akibat atau

proposisi. Sebelum melakukan penarikan kesimpulan terlebih dahulu dilakukan reduksi data, penyajian data serta penarikan kesimpulan atau verifikasi dari kegiatan-kegiatan sebelumnya. Sesuai dengan pendapat Miles dan Huberman, proses analisis tidak sekali jadi, melainkan interaktif, secara bolak-balik diantara kegiatan reduksi, penyajian dan penarikan kesimpulan atau verifikasi selama waktu penelitian. Setelah melakukan verifikasi maka dapat ditarik kesimpulan berdasarkan hasil penelitian yang disajikan dalam bentuk narasi. Penarikan kesimpulan merupakan tahap akhir dari kegiatan analisis data. Penarikan kesimpulan ini merupakan tahap akhir dari pengolahan data.

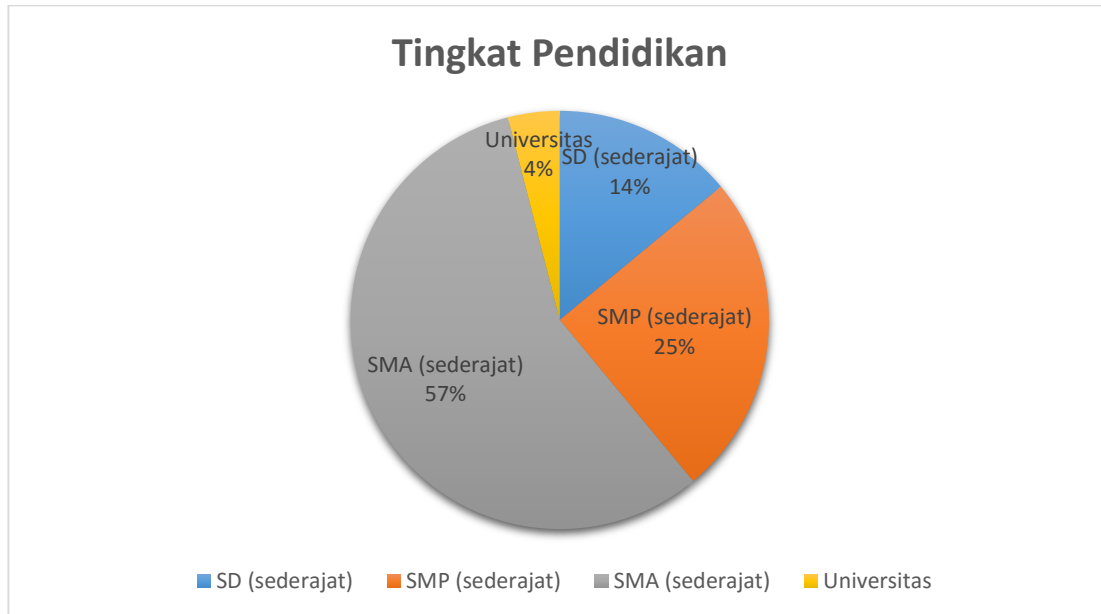
## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Hasil Penelitian**

##### **1. Karakteristik Narasumber**

Penelitian ini memiliki subjek penelitian yaitu warga Desa Pendem Berbah. Warga Desa Pendem ditilik melalui tingkat pendidikannya, mayoritas sudah mengenyam pendidikan, hal itu berarti subjek penelitian ini tidak memiliki permasalahan dengan membaca dan menulis. Tingkat pendidikan ini diharapkan dapat menggambarkan bagaimana tingkat penerimaan informasi masyarakat terhadap sesuatu hal yang baru seperti layanan *branchless banking* ini. Responden yang merupakan warga Desa Pendem Berbah ini memiliki tingkat pendidikan yang bervariasi, namun mayoritas dari warga disini berpendidikan minimal SMA ( sederajat) dengan persentase sebesar 56% diikuti dengan jenjang SMP (sederajat) dengan persentase 26% serta pendidikan berjenjang SD sebesar 14% dan sisanya berjenjang Diploma 3 dan Strata 1 sebesar 4%. Mayoritas penduduk yang sudah mengenyam pendidikan tersebut tentunya bukan masalah bila ada kemauan untuk dapat mempelajari hal baru, karena mudahnya informasi yang didapat hanya dengan membaca sehingga mereka tidak kesulitan untuk memperolehnya.



Gambar 2. Tingkat Pendidikan yang Dimiliki Narasumber Penelitian  
Sumber: Data Primer 2017

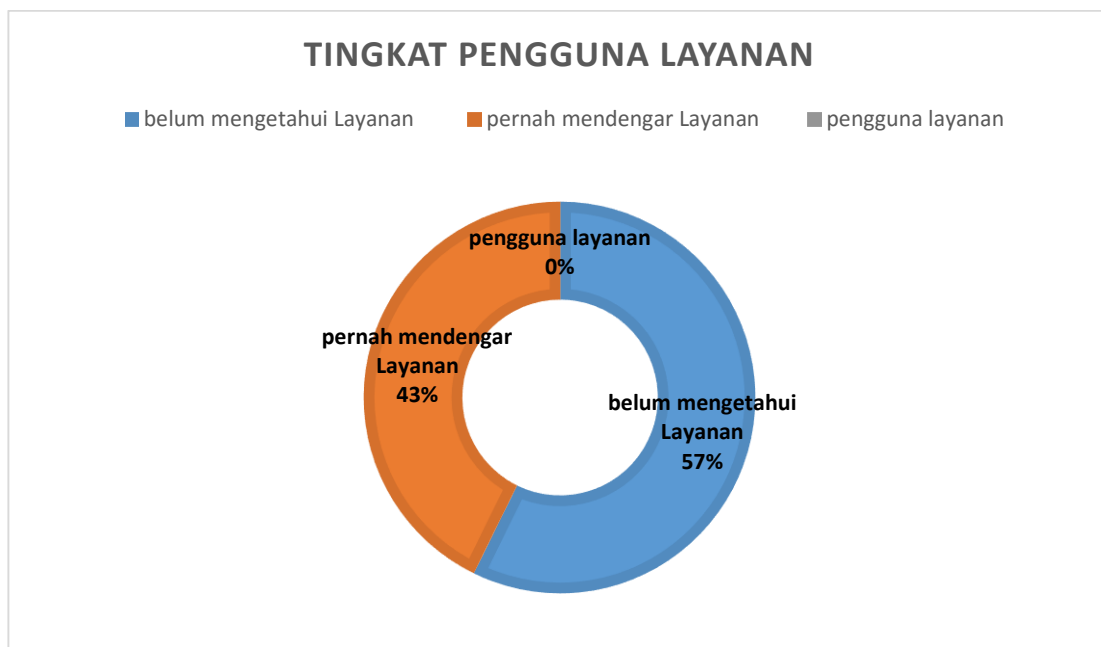
Pengetahuan atas perbankan di desa ini ternyata juga sangat tinggi. Dimana seluruh narasumber yang menjadi tujuan dari penelitian ini mengetahui nama-nama dari bank tersebut serta lebih dari 80% narasumber mengetahui fungsi dari perbankan ini seperti tempat untuk menghimpun dana dari masyarakat dan dapat menyalurkan dana tersebut dalam bentuk kredit. Hasil penelitian menunjukkan 57% narasumber sudah pernah mengakses jasa keuangan formal berupa tabungan namun lebih dari 50% dari penduduk yang sebelumnya mengakses jasa keuangan formal ini, meninggalkan serta tidak mengelola rekeningnya lagi, dan sekitar 43% narasumber belum memiliki rekening tersendiri. Alasan ekonomi yang membuat masyarakat di Desa Pendem ini belum mau mengakses jasa keuangan formal ini, alasan yang sama diungkapkan oleh narasumber yang

awalnya sudah membuka rekening di bank dan telah meninggalkan dan tidak mengelola rekening tersebut. Pendapatan yang tidak menentu tiap bulannya membuat masyarakat belum mau untuk mengakses jasa keuangan formal di perbankan ini. Mereka berpikir apabila dengan dana yang sedikit pasti nanti dana yang mereka punya direkening tersebut hanya akan habis dengan adanya potongan dari pihak perbankan, namun sebenarnya narasumber tetap ingin mengakses jasa keuangan formal tersebut karena mereka tahu tentang keuntungan yang mungkin akan mereka dapatkan.

Pengetahuan warga mengenai produk-produk yang dihadirkan oleh bank di Desa Pendem ini ternyata cukup tinggi seperti berbagai jenis produk untuk tabungan dan produk untuk kredit, namun apabila ditanyakan mengenai produk-produk jasa perbankan lainnya seperti asuransi, sekuritas dan layanan berbasis *branchless banking* ini warga Desa Pendem belum mengetahuinya. Produk asuransi misalnya, dari keseluruhan narasumber hanya 2 narasumber yang mengetahui mengenai produk asuransi yang dihadirkan oleh pihak perbankan. Mereka mengetahui ini karena mereka pernah berurusan dengan pihak asuransi dimana premi yang dibayarkan langsung memotong dana yang ada didalam rekening nasabah ini. Produk sekuritas di Desa Pendem ini masih sangat asing, karena tidak satupun yang mengetahui mengenai produk sekuritas yang dihadirkan oleh pihak bank. Produk perbankan lainnya yakni, produk yang berdasarkan layanan *branchless banking* yang berbasis *mobile payment system* (MPS) mayoritas



narasumber Desa Pendem masih asing dengan hal itu seperti apa yang terjadi dengan produk sekuritas dari perbankan. Data yang didapat adalah 63% warga pendem belum mengetahui adanya pelayanan perbankan berbasis *mobile payment system* (MPS) ini. Sisanya yakni 47% hanya pernah mendengar mengenai layanan ini dan dari keseluruhan narasumber yang ada tidak ada satupun narasumber yang menggunakan layanan ini. Berdasarkan data tersebut tentunya masyarakat di Desa Pendem ini masih kurang memiliki pengetahuan mengenai layanan *branchless banking* berbasis *mobile payment system* (MPS) ini.



Gambar 3. Tingkat Penggunaan Layanan oleh Narasumber Penelitian  
Sumber: Data Primer 2017

Layanan *branchless banking* berbasis *mobile payment system* (MPS) ini sebenarnya sangat berpotensi untuk dikembangkan di Desa Pendem ini.

Tingkat kepemilikan telepon seluler yang sangat tinggi dari semua narasumber di Desa Pendem ini yakni mencapai persentase 90% merupakan kuncinya. Banyaknya pengguna telepon seluler tersebut mengindikasikan bahwa warga Desa Pendem ini dapat menjadi *potential market* untuk persebaran layanan *branchless banking* berbasis *mobile payment system* (MPS). Selain itu tingginya penggunaan telepon seluler di Desa Pendem ini juga mengindikasikan bahwa mereka mengikuti perkembangan teknologi yang tentunya tidak akan ada kesulitan untuk dapat menerima layanan ini sebagai salah satu pengembangan model teknologi perbankan. Layanan *branchless banking* berbasis *mobile payment system* (MPS) ini memang menggunakan telepon seluler sebagai ujung tombak pelaksanaan layanan ini. Data tersebut tentunya menunjukkan bahwa Desa Pendem ini cukup potensial untuk penerapan *branchless banking* untuk memperluas inklusi keuangan.

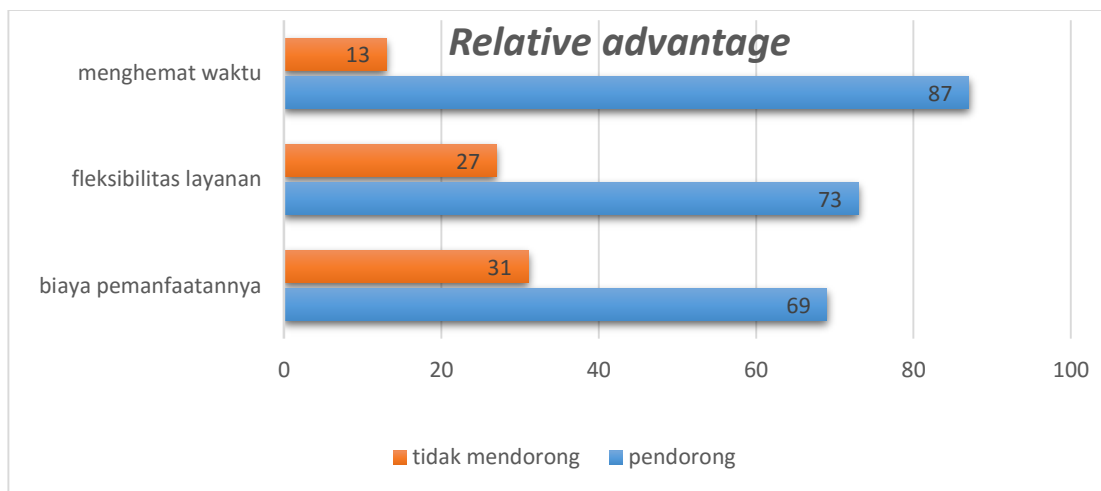
## **2. Faktor yang Dipersepsikan menjadi Adopsi Teknologi *Branchless Banking***

Sesuai yang dikemukakan Rogers (2003) mengenai lima atribut dalam Teori Difusi Inovasi menjadi penentu adopsi teknologi baru. Atribut pertama, *Relative advantage*, dimana dalam atribut ini peserta diskusi memberikan penilaian positif. Peserta wawancara mengatakan bahwa layanan *branchless banking* ini sangat mempersingkat waktu. Alasannya adalah karena pemanfaatan dari layanan ini dapat memangkas waktu yang

diperlukan untuk melakukan transaksi dengan datang langsung ke kantor bank. Narasumber juga tidak perlu lagi mengisi blangko saat ingin melakukan transaksi karena dengan layanan *branchless banking* ini narasumber hanya perlu mengatur transaksi melalui telepon seluler mereka. Sebanyak 87% dari total narasumber menyatakan kalau layanan *branchless banking* memang dapat memangkas waktu saat ingin melakukan transaksi. Layanan yang dapat diakses kapan saja dan dimana saja juga merupakan keunggulan dari layanan *branchless banking* ini. Layanan tanpa kantor ini pastinya mengurangi kekhawatiran kita mengenai transaksi yang tidak dapat dilaksanakan ketika pelayanan kantor bank sedang libur. Sebanyak 73% dari total narasumber setuju bahwa layanan *branchless banking* ini fleksibel dalam penggunaannya.

Pemanfaatan jasa keuangan perbankan seperti ini juga pasti akan dikenakan biaya setiap transaksinya. Layanan *branchless banking* ini termasuk layanan berbayar, jadi biaya dikenakan setiap melakukan transaksi. Biaya yang dikenakan dipotong langsung melalui pulsa nasabah, sebesar biaya normal setiap sekali melakukan sms yang dibebankan oleh setiap operator telepon seluler. Mayoritas narasumber yakni sebesar 69% menilai bahwa biaya yang digunakan jauh lebih kecil dibandingkan kebermanfaatannya, sehingga mereka masih menganggap bahwa layanan *branchless banking* ini tergolong murah. Indikator yang ditawarkan oleh layanan *branchless banking* ini melebihi layanan perbankan tradisional

yang telah ada sebelumnya, pemangkasan waktu, fleksibilitas layanan, dan biaya jasa yang murah menjadi kunci utama produk ini. Data tersebut mengimplikasikan bahwa atribut *Relative advantage*, dapat dikatakan sebagai salah satu faktor yang dipersepsikan sebagai pendorong adopsi bagi masyarakat Desa Pendem untuk mau mengadopsi layanan *branchless banking* kedepannya.



Gambar 4. Atribut *Relative Advantage Branchless Banking*  
Sumber: Data Primer 2017

Atribut kedua, *Compatibility* (Rogers, 2003), atribut ini merupakan kendala bagi masyarakat Desa Pendem karena dilihat dari sisi kesesuaian, masyarakat Desa Pendem ini beranggapan kalau layanan yang diberikan oleh perbankan ini membutuhkan dana yang besar. Anggapan masyarakat yang masih memandang bank adalah sebuah tempat mewah yang hanya dapat diakses oleh orang-orang yang memiliki dana besar membuat mereka seakan jauh dari jasa keuangan formal ini. Dana yang besar ini dinilai tidak

sesuai dengan pendapatan mereka. Sebesar 43% narasumber yang tidak memiliki rekening di bank menyatakan bahwa, alasan utama mereka tidak mau mengakses jasa keuangan formal di perbankan ini adalah karena dana yang mereka punya saat ini hanya sedikit, pendapatan yang tidak menentu juga menjadi alasan dimana mereka tidak mau untuk mengakses jasa keuangan formal ini. Alasan yang sama juga berlaku untuk narasumber yang pada akhirnya meninggalkan dan tidak mau lagi mengelola rekeningnya di bank. Biaya layanan dari perbankan juga menjadi alasan kenapa masyarakat enggan untuk mau menabung di bank, dana yang sedikit apabila terus menerus dipotong oleh pihak bank maka dana yang hanya sedikit itu akan habis.

Pendapatan yang tidak menentu dari masyarakat Desa Pendem ini mengakibatkan masyarakat cenderung lebih memilih untuk menyimpan uangnya di rumah. Masyarakat menggunakan uang ini untuk memenuhi kebutuhan mereka setiap harinya. Beberapa narasumber mengatakan bahwa dana yang seharusnya dimasukkan ke dalam rekening mereka di bank adalah merupakan dana sisa dari kegiatan pemenuhan kebutuhan, apabila dalam memenuhi kebutuhan saja masih kurang, dana apa yang dapat disisihkan untuk dapat disimpan di bank. Faktor seperti itulah yang menjadi kendala bagi berkembangannya layanan ini di Desa Pendem ini.

Melihat dari sisi kebutuhan layanan *branchless banking* bagi masyarakat Desa Pendem ini ternyata masih belum begitu dibutuhkan.

Narasumber di Desa Pendem ini mempunyai tingkat perputaran uang tunai yang tinggi, walaupun nilai dari uang tunai tersebut tidak begitu besar namun berdasarkan hal itu maka keberadaan uang tunai sangat penting. Layanan *branchless banking* memiliki kekurangan belum dapat bertransaksi secara tunai, akibatnya masyarakat yang membutuhkan uang tunai belum mau mengaksesnya, selain itu beberapa narasumber mengatakan bahwa, keberadaan ATM yang berada diluar desa membuat masyarakat malas untuk menuju ATM tersebut. ATM hanya memiliki nilai nominal yang tidak beragam yakni nominal Rp100.000,00 dan Rp50.000,00 membuat masyarakat tidak dapat mengambil dana sesuai dengan keinginan mereka. Atribut ini dipersepsikan menjadi salah satu penghambat masyarakat untuk mau mengadopsi layanan ini kedepannya.

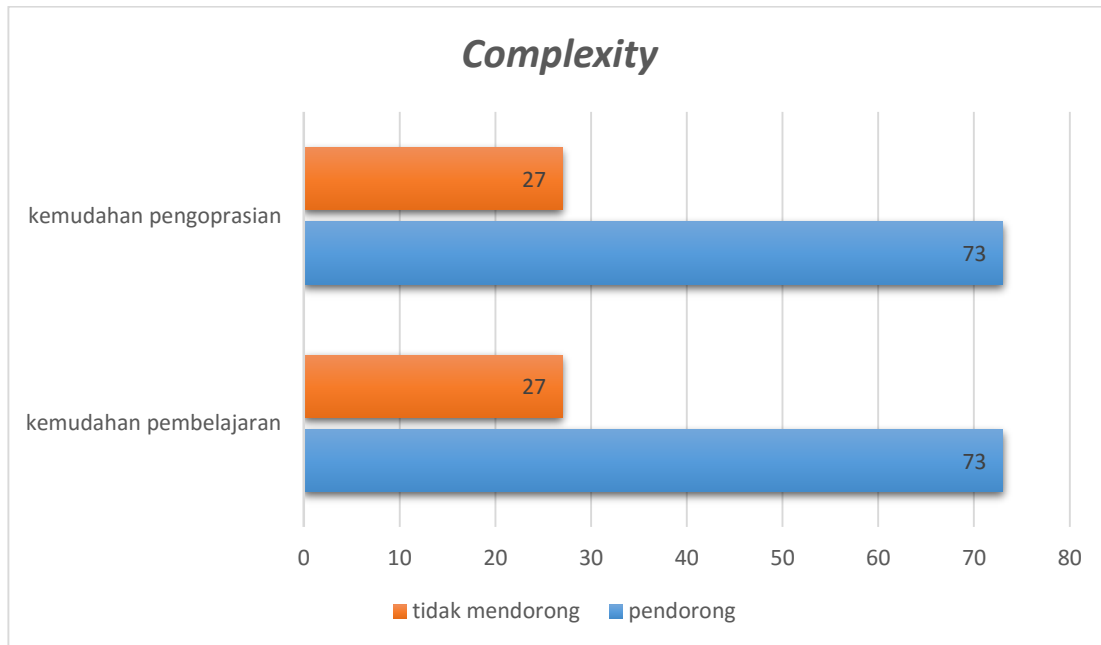
Atribut ketiga, *Complexity* (Rogers, 2003), dimana hal ini merujuk kepada tingkat pemahaman serta penggunaan dari layanan *branchless banking* ini. Narasumber dalam penelitian mayoritas belum mengetahui adanya layanan *branchless banking* sehingga masyarakat perlu mendapatkan pengetahuan mengenai layanan *branchless banking*. Pengetahuan yang diberikan dengan baik dan lengkap tentunya akan menjadikan para narasumber dapat menerima pengetahuan mengenai layanan *branchless banking* dengan baik juga.

Persepsi masyarakat Desa Pendem terhadap layanan *branchless banking* ini ternyata memiliki tingkat kerumitan yang rendah, hal ini dibuktikan

dengan dapat dengan cepatnya narasumber dapat mengulangi langkah-langkah yang telah diberitahukan untuk pengoperasian layanan *branchless banking*. Narasumber dengan jumlah 73% setuju bahwa layanan *branchless banking* mudah untuk dipelajari. Narasumber tersebut berasal dari tingkatan umur antara 17 s.d. 50 tahun, dimana pada usia itu narasumber di Desa Pendem ini masih ingin mencari tahu dan tertarik untuk mempelajari mengenai adanya layanan baru dari perbankan ini. Mudahnya mereka mempelajari layanan *branchless banking* ini berbanding lurus dengan kemudahan mereka dalam mengoperasikan layanan ini.

Narasumber dengan umur antara 51 s.d 60 justru menunjukkan sikap terbalik, dimana narasumber dengan persentase 27% ini menyatakan bahwa mereka mengalami kesusahan dalam mempelajari layanan *branchless banking*. Tingkat pemahaman yang kurang ditengarai menjadi penghambat narasumber dengan rata-rata usia ini untuk mempelajari layanan *branchless banking*. Faktor lain seperti kurangnya pengetahuan mengenai sumber-sumber pembelajaran mengenai layanan *branchless banking* ini membuat narasumber dengan rata-rata umur ini juga mengalami kesusahan dalam mengoprasian layanan *branchless banking*. Mayoritas narasumber di Desa Pendem ini ternyata dapat mempelajari serta mengoperasikan layanan *branchless banking* dengan baik, artinya atribut

ini bukanlah faktor penghambat namun merupakan faktor pendorong untuk pengadopsian layanan *branchless banking*.



Gambar 5. Atribut *Complexity Branchless Banking*  
Sumber: Data Primer 2017

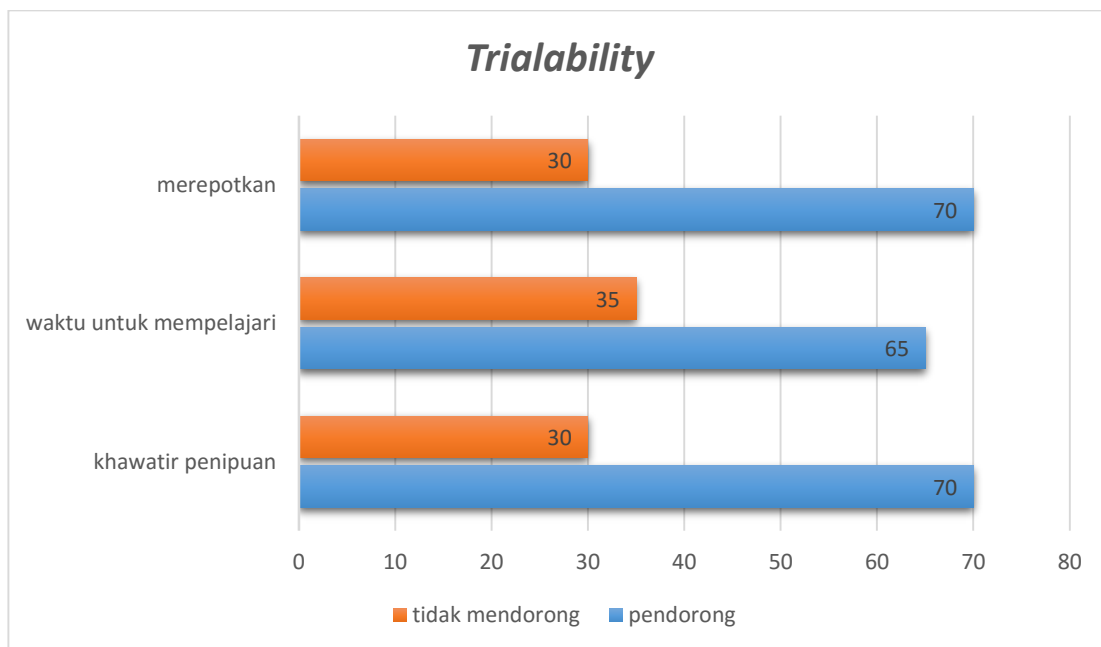
Atribut keempat, *Trialability* (Rogers, 2003) yakni seberapa jauh sebuah inovasi teknologi dapat diuji dan dicoba. Pada penelitian ini atribut tersebut dapat diukur melalui 2 (dua) indikator antara lain adalah tingkat keamanan dari layanan ini dan tingkat kerumitan dalam penggunaan layanan ini. Keamanan selalu menjadi topik utama pertanyaan disetiap produk dari perbankan. Wajar bila kemandirian selalu menjadi pertanyaan, sebab hal ini berhubungan dengan harta yang berharga milik para nasabah. Perbankan tentunya sudah berpengalaman untuk melakukan hal ini, pengamanan selalu menjadi salah satu hal yang ditawarkan kepada nasabahnya.



Pengamanan yang diberikan oleh bank dan kepercayaan yang tertanam kepada nasabahnya sejak lama ini tentunya membuat nasabah menjadi tidak khawatir untuk mau mengakses layanan *branchless banking* ini. Data dari narasumber di Desa Pendem juga menunjukkan mayoritas dari narasumber yakni 70% tidak khawatir dengan keamanan dari layanan ini. Narasumber di Desa Pendem ini mayoritas sudah percaya dengan pihak perbankan, khususnya dengan pihak perbankan yang memiliki nama besar. Rendahnya tingkat kekhawatiran narasumber terhadap layanan ini tentunya diikuti dengan rasa kehati-hatian dalam menanggapi pihak-pihak yang ingin mencoba melakukan penipuan ataupun sesuatu yang mengakibatkan kerugian. Mayoritas narasumber mengaku sudah banyak mengetahui berbagai macam jenis penipuan berkedok telepon seluler, sehingga tingkat kehati-hatian mereka cukup tinggi mengenai hal ini.

Tingkat kekhawatiran yang rendah ini tentunya membuat narasumber terbuka akan layanan *branchless banking*. Narasumber menyatakan sebanyak 65% narasumber akan menyediakan waktu khusus untuk mempelajari mengenai layanan ini. Penyediaan waktu ini dikatakan penting karena narasumber ingin benar-benar menguasai tentang layanan ini. Mayoritas narasumber (70%) juga sepakat bahwa layanan *branchless banking* ini sangat membantu masyarakat. Pemangkasan berbagai hal mengenai pelayanan perbankan tradisional yang dilakukan oleh layanan *branchless banking* ini dinilai tidak merepotkan, justru adanya layanan ini

membuat warga dapat melakukan kegiatan lain dimana sebelumnya waktu itu terpakai untuk melakukan transaksi di kantor bank. Sikap positif masyarakat terhadap contoh produk layanan yang diberikan membuat persepsi masyarakat terhadap layanan ini tinggi sehingga peluang untuk mengadopsi layanan ini kedepannya juga tinggi.



Gambar 6. Atribut *Trialability Branchless Banking*  
Sumber: Data Primer 2017

Atribut terakhir yang menjadi pertimbangan dalam mengadopsi teknologi baru adalah *Observability* (Rogers, 2003), dimana atribut ini berkaitan dengan sejauh mana hasil adopsi teknologi dapat diamati, namun dalam penelitian ini atribut ini diamati melalui kegiatan penyebarluasannya seperti dalam bentuk promosi yang pihak perbankan lakukan untuk mengenalkan layanan *branchless banking*. Data dari narasumber di Desa

Pendem ini menunjukkan persentase sebesar 57% narasumber yang tidak mengetahui mengenai layanan ini, sebanyak 43% narasumber hanya pernah mendengar mengenai layanan ini melalui iklan serta media promosi lainnya dan tidak ada satu orang pun dari keseluruhan narasumber yang telah mengakses layanan ini. Data tersebut menunjukkan bahwa layanan *branchless banking* di Desa Pendem ini masih terhambat oleh jangkauan persebaran informasi mengenai layanan ini.

Semua narasumber mengatakan bahwa belum pernah adanya sosialisasi yang dilakukan oleh pihak perbankan mengenai layanan ini. Kurangnya sosialisasi dari perbankan ini dinilai oleh para narasumber sebagai faktor penghambat mereka untuk mengadopsi layanan ini. Informasi yang didapat dari iklan pun hanya sebatas pemberitahuan tentang permukaan dari layanan tersebut, hal ini juga dinilai sebagai penghambat karena kurangnya informasi kepada masyarakat. Hal tersebut yang menurunkan persepsi masyarakat Desa Pendem terhadap layanan ini.

## **B. Pembahasan**

### **1. Tingkat Penerimaan Masyarakat terhadap Produk dari Perbankan Berbasis *Branchless Banking***

*Focused group discussion* (FGD) dalam penelitian ini dilaksanakan sebanyak 3 (tiga) kali dalam jangka 3 (tiga) minggu dan dilaksanakan tiap minggunya 1 (satu) kali FGD. *Focused group discussion* (FGD) ini dilaksanakan didalam 3 kelompok masyarakat yang pertama adalah

kelompok Pemuda Desa Pendem, yang kedua adalah Kelompok Ibu-Ibu PKK Desa Pendem, dan Kelompok Tani Desa Pendem. *Focused group discussion* (FGD) berjalan dengan lancar dan diterima dengan baik oleh peserta. Hasil diskusi yang dilakukan telah disimpulkan oleh peneliti sehingga menjadi lebih mudah untuk dipahami oleh pembaca.

**Tabel 3. Jumlah Peserta Diskusi**

No	Kelompok	Jumlah peserta	Umur
1	Pemuda	32	15 tahun – 28 tahun
2	Ibu-Ibu PKK	18	33 tahun – 64 tahun
3	Arisan dan Tani	26	34 tahun – 73 tahun

Sumber : lampiran 4, halaman 122

Berdasarkan hasil diskusi yang telah dilakukan oleh peneliti dengan warga Desa Pendem diketahui bahwa ternyata mereka tidak buta akan pengetahuan mengenai perbankan. Keseluruhan dari peserta diskusi ini mengetahui mengenai nama-nama bank yang ada di Indonesia ini dan dapat menyebutkan bagaimana fungsi dari perbankan itu sendiri, dimana fungsi yang mereka sebutkan adalah fungsi untuk menyimpan uang serta tempat untuk meminjam uang (kredit). Diskusi ini berlanjut dengan pertanyaan dari peserta kepada peneliti mengenai berbagai produk yang ada di perbankan, selama ini produk yang mereka ketahui hanyalah produk yang bergerak dibidang tabungan serta pinjaman saja. Peneliti menjelaskan bahwa tidak hanya produk ini saja yang ada di perbankan, namun masih banyak lagi produk yang dapat diakses oleh masyarakat untuk berinvestasi

kedepannya dan mempermudah berbagai transaksi yang mereka lakukan dengan bank.

Asuransi dan sekuritas contohnya, dimana produk perbankan ini dapat diakses oleh masyarakat luas untuk melakukan investasi, kegunaan investasi sendiri adalah untuk dapat memperoleh keuntungan dimasa yang akan datang. Produk lain yang fungsinya adalah untuk mempermudah pelayanan dari perbankan sendiri adalah layanan tanpa kantor (*branchless banking*), dimana layanan ini membuat masyarakat dapat mengakses layanan dari perbankan tanpa harus berada di kantor bank. Layanan inilah yang menjadi fokus diskusi pada diskusi selama ini dimana peneliti ingin tahu seberapa jauh layanan layanan tanpa kantor (*branchless banking*) yang mengindikasikan persebaran keuangan inklusi ini tengah sampai ke Desa Pendem ini dan tersebar dengan merata.

Diskusi berlanjut mengenai akses layanan yang pernah peserta diskusi akses dari berbagai produk perbankan yang ada. Peserta diskusi terbagi menjadi dua kelompok, dimana kelompok yang pernah mengakses layanan perbankan ini menyebutkan bahwa mereka merasa aman ketika mereka menyimpan uang mereka di bank, kenapa mereka merasa aman adalah karena mereka percaya bahwa uang yang mereka simpan disana dapat terhindar dari berbagai tindak kejahatan yang mungkin terjadi, selain itu adanya jaminan yang diberikan oleh bank mengenai dana mereka juga menjadi alasan bahwa mereka merasa aman untuk menyimpan uangnya di

bank. Berdasarkan akses kredit yang ada salah satu masyarakat menyebutkan bahwa akses kredit yang diberikan oleh pihak bank sangatlah membantu untuk berbagai kebutuhan dari masyarakat itu sendiri, namun diketahui hanya sebagian kecil dari masyarakat yang sudah mengakses kredit ini. Kelompok kedua dimana kelompok ini adalah kumpulan dari peserta diskusi yang belum pernah mengakses jasa keuangan ini. Alasan mereka adalah karena anggapan yang sama dari keseluruhan peserta diskusi yang belum pernah mengakses jasa keuangan ini adalah karena anggapan mereka mengenai dana yang dibutuhkan ketika ingin mengakses jasa layanan ini. Anggapan dari peserta diskusi inilah yang menjadi tembok utama penghalang mereka untuk mau mengakses layanan dari perbankan ini.

Peneliti kemudian menjelaskan bahwa tidak butuh dana banyak ketika warga ingin mengakses layanan dari perbankan seperti tabungan ini. Peneliti berbagi pengalaman dengan peserta diskusi dalam hal akses terhadap jasa keuangan tersebut. Dimana pengalaman ini tentunya dapat menjadi bahan diskusi peneliti dengan warga mengenai akses terhadap layanan perbankan. Peneliti menyebutkan bahwa persepsi itu sebenarnya kurang tepat, karena pada kenyataannya apa yang dilakukan oleh peneliti tidak membutuhkan banyak dana justru banyak keuntungan yang didapat ketika mau mengakses layanan ini. Keuntungan tersebut seperti keamanan dan mobilitas dari danan tersebut. Peneliti tidak harus membawa uang *cash*

kemana-mana karena sudah ada ATM untuk menyimpan uang tersebut dan dapat mengambilnya ketika dibutuhkan. Pengalaman peneliti ini sedikit banyak mempengaruhi masyarakat untuk mau mengubah sedikit pandangannya terhadap bank. Mereka mengatakan bahwa mereka tidak menolak dengan adanya layanan ini dan sebenarnya mereka ingin untuk mengakses layanan ini namun tetap dengan beberapa syarat yang mungkin tidak memberatkan mereka seperti penurunan biaya administrasi dari bank tersebut.

Diskusi dilanjutkan dengan bagaimana persebaran keuangan inklusi dari masyarakat Desa Pendem ini dilihat dari seberapa banyak dari peserta diskusi di Desa Pendem ini sudah mengakses salah satu layanan dari perbankan, baik tabungan maupun kredit. Hasil diskusi menunjukkan bahwa dari peserta diskusi ini banyak peserta yang belum mengakses jasa keuangan formal ini, seperti dalam hal tabungan peserta diskusi sebanyak 47 belum mau mengakses layanan tabungan dari pihak perbankan. Alasan mengenai mahal nya biaya yang dibutuhkan masih menjadi alasan utama mereka belum mau mengakses layanan ini. Selain itu kebutuhan akan layanan ini dinilai juga masih rendah. Salah seorang peserta diskusi mengatakan bahwa selama masih dapat menggunakan uang tunai antar warga hal itu dirasa cukup, penggunaan jasa layanan ini dinilai merepotkan dan justru membuat uang mereka hilang dipotong oleh penyedia layanan tersebut yakni bank. Layanan kredit juga hanya ada 2 warga yang

mengakses layanan ini. Faktor bunga yang tinggi membuat warga lebih memilih meminjam kepada warga lain daripada meminjam di bank. Walaupun kadang meminjam dana di warga lain memiliki keterbatasan dari segi jumlah ketersediaan dana, namun hal itu jauh lebih baik daripada harus khawatir dengan ancaman bunga kredit yang dapat memberatkan mereka. Data tersebut menunjukkan bahwa memang keuangan inklusi belum begitu tersebar merata di Desa Pendem ini. Faktor dana yang dibebankan oleh bank dinilai masih menjadi penghalang mereka.

Banyak masukan dari warga yang intinya adalah agar biaya yang nantinya dibebankan kepada para nasabahnya dapat lebih diperkecil ketika mereka akan mengakses layanan dari perbankan. Karena anggapan warga kepada bank bahwa memang membutuhkan dana yang banyak untuk dapat mengakses layanan di bank ini tentunya akan berlangsung lama jika memang dari perbankan sendiri tidak mencari solusi untuk mengatasi permasalahan ini. Permasalahan yang mengakar dan sudah berlangsung lama ini tentunya dapat menghambat persebaran dari keuangan inklusi tersebut.

Diskusi berlanjut dengan pembahasan mengenai *branchless banking* yang sudah sedikit dijelaskan oleh peneliti mengenai berbagai produk dari perbankan tadi. Peneliti memulai diskusi dengan bertanya kepada para peserta diskusi mengenai layanan tanpa kantor (*branchless banking*) tentang keberadaannya ditengan masyarakat Desa Pendem ini. Layanan ini



dinilai masih asing keberadaannya, karena sebagian besar dari peserta diskusi belum mengetahui dengan adanya layanan ini. Kurangnya informasi mengenai layanan ini dan tidak adanya sosialisasi dari pihak terkait mengenai layanan ini dinilai sebagai faktor utama warga Desa Pendem kurang tahu mengenai layanan ini. Layanan ini memang tergolong baru sehingga informasi yang dibutuhkan mengenai layanan ini tentunya sangat dibutuhkan oleh masyarakat, namun pada kenyataannya hanya ada iklan dari media televisi dan cetak tidak adanya sosialisasi langsung kepada mereka. Hal tersebut dinilai sangat kurang karena masyarakat yang mayoritas sebagai petani dan bekerja ini tidak banyak waktu untuk melakukan kegiatan seperti menonton televisi dan membaca media cetak seperti koran. Warga Desa Pendem lebih membutuhkan sosialisasi langsung karena hal tersebut dinilai lebih efektif agar warga cepat tahu dan mengerti mengenai layanan *branchless banking*. Warga desa lebih menginginkan jenis pendekatan seperti ini karena mereka dapat secara langsung untuk bertanya dan mengetahui bagaimana seluk-beluk dari layanan ini dan tahu langsung dari pihak perbankan sendiri yang menjelaskannya.

Peserta diskusi yang mengetahui layanan *branchless banking* adalah sisa dari peserta diskusi yang tadi tidak mengetahui layanan ini. Peserta diskusi ini ternyata hanya mengetahui layanan *branchless banking* dari permukaannya saja, dengan kata lain mereka hanya mengetahui kalau layanan ini ada, namun mereka belum mengetahui layanan ini berfungsi

untuk apa dan bagaimana manfaatnya bagi kehidupan mereka. Peneliti mencoba untuk menjelaskan mengenai fungsi dan manfaat dari layanan *branchless banking* ini, dengan metode diskusi dua arah sehingga mereka juga dapat bertanya mengenai layanan ini. Sebelumnya peneliti menyebutkan bahwa layanan ini berfungsi untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan transaksi perbankan tanpa harus datang ke bank. Luasnya jangkauan dari layanan ini juga berfungsi untuk menjangkau para masyarakat yang berada di daerah yang jauh dari kantor cabang untuk dapat menerima akses jasa keuangan formal yang sama dengan masyarakat yang ada di dekat kantor cabang.

Akses terhadap semua masyarakat baik yang ada di daerah yang dekat dan jauh dari kantor cabang ini lah yang diinginkan oleh semua pihak, seperti pemerintah dan perbankan. Penjelasan yang dilakukan oleh peneliti sedikit memberikan pandangan mengenai layanan ini. Peserta diskusi mengajukan pertanyaan kepada peneliti yakni mengenai seperti apa contoh dari layanan *branchless banking* tersebut, peneliti langsung memberikan contoh berupa salah satu produk dari perbankan dalam hal ini BNI *sms banking* karena penelitian ini berfokus mengenai *branchless banking* dengan penggunaan *mobile payment system* (MPS) sehingga peneliti menggunakan telepon selulernya untuk memberikan contoh dalam penggunaan layanan *branchless banking* tersebut. Pemberian contoh langsung terhadap warga secara langsung tersebut membuat sebagian

warga cepat mengerti dan akhirnya menyadari bahwa sebenarnya layanan ini memang mudah untuk digunakan. Warga yang mengalami kesusahan dalam mengakses layanan ini adalah mereka yang memang sudah tua (usia 50 tahun keatas), hal itu beralasan karena mereka lebih memiliki kelemahan dalam penggunaan telepon selulernya.

Diskusi berlanjut dengan apa yang diinginkan oleh warga dengan adanya layanan ini. Beberapa masyarakat mengungkapkan harapan mereka mengenai perkembangan layanan ini, harapan tersebut antara lain Pembebanan pembiayaan yang harus dibayarkan setiap bulan oleh nasabah, diharapkan dapat semakin rendah hal ini menjadi harapan utama karena memang beban pembiayaan yang dibebankan kepada nasabah ini dinilai terlalu tinggi. Masyarakat menilai bahwa nilai yang dibebankan terlalu tinggi tersebut karena warga desa yang mayoritas pekerjaannya merupakan petani dan buruh lepas memiliki pendapatan yang tidak menentu, sehingga mereka khawatir jika dana yang mereka sisihkan untuk ditabung di bank hanya akan habis dipotong oleh biaya pelayanan bank setiap bulannya.

Selain itu warga Desa Pendem yang mayoritas adalah petani juga mengharapkan untuk pengembangan dari produk *branchless banking* ini diharapkan dapat lebih membantu para petani. Hal tersebut dapat dalam bentuk berbagai hal, seperti pembuatan sebuah halaman menu khusus di aplikasi/pilihan menu dari layanan yang dikeluarkan oleh pihak perbankan.

Menu tersebut dapat membantu dalam hal transaksi penjualan, seperti contohnya membuat menu khusus pada aplikasi dimana isi dari menu tersebut dapat memfasilitasi para petani, sehingga mempermudah transaksi dalam menjual hasil pertanian mereka.

Hal lain adalah tentunya dibagian kredit yang disediakan oleh perbankan. Dalam hal kredit, semakin mudahnya layanan yang diberikan oleh bank seperti adanya *branchless banking* ini diharapkan oleh masyarakat Desa Pendem akan adanya bentuk layanan kredit baru dimana sistem pembayaran dapat dibayarkan dengan layanan *branchless banking* di setiap periode panen, bukan secara bulanan. Pembayaran kredit secara bulanan dianggap petani terlalu membebani keuangan mereka sebab para petani tidak memiliki pendapatan yang menentu di setiap bulannya sehingga dikhawatirkan akan menimbulkan kredit macet serta menimbulkan ketidakpercayaan bank terhadap masyarakat Desa Pendem. Menurut warga Desa Pendem, pembayaran kredit berdasarkan periode panen dinilai akan lebih efektif bagi petani karena mereka telah memperoleh pendapatan dari penjualan hasil pertanian mereka sehingga para petani merasa mampu untuk membayar kredit yang mereka ajukan kepada bank serta mengurangi adanya kredit macet.

2. Faktor-faktor yang mendorong persepsi masyarakat Desa Pendem terhadap teknologi *branchless banking* berdasarkan lima atribut yang dikemukakan oleh Rogers (2003) yaitu,

a. *Relative Advantage*

Berdasarkan pertanyaan-pertanyaan yang diajukan kepada beberapa narasumber mengenai indikator ini, mayoritas dari para narasumber yang mana merupakan penduduk Desa Pendem, belum banyak mengetahui mengenai salah satu layanan terbaru dari bank yang ada saat ini, yaitu layanan tanpa kantor atau lebih dikenal *branchless banking*. Setelah melalui beberapa kali diskusi yang dilakukan antara peneliti dengan para narasumber, peneliti menjelaskan secara garis besar mengenai fasilitas yang ditawarkan melalui layanan *branchless banking* ini, baik sistematika penggunaannya maupun kemudahan yang ditawarkan oleh layanan ini. Diskusi tersebut kemudian semakin berkembang dengan berjalan secara dua arah secara komunikatif, setelah peneliti menjelaskan, banyak narasumber yang kemudian merasa ingin tahu dan mengajukan pertanyaan mengenai penjabaran lebih lanjut dari kemudahan layanan *branchless banking*. Kemudahan tersebut antara lain *m-banking*, *sms banking*, dll. Setelah mendengar penjelasan singkat dari peneliti, para narasumber yang baru mengetahui kemudahan dari layanan tersebut mengaku tertarik karena mereka menganggap fasilitas yang ditawarkan akan mempermudah dan mempercepat jalannya transaksi yang dilakukan apabila mereka adalah seorang nasabah dari bank penyedia layanan *branchless banking*.

**Tabel 4. Jumlah Narasumber mengenai Penghematan Waktu yang Digunakan**

Menghemat waktu	87 orang
Memperlambat pelayanan	13 orang

Sumber : lampiran 3, halaman 116

Penjelasan mengenai *m-banking* dan *sms banking* dipaparkan secara lebih lanjut, termasuk mengenai sistematika penggunaannya secara lebih mendetail, khususnya mengenai cara pembayarannya. Telah dijelaskan dalam diskusi tersebut bagaimana tata cara penggunaan *m-banking* dan *sms banking*, para narasumber menanggapi dengan reaksi yang beragam. Mayoritas narasumber menyatakan bahwa metode yang ditawarkan jauh lebih mudah apabila dibandingkan dengan layanan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) atau dengan cara nasabah harus datang dan melakukan transaksi langsung di bank. Sebagian narasumber, justru menyatakan sebaliknya, bahwa semudah-mudahnya layanan yang ditawarkan oleh pihak bank, metode pembayaran atau transaksi dalam hal keuangan yang dilakukan secara langsung antara individu satu dengan individu lainnya jauh lebih mudah untuk dilakukan karena cenderung tidak berbelit.

Beragam reaksi beragam dari para narasumber, menunjukkan bahwa sebagian besar atau mayoritas narasumber, sebanyak 69 narasumber menyetujui bahwa rendahnya biaya yang ditawarkan oleh layanan ini menarik minat mereka dan menjadi salah satu faktor pendorong

narasumber untuk mengakses layanan *branchless banking* ini. Sisanya, yaitu sebanyak 31 dari narasumber saja yang mengaku masih ragu-ragu dan belum merasa tertarik untuk menggunakan layanan ini, bahkan setelah mendengar penjelasan dari peneliti mengenai detail yang dipaparkan mengenai rendahnya biaya pembayaran layanan tersebut.

**Tabel 5. Jumlah Narasumber mengenai Biaya Pelayanan**

Biaya pelayanan murah	69 orang
Biaya pelayanan tinggi	31 orang

Sumber : lampiran 3, halaman 116

Salah satu hal lain yang diunggulkan oleh bank dari tersedianya layanan *branchless banking*, selain rendahnya biaya pembayaran, adalah mengenai fleksibilitas. Fleksibilitas yang dimaksud dalam hal ini adalah mengenai kemudahan melakukan transaksi, baik fleksibel secara waktu maupun secara tempat. Apabila menggunakan *sms-banking* ataupun *m-banking*, nasabah tidak perlu susah payah dan repot-repot menuju bank terdekat untuk sekedar melakukan transaksi. Layanan ini menawarkan kemudahan sehingga dimanapun nasabah berada, dan dalam keadaan apapun, selama telepon seluler dan internet mereka masih terhubung ke jaringan, nasabah bebas melakukan transaksi tanpa keterlibatan dengan pihak bank secara langsung. Mengenai fleksibilitas waktu juga tentu sangat dirasakan oleh para nasabah, apabila biasanya mereka hanya dapat melakukan transaksi saat jam operasional bank,

sehingga layanan terasa terbatas, dengan layanan *sms banking* dan *m-banking*, nasabah dapat melakukan transaksi kapanpun yang diinginkan dengan menggunakan telepon seluler dan internet mereka. Tentu fleksibilitas ini dirasakan sangat nyata oleh para nasabah, pada saat-saat tertentu seperti adanya hal yang mendesak atau darurat, baik siang malam maupun hari libur, nasabah masih dapat melakukan transaksi keuangan dan memenuhi kebutuhan mereka.

Setelah pemaparan selesai, walaupun narasumber cenderung sangat mengerti dengan penjelasan yang diberikan, dan telah mengetahui pula keunggulan-keunggulan layanan *branchless banking*, namun sepertinya fleksibilitas yang ditawarkan layanan ini belum sepenuhnya dapat menjadi faktor pendorong narasumber untuk tertarik menggunakan layanan ini. Mereka hanya sekedar mengerti terhadap penjelasan yang diberikan, namun ternyata penjelasan tersebut belum dapat sepenuhnya menarik minat narasumber untuk menggunakan layanan.

**Tabel 6. Jumlah Narasumber mengenai  
Fleksibilitas Layanan**

Beranggapan lebih fleksibel	73 orang
Beranggapan tidak fleksibel	27 orang

Sumber : lampiran 3, halaman 116

#### *b. Compatibility*

Narasumber diberikan pertanyaan mengenai kaitan antara macam-macam fungsi bank yang telah dijelaskan dalam jalannya diskusi,



dengan keseharian mereka. Pertanyaan secara lebih spesifik mengarah kepada sebagaimana penting dan perlunya fasilitas bank, untuk membantu narasumber mengelola keuangan mereka. Setelah mendapat penjelasan, sebanyak 57 narasumber yang merasa bahwa kegiatan sehari-hari mereka untuk mengelola uang, membutuhkan fasilitas yang disediakan oleh pihak bank. Rata-rata jawaban yang diberikan oleh narasumber, menyatakan bahwa layanan bank tersebut diperlukan seperti pada saat pembayaran gaji bagi para pegawai swasta yang dibayarkan oleh perusahaan langsung kepada rekening masing-masing pegawai. Sedangkan, layanan *branchless banking* seperti *sms-banking* menurut mereka juga dapat dikatakan membantu karena apabila saat mereka melakukan transaksi pembayaran dengan konsumen, penjual dapat langsung melakukan pengecekan mengenai transaksi tersebut, apakah pembayaran telah berjalan sesuai dengan yang diperjanjikan sebelumnya atau tidak. Cara tersebut dianggap lebih efisien karena penjual tidak perlu repot-repot menuju layanan ATM untuk mengecek saldo tabungan mereka, setelah menerima pemberitahuan pembayaran, mereka juga dapat langsung memproses pengiriman barang kepada konsumen.

Banyaknya narasumber yang mengaku mempergunakan fasilitas yang disediakan oleh pihak bank, tidak disertai dengan keberlanjutan menggunakan layanan tersebut. Dapat dikatakan merupakan kondisi

yang cukup miris, karena 50% dari 57 narasumber yang menggunakan fasilitas bank, mengaku tidak ada keberlanjutan dari pemakaian rekening tabungan yang telah mereka buka. Berbagai alasan seperti berkurangnya pendapatan bagi pekerja swasta serta tidak menentunya pendapatan para petani membuat mereka memilih untuk mengelola uang tunai mereka sendiri. 43 narasumber secara lebih lanjut menyatakan ketidaktertarikannya terhadap fasilitas tabungan yang ditawarkan oleh pihak bank. Hal ini bukan tanpa alasan, mereka beranggapan demikian didasari oleh faktor administrasi yang sebenarnya pun belum banyak mereka ketahui sebagai orang awam. Menurut mereka, dengan penghasilan yang masih tergolong pas-pasan, membuka rekening tabungan di bank justru akan memberi beban pada mereka karena jika dikelola dengan menggunakan jasa layanan perbankan nantinya dana yang ada justru akan habis karena adanya potongan administrasi bank, sedangkan bunga yang didapat justru lebih sedikit karena sedikitnya dana yang ditabung.

**Tabel 7. Jumlah Narasumber mengenai Kepemilikan Rekening Bank**

Kepemilikan rekening	57 orang
Tidak memiliki rekening	43 orang

Sumber : lampiran 3, halaman 111

Pertanyaan diskusi berlanjut secara lebih spesifik lagi, mengenai berbagai macam fasilitas yang disediakan oleh pihak bank selama ini.

Narasumber ditanyakan mengenai pengetahuan mereka mengenai fasilitas bank, dari pertanyaan tersebut kemudian didapatkan hasil bahwa mayoritas narasumber mengetahui fasilitas bank selain rekening tabungan. Mereka menyatakan mengetahui bahwa pihak bank juga menawarkan fasilitas peminjaman modal melalui sistem kredit dengan bunga tertentu, seperti yang kita ketahui bank mempunyai fungsi sebagai *financial intermediary* yaitu lembaga keuangan yang bertugas untuk menghimpun dana masyarakat dari masyarakat yang kelebihan dana dan kemudian menyalurkan kepada masyarakat yang kekurangan sehingga narasumber sudah mengetahui fungsi dasar bank.

Diskusi berlanjut mengenai keterkaitan antara jumlah pengguna fasilitas bank di desa tersebut dengan bagaimana narasumber memandang mengenai keberadaan bank bagi kehidupan sehari-hari mereka. Menurut sebagian besar narasumber, mereka mengatakan bahwa kekurangan bank ada di biaya administrasi yang dikenakan oleh bank kepada para nasabahnya, padahal mayoritas dari narasumber merupakan penduduk yang hidup seadanya dengan pendapatan masih dibawah rata-rata. Sehingga, apabila uang yang mereka tabung tersebut tidak seberapa, justru lama kelamaan akan semakin terkikis dengan potongan biaya yang dikenakan kepada narasumber selaku nasabah, padahal semestinya uang potongan tersebut dapat mereka alokasikan untuk kebutuhan mereka lainnya walaupun jumlahnya tidak seberapa.

Sedangkan narasumber yang berprofesi sebagai petani kekurangan bank yang dimiliki berupa masih kurangnya fasilitas pinjaman untuk petani yang dapat dibayarkan ketika mereka panen bukan setiap bulan, selain itu kurangnya kredit untuk alat alat pertanian menjadi hambatan bagi petani yang menurut mereka kurang dari bank.

Tingkat ‘ketidakpercayaan’ penduduk desa selaku narasumber ini, dapat dikatakan lumayan tinggi berkaitan dengan peran yang selama ini dijalankan oleh pihak bank. Sebagian besar narasumber mengatakan bahwa penjelasan yang dilakukan dalam diskusi dengan peneliti sangat bermanfaat, karena semenjak dahulu sangat jarang sosialisasi yang dilakukan oleh pihak bank yang ditujukan khusus kepada masyarakat desa seperti mereka. Layanan perbankan yang diterima narasumber berupa layanan tabungan dan kredit. Padahal layanan perbankan terdapat banyak seperti asuransi, sekuritas dan tidak ketinggalan layanan perbankan yang baru yakni layanan tanpa kantor (*branchless banking*) yang mengoptimalkan layanan menggunakan telepon seluler, karenan kurangnya sosialisasi serta informasi yang dilakukan oleh bank maka di desa ini terkesan layanan tersebut masih sangat asing. Padahal sebenarnya, faktor pendorong utama yang menjadi penarik bagi narasumber adalah tingkat kemudahan yang ditawarkan oleh pihak bank. Kemudahan yang diberikan serta kebebasan nominal yang akan ditransfer menjadi salah satu faktor pendorong bagi narasumber untuk

mulai menggunakan layanan *branchless banking*. Dapat dikatakan sebagai salah satu faktor pendorong karena dengan kemudahan transaksi berbasis non-tunai karena transaksi non-tunai sangat cepat dan fleksibel, namun beberapa narasumber tetap pada pendiriannya untuk melakukan transaksi secara tunai dan tidak mengadopsi layanan *branchless banking* ini. Narasumber beranggapan bahwa layanan ini belum begitu dibutuhkan oleh mereka karena mereka lebih membutuhkan uang tunai untuk bertransaksi di desa ini. Penggunaan uang tunai yang tinggi ini membuat layanan perbankan yang berbasis non-tunai ini belum begitu dibutuhkan oleh warga desa.

c. *Complexity*

Penjelasan mengenai berbagai macam fasilitas bank, telah disampaikan secara lengkap oleh peneliti dalam forum diskusi. Kemudian, peneliti mengajak narasumber untuk sama-sama mengukur pemahaman mengenai fasilitas bank setelah penjelasan secara gamblang telah diberikan. Narasumber dengan usia dibawah 50 tahun menjawab bahwa sebenarnya layanan berbasis tanpa kantor (*branchless banking*) ini mudah digunakan karena mereka dapat mengakses layanan tersebut bahkan tanpa beranjak dari tempat mereka atau mengganggu aktivitas yang sedang mereka lakukan, sehingga dapat dikatakan sangat efisien dari segi waktu. Sedangkan, bagi narasumber yaitu penduduk desa yang berusia 50 tahun keatas menyatakan sebaliknya, mereka menganggap

layanan ini rumit dan tidak mudah digunakan serta mereka lebih menyukai untuk menggunakan cara tradisional dalam membantu mengelola keuangan mereka.

Menyatakan mudah dan tidak mudah digunakan tentu berkaitan dengan cara mempelajari penggunaan fasilitas ini, sebanyak 73 narasumber adalah pengguna aktif telepon seluler yang artinya mereka mengekspektasikan diri mereka akan mudah mempelajari layanan ini karena sudah cukup terbiasa menggunakan telepon seluler, tentunya diimbangi dengan pembelajaran yang lengkap dan secara jelas mengenai layanan ini. Kebiasaan mereka mengakses telepon seluler, sehingga aplikasi layanan berbasis tanpa kantor (*branchless banking*) dirasa merupakan hal yang cukup mudah untuk digunakan dan diakses, karena layanan berbentuk *software* yang selama ini narasumber pun rata-rata sudah mengetahui dasar-dasar penggunaan *software* yang ada di telepon seluler mereka. Akan tetapi, sisa narasumber yang rata-rata berusia di atas 50 tahun, merasa bahwa aplikasi *branchless banking* tidak mudah untuk dipelajari karena mereka untuk menggunakan telepon seluler saja mereka kesulitan, apalagi untuk mengakses aplikasi-aplikasi tersebut.

**Tabel 8. Jumlah Narasumber mengenai  
Kemudahan Pembelajaran Layanan**

Kemudahan pembelajaran (17 tahun – 50 tahun )	73 orang
Kesusahan pembelajaran ( > 50 tahun )	27 orang

Sumber : lampiran 3, halaman 118

Seperti yang telah dikatakan sebelumnya, penduduk desa Pendem selaku narasumber, menyatakan bahwa layanan ini tentu akan mudah dipelajari, asalkan diberikan pembelajaran, sosialisasi, maupun bimbingan yang dilakukan secara sistematis dan baik kepada mereka. Sehingga, menanggapi pertanyaan mengenai perlunya bimbingan mengenai penggunaan layanan, mereka mengatakan bahwa bimbingan diperlukan karena sebenarnya layanan ini masih tergolong layanan yang baru dan masih asing bagi warga Desa Pendem. Melihat sosialisasi yang masih kurang pembimbingan ini dinilai juga lebih efektif karena langsung membimbing masyarakat untuk menggunakan layanan ini, apalagi ditambah dengan adanya fakta-fakta bahwa mereka selama ini sama sekali belum mendapatkan penjelasan yang terperinci dan mumpuni dari pihak bank selaku penyedia layanan, sehingga tingkat ketertarikan penggunaan layanan bank di Desa Pendem dikatakan masih cukup rendah, mengingat sebenarnya terdapat beberapa bank disekitar desa tersebut yang masih cukup terjangkau.

Bimbingan mengenai penggunaan layanan fasilitas bank, kemudian diberikan oleh peneliti kepada narasumber (mencakup dasar-dasarnya

saja), yang diikuti oleh antusiasme dari penduduk desa, mencerminkan ketertarikan mereka yang semakin tinggi setelah mendapatkan banyak penjelasan. Setelah bimbingan yang diberikan secara mendasar dan singkat, narasumber berusia dibawah 50 tahun dengan jumlah 73 narasumber mengatakan bahwa mereka tidak mengalami kesulitan ketika mengoperasikan layanan ini. Sebanyak 27 narasumber sisanya dengan umur di atas 50 tahun, mengatakan bahwa mereka kesulitan, namun kesulitan ini lebih ditekankan kepada pemakaian telepon selulernya, karena memang mereka kebanyakan baru saja dapat memakai telepon seluler dan belum terbiasa untuk menggunakannya.

**Tabel 9. Jumlah Narasumber mengenai Kemudahan Pengoperasian Layanan**

Kemudahan pengoperasian (17 tahun – 50 tahun )	73 orang
Kesusahan pengoperasian ( > 50 tahun )	27 orang

Sumber : lampiran 3, halaman 118

Cukup lama mengutak-atik aplikasi *branchless banking* dengan bimbingan peneliti, narasumber langsung memberikan tanggapannya. Menurut sebagian besar narasumber, layanan ini memiliki desain yang sangat *simple*. Dengan desain seperti itu, ternyata membuat narasumber tersebut merasakan kemudahan dalam menggunakannya, karena tidak dibingungkan dengan tampilan yang rumit. Tetapi tidak dengan penduduk usia tua yang masih beranggapan layanan tersebut tidak praktis dan memusingkan, dan justru memilih meminta tolong kepada



masyarakat usia muda untuk melakukannya apabila suatu saat mereka membutuhkan bantuan yang memerlukan keefisienan dari fasilitas layanan *branchless banking*.

*d. Triliability*

Narasumber kemudian dimintai pendapatnya mengenai layanan *branchless banking* yang penggunaannya berkaitan erat dengan telepon seluler. Masyarakat yang telah diberikan bimbingan secara mendasar dan singkat, menjawab bahwa dengan adanya layanan ini, apalagi hanya dengan menggunakan telepon seluler saja, tentu layanan yang ditawarkan oleh pihak bank ini akan banyak membantu mereka dalam mempermudah kegiatan sehari-hari mereka yang berhubungan dengan mengelola keuangan. Sebaliknya, penduduk yang berusia di atas 50 tahun tidak menunjukkan ketertarikannya dan bersikap tidak peduli meskipun ada layanan yang menggunakan telepon seluler ini.

Mengenai layanan *branchless banking* yang mengharuskan penggunaan telepon seluler, narasumber diberi pertanyaan mengenai kaitannya dengan isu-isu penipuan yang mengatasnamakan pihak bank yang akhir-akhir ini marak terjadi. 70 narasumber mengatakan tidak khawatir sama sekali dengan layanan yang berbasis telepon seluler ini, karena mereka sudah percaya dengan pihak perbankan, kepercayaan inilah yang membuat tidak ada kekhawatiran terhadap keamanan dari layanan ini sendiri. Mereka menyatakan dengan diselingi candaan,

bahwa mereka akan langsung menghampiri bank dan menanyakan secara langsung apabila ada indikasi penipuan seperti sms atau telpon yang tergolong mencurigakan. Dengan memastikannya secara langsung ke bank, mereka akan langsung mendapat kepastian dan tidak dibuat kebingungan terhadap niat-niat pihak yang tidak bertanggung jawab yang mengatasnamakan bank. Kekhawatiran dari narasumber justru lebih mengarah kepada bagaimana narasumber mengantisipasi kesalahan pemilihan *menu* yang mungkin dapat berakibat fatal yakni berkurangnya dana nasabah yang ada.

**Tabel 10. Jumlah Narasumber mengenai  
Kekhawatiran terhadap Keamanan Layanan**

Tidak khawatir	70 orang
Khawatir	30 orang

Sumber : lampiran 3, halaman 114

Pertanyaan dilanjutkan kepada pertanyaan mengenai tingkat kerepotan yang mungkin saja ditimbulkan dalam penggunaan layanan ini. Narasumber menilai tingkat kerepotan yang ada dinilai sangat rendah, 70 narasumber menilai bahwa layanan ini justru membantu mereka dalam memudahkan transaksi yang ada bukan malah merepotkan. 30 narasumber masih menilai ini merepotkan (dalam hal penggunaan aplikasi), karena memang mereka yang menilai layanan ini merepotkan adalah mereka yang tidak dapat mengoperasikan telepon seluler dan tidak ingin belajar akan layanan ini dan lebih memilih untuk

tetap menggunakan layanan perbankan tradisional yang masih menggunakan sistem antri di kantor bank. Pilihan lain adalah lebih memilih untuk tidak memakai layanan ini.

**Tabel 11. Jumlah Narasumber mengenai Kerepotan terhadap Penggunaan Layanan**

Tidak merepotkan	70 orang
Merepotkan	30 orang

Sumber : lampiran 3, halaman 119

Peneliti kemudian menanyakan kepada warga mengenai pembimbingan yang mungkin akan dilakukan untuk mengajari masyarakat Desa Pendem ini untuk dapat menggunakan layanan *branchless banking*. Peneliti bertanya mengenai apakah warga desa bersedia untuk meluangkan waktunya untuk mempelajari layanan ini. 65 narasumber menyatakan kalau mereka ingin meluangkan waktunya untuk mempelajari hal ini, sebab mereka memang tertarik dengan layanan ini dan ingin mengetahui cara pengoperasian dari layanan ini. Sisanya yakni 35 narasumber menyatakan bahwa mereka tidak ingin meluangkan waktunya untuk mempelajari layanan ini. Sebagian merasa kalau hanya akan membuang-buang waktu, alasan tersebut keluar dari masyarakat yang memang tidak tertarik dengan layanan ini, dan sebagian lainnya beranggapan bahwa mereka dapat mempelajarinya sendiri tanpa harus ikut pembimbingan tersebut.

**Tabel 12. Jumlah Narasumber mengenai  
Penyediaan Waktu untuk Mempelajari**

Bersedia meluangkan waktunya	65 orang
Tidak bersedia	35 orang

Sumber : lampiran 3, halaman 120

Pertanyaan dilanjutkan tentang indikator kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat desa Pendem yang sudah pernah menggunakan layanan bank. Beberapa narasumber yang mengatakan sudah, beralasan bahwa pelayanan terbaik sudah dilakukan oleh pihak perbankan karena disetiap mereka melakukan transaksi di bank, pihak bank selalu memberikan pelayanan yang sangat baik kepada para nasabahnya, dengan metode pendekatan yang ramah membuat nasabah nyaman dan menilai bahwa mereka sudah diberikan pelayan terbaik oleh bank. Sedangkan narasumber yang mengatakan belum diberikan pelayanan yang terbaik, adalah karena mereka ternyata mengetahui bahwa belum semua layanan yang ada telah disampaikan kepada masyarakat Desa Pendem ini dikarenakan kurangnya pemberitahuan seperti menggunakan sosialisasi serta iklan yang ada selama ini.

*e. Observability*

Keberadaan beberapa bank yang berada di sekitar desa Pendem (walaupun dengan jarak yang lumayan jauh), sejauh ini nyatanya tidak berpengaruh terlalu banyak dengan pengelolaan keuangan yang dilakukan oleh masyarakat Desa Pendem. Faktor yang dirasa menjadi

penghambat sedikitnya pengguna layanan yang ditawarkan oleh pihak bank, khususnya dalam hal ini adalah *branchless banking*, adalah karena minimnya pengetahuan dan pemahaman masyarakat desa mengenai seluk beluk perbankan serta berbagai macam fasilitas yang ditawarkan oleh pihak bank selaku penyedia layanan. Hal ini tentu berkaitan dengan sejauh mana bank menjalankan perannya. Dapat dilihat dari jawaban-jawaban yang diutarakan oleh narasumber atas pertanyaan mengenai keterlibatan pihak bank, hasil yang didapat adalah minim. Dikatakan demikian karena sejauh ini, menurut masyarakat desa Pendem, selama mereka mendiami wilayah itu, ada beberapa bank yang berdiri dan membangun pelayanan kantornya lebih dekat dengan desa ini dalam kurun waktu beberapa tahun terakhir, namun tidak satupun dari pihak bank tersebut yang terjun langsung ke desa-desa untuk mensosialisasikan mengenai produk jasa perbankan yang mereka punya kepada masyarakat desa setempat. Faktor ini lah yang kemudian menyebabkan masyarakat desa Pendem mempunyai pengetahuan yang amat minim mengenai perbankan, sehingga berdampak pada sedikitnya masyarakat yang memilih menggunakan layanan dan fasilitas bank untuk membantu kegiatan mereka sehari-hari yang berkaitan dengan keuangan. Dapat dikatakan bahwa faktor utama yang mendasari belum adanya masyarakat yang menggunakan layanan *branchless banking* adalah karena masyarakat belum mengerti dan menerapkan layanan

apapun mengenai *branchless banking*, sebagian dari mereka hanya tahu dari berbagai media iklan yang ada dan sebatas mengetahui bahwa layanan seperti ini ada mengenai penggunaan dan fungsi mendalamnya mereka belum mengetahuinya.

Minimnya pengetahuan mengenai layanan dan fasilitas yang ditawarkan oleh bank sebagai penyedia jasa, bukan berarti keseluruhan masyarakat buta akan fasilitas ini. Beberapa masyarakat selaku narasumber mengutarakan bahwa mereka mengetahui sedikit tentang adanya layanan *branchless banking* ini, pengetahuan tersebut rata-rata mereka dapatkan dari iklan yang biasa ditayangkan di stasiun televisi seperti iklan rekening ponsel dari CIMB Niaga, Bank Mandiri, ataupun dari iklan-iklan dari bank yang dimuat di beberapa surat kabar lokal, dll. Narasumber lainnya mengaku mengetahui bahwa bank hanyalah tempat yang digunakan sebagai tempat menabung dan melakukan pinjaman yang harus dengan pelayanan di kantor bank.

**Tabel 13. Jumlah Narasumber mengenai Keberadaan Layanan *Branchless Banking***

Mengetahui adanya layanan <i>branchless banking</i>	43 orang
Tidak mengetahui adanya layanan <i>branchless banking</i>	57 orang

Sumber : lampiran 3, halaman 113

Rata-rata sosialisasi yang dilakukan oleh pihak bank melalui televisi maupun media cetak, belum dikatakan cukup bagi narasumber. Hal ini

disebabkan karena iklan tersebut hanya sebatas menawarkan layanan dengan segala keunggulannya tanpa memberikan penjelasan lebih lanjut serta sistematika penggunaannya, menurut mereka iklan ini belum terlalu efektif untuk menarik minat dari para masyarakat desa. Di samping itu, sebagian warga lainnya yang keseharian dihabiskan ditempat kerja dan di sawah tidak mengetahui hal tersebut sehingga iklan mengenai layanan ini tidak menyeluruh sampai ke warga di desa ini. Hal ini lah yang menyebabkan masyarakat desa masih memilih cara-cara tradisional untuk mengelola uang mereka, disebabkan keingintahuan mereka terhadap fasilitas bank tidak diimbangi dengan iklan yang terperinci.

Berdasarkan pembahasan indikator atribut di atas diketahui bahwa tiga dari lima atribut yang dikemukakan oleh Rogers (2003) yakni, *Relative advantage*, *Complexity*, dan *Triallability* dipersepsikan sebagai faktor pendorong untuk pengadopsian layanan berbasis *branchless banking*. Data tersebut berdasarkan lebih banyaknya warga yang setuju dengan kelebihan dari layanan ini, terlihat dari atribut penelitian yang digunakan dimana ketiga atribut di atas dipersepsikan memang mendorong warga untuk menggunakan layanan ini. Hasil penelitian itu memiliki perbedaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Purwanti dan Franksiska (2014), dimana penelitian tersebut menyebutkan hanya *Relative advantage* dan *Complexity* yang merupakan faktor pendorong dari penerimaan adopsi

teknologi ini, sedangkan atribut *Trialability* menurut penelitian Purwanti dan Franksiska (2014) menjadi faktor penghambat akibat dari kekhawatiran yang tinggi terhadap penipuan serta virus yang mungkin terjadi. *Trialability* menurut penelitian ini menjadi atribut pendorong untuk pengadopsian layanan *branchless banking* ini. Strategi yang tepat sehingga dapat digunakan untuk tingkat pengadopsian yang baik di Desa Pendem ini haruslah memperhatikan tiga atribut tersebut (*Relative advantage*, *Complexity*, dan *Trialability*).



## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. KESIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian mengenai persepsi kemampuan teknologi *branchless banking* dimasyarakat desa pendem berbah adalah sebagai berikut:

1. Tingkat pengetahuan masyarakat Desa Pendem terhadap layanan perbankan berbasis metode *branchless banking* ini dinilai masih kurang. Berdasarkan responden yang diteliti lebih dari 63% belum mengetahui layanan berbasis *branchless banking* ini. Penyebab masih kurangnya pengetahuan masyarakat Desa Pendem ini adalah kurangnya informasi langsung dari pihak-pihak terkait mengenai layanan *branchless banking* berbasis *mobile payment service* (MPS) ini.
2. Faktor-faktor yang dipersepsikan menjadi pendorong pengadopsian layanan *branchless banking* kedepannya antara lain adalah *relative advantage* yang dinilai oleh masyarakat sangat sesuai dengan apa yang diharapkan karena selain layanan ini dapat meringkas waktu pemakaian, biaya yang dikeluarkan juga dinilai murah untuk layanan yang sangat membantu seperti layanan *branchless banking* ini. Kedua *complexity*, tingkat kerumitan yang rendah serta penggunaan yang sangat sederhana membuat faktor ini dipersepsikan menjadi salah satu faktor pendorong pengadopsian. Kepercayaan terhadap pihak perbankan yang dilakukan

oleh warga Desa Pendem ini serta tidak diperlukannya waktu yang lama untuk mempelajarinya membuat faktor *trialability* juga menjadi salah satu faktor pendorong pengadopsian. Faktor *observability* ini belum dilakukan dengan maksimal oleh pihak penyedia layanan karena masyarakat masih belum terlalu mengerti mengenai layanan *branchless banking* ini selain itu kebutuhan akan layanan ini dinilai masih belum terlalu sering digunakan dan beranggapan belum saatnya menggunakan layanan ini karena kebutuhan penggunaan uang tunai lebih tinggi di desa ini, sehingga faktor *compatibility* menjadi salah satu faktor penghambat dari layanan ini.

## **B. Keterbatasan Penelitian**

Penelitian ini telah diupayakan untuk dilaksanakan sesuai dengan prosedur ilmiah, namun demikian masih memiliki beberapa keterbatasan yaitu:

1. Penelitian ini menggunakan teknik FGD pada sampel yang belum begitu mengenal layanan *branchless banking* sehingga data yang didapat hanya berdasarkan persepsi dari masyarakat, sehingga data yang didapat sebatas di permukaan saja dan belum dapat mengetahui lebih dalam mengenai data *branchless banking* dari peserta diskusi karena belum begitu mengenal dengan layanan *branchless banking*.
2. Metode pengumpulan data pada penelitian ini diperoleh dengan teknik wawancara dan FGD, sehingga dapat menyebabkan kemungkinan jawaban

yang sangat heterogen itu tinggi, namun pada pelaksanaannya masyarakat banyak yang menjawab pertanyaan mengikuti orang lain sehingga jawaban yang seharusnya heterogen tersebut menjadi jawaban yang homogen.

### **C. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah disimpulkan dan keterbatasan penelitian yang telah dijabarkan, selanjutnya dapat diusulkan saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak terkait seperti perbankan sebagai penyedia layanan *branchless banking* tersebut serta penelitian selanjutnya berkaitan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi Persepsi Masyarakat Desa Pendem Berbah Terhadap Teknologi *Branchless Banking*:

1. Bagi Perbankan penyedia layanan *branchless banking*
  - a. Pihak perbankan sebaiknya melakukan survei mengenai sejauh mana keuangan inklusi ini sampai kedaerah-daerah dimana jauh dari kantor mereka, sehingga pihak perbankan langsung tahu bagaimana keadaan dilapangan dan dapat membuat langkah-langkah penanganan untuk mengatasi permasalahann yang ada dimasyarakat.
  - b. Melakukan sosialisasi mengenai layanan *branchless banking* secara langsung. Hal tersebut penting karena sosialisasi dari perbankan tentunya akan lebih dapat membangun kepercayaan masyarakat akan layanan *branchless banking* ini.

- c. Penggunaan media-media iklan juga harus lebih digencarkan, karena apabila pihak bank mengalami kesusahan untuk turun ke lapangan, media ini sangat efektif untuk dapat mewakili keberadaan bank untuk menyampaikan berbagai bentuk layanan yang mereka miliki termasuk didalamnya mengenai layanan *branchless banking*.
2. Bagi pemerintah
- a. Pemerintah pusat menugaskan pemerintah daerah, khususnya yang berada ditingkat kelurahan untuk ikut serta membantu persebaran keuangan inklusi melalui layanan *branchless banking* ini.
  - b. Membantu pihak-pihak terkait seperti pihak perbankan dalam hal sarana dan prasarana pendukung untuk persebaran keuangan inklusi berbasis layanan *branchless banking* ini.
3. Bagi penelitian selanjutnya
- a. Peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian dengan responden lebih dari satu desa sehingga hasil yang didapat dapat dibandingkan untuk dapat melihat bagaimana perbedaan penyebaran keuangan inklusi menggunakan metode *branchless banking* ini, dengan demikian dapat diketahui mana desa yang belum secara merata mendapatkan pelayanan jasa keuangan formal.
  - b. Bekerja sama dengan pihak perbankan, kurangnya sosialisasi dari pihak perbankan menyebabkan informasi ini kurang sehingga sebagian besar masyarakat belum dapat mengakses layanan ini.

Kerja sama dengan pihak perbankan diharapkan dapat menciptakan penyebaran keuangan inklusi ini menjadi lebih cepat dan tepat sasaran.

## DAFTAR PUSTAKA

- Andrianaivo M, Kpodar K. (2012). Mobile Phones, Financial Inclusion, and Growth. *Review of Economics and Institution. Vol.3 No.2*
- Asikin, Zainal. (1997). *Pokok-pokok Hukum Perbankan di Indonesia*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Bagong., Suyanto., dan Sutinah. (2006). *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: prenada media group.
- Bank Indonesia. (2011). *Penerapan Branchless Banking di Indonesia*. Jakarta: Direktorat Penelitian dan Pengaturan Perbankan. Preliminary Study.
- Bank Indonesia. (2014). *Booklet Keuangan Inklusif*. Jakarta: Bank Indonesia.
- Burhan Bungin. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Surabaya: PT RajaGrafindo Persada
- Burhan Nurgiyantoro, (2000), *Statistik Terapan Untuk Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, Yogyakarta: Gama University Press.
- Carbo, S., Gardner, E., & Molyneux, P. (2005). *Financial Exclusion*. Hampshire: Palgrave Macmillan.
- Djumhana, Muhammad. (2003), *Hukum Perbankan di Indonesia*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Fuad, M. (2000). *Pengantar Bisnis*. Jakarta: Penebit Gramedia Pustaka Umum.
- Hermansyah. (2005). *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Irwanto. (1998). *Focus Group Discussion*. Pusat Kajian Pembangunan Masyarakat
- Khattab, Ishgara, Balola Y, Eldabi T. (2012). Factor Influencing Branchlesss Banking for Microfinance in Sudan: Theoretical Perspectives and Future Directions. *European, Mediterranean & Middle Eastern Conference on Information Systems*. Munich, Germany p.833-847.
- Koentjaraningrat. (1908). *“Metode wawancara” Dalam Metode Metode Penelitian Masyarakat*. Jakarta: PT. Gramedia.

- Kuncoro, Mudrajad. (2009). *“Metode Riset untuk Bisnis & Ekonomi”*. Yogyakarta: Erlangga
- Leyshon, A., & Thrift, N. (1995). Geographies of Financial Exclusion: Financial Abandonment in Britain and the United States. *Jstor, New Series, Vol. 20, No. 3*, 312-241.
- Lyman TR, Ivatury G, Staschen S. (2006). Use of Agents in Branchless Banking for The Poor: Rewards, Risks, and Regulations. *Focus Note No.38. CGAP. Washington DC*.
- Mizar, A., Mawardi, M., Maksum, M., & Rahardjo B. (2008). Tipologi dan Karakteristik Adopsi Teknologi pada Industri Kecil Pengolah Hasil Pertanian. *Prosiding Seminar Nasional Teknik Pertanian 2008 – Yogyakarta, 18-19 November*.
- Nasution, S. 1988. *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*. Bandung: Tarsito
- OJK. (2014). *Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 19/Pojk.03/2014, Tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif*.
- Philippine Institute for Development Studies. (2009). Transformational branchless banking: blazing new trails in delivering financial services. *Economic Issue of the Day, Vo l . I X N o . 1 ( N ovember 2009)*.
- Rangrajan Committee. (2008). *Report of the committe o financial inclusion*. India: Government of India
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of Innovations 5th*. New York: Free Press. A Division of Macmillan Publishing Co Inc.
- Sekaran, Uma. (2006). *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sinclair, S. (2001). *Financial Exclusion: An Introductory Survey*. Edinburgh: CRSIS/Heriot-Watt University.
- Sofian Effendi & Tukiran. (2012). *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES.

- Sri Imaniyati, Neni. (2010). *Pengantar Hukum Perbankan Indonesia*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Bisnis (pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D)*. Bandung: CV Alfabeta.
- Suharti, L., Soegiono, L., dan Purwati, Y. (2013). Technology Innovation Adoption Model among SME Tempe Producer (A Study on Tempe Produces in Jawa Tengah, Indonesia).
- Faye and Triki. (2013). *Financial Inclusion in Africa*. Ghana: African Development Bank Group
- Undang-undang Nomor 10 Tahun 1988 tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan (LN No. 182 Tahun 1998, TLN No. 3709)
- Wahid F., dan Iswari L. (2007). Adopsi Teknologi Informasi oleh UKM di Indonesia. *Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi. Yogyakarta, 16 Juni*.
- World bank. 2015. Jumlah Penduduk Tanpa Rekening Bank Menurun Besar: Laporan Terbaru Bank Dunia. Diambil pada tanggal 10 Februari 2017. <http://www.worldbank.org/in/news/press-release/2015/04/15/massive-drop-in-number-of-unbanked-says-new-report>.
- World bank. 2014. Bank Dunia Mengucurkan US\$500 Juta untuk Mendukung Reformasi Kebijakan Sektor Keuangan. Diambil pada tanggal 10 Februari 2017. <http://www.worldbank.org/in/news/press-release/2014/07/01/indonesia-receives-500-million-world-bank-support-financial-sector-reform-policies>.



# **LAMPIRAN**

## LAMPIRAN 1. VALIDASI INSTRUMENT PENELITIAN

### SURAT KETERANGAN VALIDASI INSTRUMEN PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Andreas Mahendro Kuncoro, M.Sc., M.Sc., Ph.D.

NIK : 11410811117529

Setelah membaca, menelaah, dan mencermati instrumen penelitian berupa *item* pertanyaan yang digunakan untuk penelitian yang berjudul “Persepsi Masyarakat Desa Pendem Berbah Terhadap Teknologi *Branchless Banking*” yang dibuat oleh:

Nama : Ayodya Dwi Permadi

NIM : 13808144011

Prodi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi

Dengan ini menyatakan instrumen pertanyaan tersebut

- ☒ Layak digunakan tanpa revisi
- ☐ Layak digunakan dengan revisi
- ☐ Tidak layak digunakan

Demikian keterangan ini dibuat dan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, Maret 2017



Andreas Mahendro Kuncoro, Ph.D.  
NIK. 11410811117529

## LAMPIRAN 2. Hasil *FOCUSED GROUP DISCUSSION*

*Total running time for the FGD = 30-45 minutes* | Total waktu pelaksanaan FGD = 30-45 menit

### A. Naskah pembukaan (10 menit)

1. Terimakasih atas kehadiran Bapak/Ibu semuanya pada pertemuan pada siang/sore/malam hari ini. Nama saya Ayodya dan saya akan mencoba memfasilitasi diskusi kali ini.
2. Partisipasi Bapak/Ibu sangat penting dalam diskusi ini. Karena tujuan dari pertemuan kita kali ini adalah untuk melakukan pembicaraan secara santai, terbuka dalam bentuk diskusi mengenai persebaran *branches banking* di Desa Pendem ini.
3. Diskusi kita pada siang/sore/malam hari ini disebut diskusi kelompok terarah, seperti survei pendapat yang sifatnya umum dengan pertanyaan terbuka. Terbuka artinya dapat mengundang pendapat yang bermacam-macam.
4. Kami berharap diskusi hari ini akan memperkenalkan program dari pemerintah mengenai penyebarluasan keuangan inklusi menggunakan metode *branchless banking* yang akan digunakan seluruh wilayah Indonesia. Tujuan dari keuangan inklusi ini adalah untuk mengatasi ketimpangan dalam hal akses jasa keuangan formal (dalam hal ini perbankan). Dukungan dari masyarakat tentunya akan mempercepat

program ini untuk dapat sampai kepada masyarakat luas. Agar program ini dapat berjalan dengan baik, kami perlu memahami bagaimana pendapat dan apa yang dirasakan mengenai penyebaran keuangan inklusi di Desa Pendem ini. Anda akan diminta untuk berpartisipasi karena kami berpikir bahwa anda dapat mewakili pendapat-pendapat yang berbeda. Jadi karena tidak ada keuntungan/pengaruh langsung pada anda, kami berharap dengan berpartisipasi dalam forum ini, anda akan dapat membantu membuat hal-hal menjadi lebih baik di wilayah anda.

5. Saya tertarik dan ingin mendengar pendapat, pandangan dan komentar, ide maupun saran Bapak/Ibu tentang hal itu.
6. Sebelum kita mulai, ada beberapa hal lagi yang akan saya sampaikan
  - a. Bahwa diskusi ini harus terbuka dan jujur. Diskusi ini adalah untuk mencari tahu tentang pendapat, pandangan dan pemikiran anda mengenai keuangan inklusi, jadi dalam diskusi ini **TIDAK ADA JAWABAN YANG BENAR ATAU SALAH.**
  - b. Dimohon kepada semua peserta untuk menghormati pendapat orang lain. Orang lain mungkin mempunyai pandangan atau pendapat yang berbeda dan hal itu merupakan hal yang baik dalam diskusi ini.
  - c. Dimohon untuk memberikan kepada setiap orang kesempatan yang sama untuk berpartisipasi dalam pembicaraan.
  - d. Apapun yang akan anda sampaikan dalam diskusi ini akan kami simpan dan kami rahasiakan dan hanya akan digunakan untuk tujuan

penelitian. Kami akan membuat catatan tentang perjalanan diskusi ini dan apa yang anda sampaikan, tetapi kami tidak akan menuliskan nama ataupun siapa yang menyatakan pernyataan.

7. Kita akan membicarakan berbagai hal tentang keuangan inklusi dengan menggunakan metode *branchless banking*. Mungkin saja saya berganti pembicaraan atau melanjutkan ke topik lain. Jangan segan-segan untuk menghentikan saya, apabila Bapak/Ibu masih ingin menambahkan apa yang telah Bapak/Ibu sampaikan sebelumnya.

B. Diskusi | keuangan inklusi dengan metode *branchless banking*

1. Apakah anda mengenal bank-bank yang ada di Indonesia ini?

Masyarakat Desa Pendem dari keseluruhan peserta *FOCUSED GROUP DISCUSSION* (FGD) ini sudah tahu dan mengenal serta dapat menyebutkan nama-nama dari bank yang ada disekitar mereka, seperti Bank BRI, Bank BNI, Bank BPD DIY, dll.

2. Bagaimana dengan produk dari bank-bank tersebut?

Dalam *FOCUSED GROUP DISCUSSION* (FGD) ini masyarakat desa pendem mengerti mengenai produk yang dikeluarkan oleh pihak perbankan. Mereka dapat menyebutkan jenis produk tersebut dan dapat menyebutkan pengertian mengenai produk tersebut menggunakan opini dari mereka.

- a. Tabungan, dimana di dalam layanan ini penduduk dapat menyimpan dananya di bank.

- b. Kredit, adalah bentuk layanan dimana perbankan menyediakan dana yang dapat dipinjamkan oleh warga.
- 3. Apakah anda sudah pernah mengakses produk layanan dari salah satu bank?
  - a. Jika belum mengapa anda belum berkenan mengakses jasa keuangan tersebut?

Menurut kebanyakan peserta diskusi, berurusan dengan bank masih menjadi hal yang tidak biasa dan tidak umum karena bank masih dipandang sebagai sesuatu hal yang mahal bagi masyarakat desa. Misalnya saja untuk biaya administrasi, mereka bisa dikenakan tarif yang cukup mahal dibanding mereka melakukan transaksi secara tradisional. Selain itu, mereka juga tidak memiliki banyak uang sehingga mereka merasa belum butuh bank sebagai lembaga yang harus menyimpan atau mengalokasikan dana yang mereka miliki.

- b. Jika sudah mengakses, bagaimana pendapat anda mengenai layanan tersebut?

Menurut beberapa peserta diskusi, layanan yang disediakan oleh bank tempat mereka menyimpan uang dan menggunakan jasanya, sangat baik. Mereka merasa aman ketika bisa menyimpan uang mereka di bank. Mereka juga bisa memanfaatkan layanan kredit untuk memenuhi kebutuhan yang mendadak.

4. Menurut anda bagaimanakah persebaran keuangan inklusi di Desa Pendem ini, dilihat dari berapa banyak orang yang sudah mengakses jasa keuangan formal melalui perbankan?

Persebaran keuangan inklusi di Desa Pendem ini

- a. Dilihat dari persebaran keuangan inklusi disini belum terlalu tinggi, dengan masih banyaknya orang yang belum mau untuk mengakses jasa keuangan formal.
  - b. Masyarakat yang sudah mengakses pun masih sebatas untuk menerima gaji, selain itu belum banyak yang mengakses layanan kredit yang disediakan oleh perbankan hanya 2 orang dari peserta *FOCUSED GROUP DISCUSSION* (FGD) yang mengakses jasa kredit ini. Berdasarkan hal tersebut ini maka persebaran keuangan inklusi di Desa Pendem ini dinilai belum merata dan belum maksimal.
5. Dalam era digital ini apakah anda sudah tahu adanya layanan berbasis tanpa kantor (*branchless banking*) yang dapat mempermudah anda dalam melakukan berbagai transaksi perbankan?
- a. Ya, beberapa orang tahu. Beberapa orang sudah tahu layanan berbasis tanpa kantor (*branchless banking*) tetapi mereka belum mau mengakses layanan tersebut karena mereka belum mengerti manfaat dan kegunaan layanan tersebut.
  - b. Tidak, hampir sebagian besar warga Desa Pendem tidak tahu dan tidak mengerti layanan berbasis tanpa kantor (*branchless banking*) karena

kurangnya sosialisasi dari pihak perbankan dan iklan yang tersedia belum dapat menjangkau keseluruhan warga masyarakat desa pada umumnya.

6. Menurut anda bagaimana penggunaan dari layanan branchless banking ini?

Bagi warga desa yang berusia dibawah 50 tahun menganggap bahwa sebenarnya layanan berbasis tanpa kantor (*branchless banking*) ini mudah digunakan karena mereka dapat mengakses layanan tersebut bahkan tanpa beranjak dari tempat mereka atau mengganggu aktivitas yang sedang mereka lakukan. Pemahaman mengenai penggunaan telepon seluler juga menjadikan mereka menjadi merasa mudah untuk menggunakan layanan ini. Sedangkan bagi warga berusia diatas 50 tahun menganggap layanan ini rumit dan tidak mudah digunakan serta mereka lebih suka menggunakan cara tradisional dalam mengakses bank.

7. Bagaimana sosialisasi yang diberikan dalam hal ini oleh perbankan mengenai keuangan inklusi melalui metode *branchless banking* ini ?

- a. Sosialisasi yang diberikan oleh pihak perbankan ini masih sangat kurang, sebab memang belum adanya sosialisasi yang dilakukan oleh bank, akibatnya persebaran keuangan inklusi didesa ini pun masih sangat kurang, seperti belum banyak warga masyarakat Desa Pendem yang mengakses layanan keuangan formal.



- b. Pengenalan mengenai layanan *branchless banking* ini, masih belum efektif, karena media yang digunakan seperti dengan sosialisasi maupun iklan yang dilakukan oleh pihak bank dinilai masih sangat kurang. Sosialisasi dan iklan yang kurang ini mengakibatkan pengetahuan warga Desa Pendem ini juga masih kurang mengenai layanan *branchless banking* ini. Data penelitian yang ada saat melakukan *FOCUSED GROUP DISCUSSION* (FGD) ini belum ada satupun warga Desa Pendem ini yang mengakses layanan *branchless banking* ini, bahkan hanya mayoritas kecil saja peserta *FOCUSED GROUP DISCUSSION* (FGD) ini yang mengetahui mengenai adanya layanan *branchless banking* ini.
8. Apa yang anda harapkan dalam pengembangan produk perbankan berbasis *branchless banking* ini kedepannya?
- Harapan warga Desa Pendem untuk perkembangan produk perbankan berbasis *branchless banking* kedepannya yaitu
- a. Pembebanan pembiayaan yang harus dibayarkan setiap bulan oleh nasabah, diharapkan dapat semakin rendah karena warga desa yang mayoritas pekerjaannya merupakan petani dan buruh lepas memiliki pendapatan yang tidak menentu, sehingga mereka khawatir jika dana yang mereka sisihkan untuk ditabung di bank hanya akan habis dipotong oleh biaya pelayanan bank setiap bulannya.

- b. Pengembangan dari produk *branchless banking* ini diharapkan dapat lebih membantu para petani dalam hal transaksi penjualan, seperti contohnya membuat menu khusus pada aplikasi dimana isi dari menu tersebut dapat memfasilitasi para petani, sehingga mempermudah transaksi dalam menjual hasil pertanian mereka.
  - c. Dalam hal kredit, semakin mudahnya layanan yang diberikan oleh bank seperti adanya *branchless banking* ini diharapkan oleh masyarakat Desa Pendem akan adanya bentuk layanan kredit baru dimana sistem pembayaran dapat dibayarkan dengan layanan *branchless banking* di setiap periode panen, bukan secara bulanan. Pembayaran kredit secara bulanan dianggap petani terlalu membebani keuangan mereka sebab para petani tidak memiliki pendapatan yang menentu di setiap bulannya sehingga dikhawatirkan akan menimbulkan kredit macet serta menimbulkan ketidakpercayaan bank terhadap masyarakat Desa Pendem. Menurut warga Desa Pendem, pembayaran kredit berdasarkan periode panen dinilai akan lebih efektif bagi petani karena mereka telah memperoleh pendapatan dari penjualan hasil pertanian mereka sehingga para petani merasa mampu untuk membayar kredit yang mereka ajukan kepada bank serta mengurangi adanya kredit macet.
9. Bagaimana tanggapan anda mengenai adanya layanan ini? Dan bagaimana ketertarikan anda mengenai *branchless banking* ini?

Warga Desa Pendem tidak menolak layanan *branchless banking* ini, terlihat dari antusiasnya mereka mengikuti *FOCUSED GROUP DISCUSSION* (FGD) dimana muncul harapan-harapan serta pendapat yang mungkin dapat berguna untuk pengembangan produk berbasis *branchless banking* ini sesuai dengan jawaban yang dikemukakan mereka pada *point* diskusi ini.

C. Penutup | Ringkasan (5 menit)

1. Kita sudah membicarakan mengenai keuangan inklusi dengan menggunakan metode *branchless banking*. Sebelum diskusi ini ditutup, apakah masih ada Bapak/Ibu yang ingin menambahkan terhadap hal-hal yang sudah disampaikan sebelumnya?
2. Terima kasih atas partisipasi Bapak/Ibu. Hasil diskusi ini sangat berharga bagi kami. Selamat siang/sore/malam.

### LAMPIRAN 3. Hasil wawancara

#### Kisi kisi wawancara

Variabel	Sub-variabel	Indikator pertanyaan	Nomor pertanyaan
Penerimaan Adopsi Teknologi	<i>Relative advantage</i>	a. pembiayaan b. fleksibilitas layanan c. efisiensi waktu	14, 18, 19, 20, 21, dan 22
	<i>Compatibility</i>	a. pengalaman dengan perbankan b. kebutuhan akan adanya <i>branchless banking</i>	3, 4, 5, 6, 7, 12, 13, 23, dan 24
	<i>Complexity</i>	a. pemahaman terhadap <i>branchless banking</i> b. penggunaan metode <i>branchless banking</i>	25, 26, 27, 28, 29, dan 30
	<i>Trialability</i>	a. tingkat keamanan metode <i>branchless banking</i> b. tingkat kerumitan penggunaan metode <i>branchless banking</i>	15, 16, 17, 31, 32, dan 33
	<i>Obsevability</i>	a. sosialisai pihak bank b. penggunaan media iklan untuk penyebarluasan <i>branchless banking</i>	8, 9, 10, 11, dan 34

## **Naskah Wawancara dan hasil wawancara**

1. Selamat pagi/siang/sore/malam bapak/ibu/kakak/dek saya ingin mengajukan beberapa pertanyaan untuk observasi penelitian saya, apakah Anda bersedia/berkenan untuk saya wawancarai?

2. Berapa usia Anda saat ini dan apa pekerjaan dari Anda saat ini?

Dalam penelitian ini narasumber memiliki usia diantara 17-60 tahun

3. Apakah Anda tahu apa itu bank?

Keseluruhan dari 100 narasumber penelitian ini memiliki pengetahuan mengenai bank. Mereka mengetahui nama nama bank yang ada di Indonesia ini, khususnya bank-bank yang sudah besar dan memiliki jumlah yang besar seperti, BRI, BNI, BPD DIY, dll. Mereka tidak hanya mengetahui nama dari bank tersebut, tetapi mereka juga mengetahui fungsi dari bank tersebut, yakni sebagai lembaga untuk menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk tabunga serta menyalurkannya dalam bentuk kredit.

4. Dari keseharian yang Anda miliki saat ini, apakah bank diperlukan untuk membantu mengelola keuangan seperti untuk menyimpan uang atau menerima gaji atau tunjangan? Jika tidak mengapa hal itu terjadi?

57 orang dari jumlah 100 narasumber penelitian mengatakan bahwa fungsi bank sebagai lembaga penyedia layanan tabungan diperlukan untuk menunjang pengelolaan keuangan seperti untuk penerimaan gaji bagi para pegawai swasta. Fungsi ini juga diperlukan pelaku usaha yakni digunakan untuk menunjang kegiatan usaha, yaitu untuk memudahkan transaksi pembayaran dari konsumen. Ketika konsumen sudah melakukan pembayaran, penjual bisa langsung melakukan pengecekan uang masuk dan bisa segera memproses pengiriman barang. Akan tetapi, 50% dari narasumber yang sudah mengakses layanan tabungan ini memilih untuk meninggalkan rekeningnya dengan berbagai alasan seperti berkurangnya pendapatan bagi pekerja swasta serta tidak menentunya

pendapatan para petani membuat mereka memilih untuk mengelola uang tunai mereka sendiri.

43% narasumber menjawab bahwa bank tidak diperlukan keberadaannya karena narasumber beranggapan bahwa uang mereka miliki nilainya hanya sedikit, sehingga jika dikelola dengan menggunakan jasa layanan perbankan nantinya dana yang ada justru akan habis karena adanya potongan administrasi bank, sedangkan bunga yang didapat justru lebih sedikit karena sedikitnya dana yang ditabung. Kebutuhan akan uang tunai ini juga tinggi jadi akan merepotkan ketika mereka harus ke bank/ATM ketika ingin mengambil uang yang mereka miliki.

5. Selain tempat untuk menabung atau menyimpan uang, fungsi apa lagi yang dimiliki oleh bank?

Rata rata narasumber menjawab bahwa selain untuk menyimpan uang bank digunakan sebagai tempat untuk meminjam uang (kredit), seperti yang kita ketahui bank mempunyai fungsi sebagai *financial intermediary* yaitu lembaga keuangan yang bertugas untuk menghimpun dana masyarakat dari masyarakat yang kelebihan dana dan kemudian menyalurkan kepada masyarakat yang kekurangan sehingga narasumber sudah mengetahui fungsi dasar bank.

6. Apakah Anda telah mempunyai rekening atau tabungan di bank? Jika belum, mengapa Anda belum membuka rekening atau membuka tabungan di bank?

43 narasumber menjawab belum memiliki rekening tabungan di bank, alasannya karena uang yang mereka miliki masih bisa disimpan sendiri dan apabila disimpan di bank lama kelamaan akan habis karena adanya biaya administrasi yang dibebankan ke tabungan nasabah. Sisanya yakni 57 narasumber menjawab sudah memiliki rekening namun setengah dari narasumber yang telah memiliki rekening tersebut akhirnya meninggalkan rekeningnya, mereka malas untuk mengelola uangnya di bank karena memutuhkan waktu untuk ke bank dan akan terkena potongan administrasi tiap bulannya.

7. Menurut pendapat Anda, apa saja kekurangan yang dimiliki oleh bank?

Kekurangan yang dimiliki bank menurut narasumber yang pertama karena adanya biaya administrasi tinggi sedangkan uang yang mereka simpan jumlahnya hanya sedikit, maka mereka berpikir jika uang yang ada direkening hanya sedikit maka lama kelamaan dana tersebut hanya akan habis karena potongan dari pihak bank, bukan dari pemakaian nasabah. Sedangkan narasumber yang berprofesi sebagai petani kekurangan bank yang dimiliki berupa masih kurangnya fasilitas pinjaman untuk petani yang bisa dibayarkan ketika mereka panen bukan setiap bulan, selain itu kurangnya kredit untuk alat alat pertanian menjadi hambatan bagi petani yang menurut mereka kurang dari bank.

8. Selama ini, apakah bank telah atau sering melakukan sosialisasi kepada masyarakat mengenai fungsi dan layanan yang dimiliki oleh bank?

Menurut narasumber selama mereka tinggal belum pernah ada sosialisasi dari pihak bank mengenai berbagai produk pelayanan dari bank dan fasilitas apa saja yang mereka miliki, sehingga pengetahuan masyarakat mengenai layanan yang dimiliki oleh bank menjadi kurang.

9. Apabila telah terdapat bank yang melakukan sosialisasi, apakah masyarakat mengerti dan mulai menerapkan apa yang disosialisasikan kepada masyarakat? Jika belum, mengapa masyarakat belum mengerti dan belum menerapkannya?

Sesuai dengan jawaban pertanyaan nomer 8, bahwa belum pernah diadakannya sosialisasi di desa ini, maka masyarakat belum mengerti dan menerapkan layanan apapun mengenai *branchless banking*, sebagian dari mereka hanya tahu dari berbagai media iklan yang ada dan sebatas mengetahui bahwa layanan seperti ini ada mengenai penggunaan dan fungsi mendalamnya mereka belum mengetahuinya.

10. Dalam mengenalkan layanan mereka, media apa yang mereka gunakan ?

Beberapa masyarakat (43 orang) mengetahui layanan *branchless banking* ini dari iklan yang biasa ditayangkan di stasiun televisi seperti iklan rekening ponsel dari CIMB Niaga, Bank Mandiri, dll. Sisanya narasumber hanya mengetahui bahwa bank hanya digunakan sebagai tempat menabung dan melakukan pinjaman yang harus dengan pelayanan di kantor bank.

11. Bagaimana penggunaan media yang mereka gunakan? Apakah itu efektif dan membuat anda mengerti mengenai fungsi dan layanan yang dimiliki oleh bank tersebut?

Penggunaan media televisi sebagai iklan untuk memperkenalkan produk layanan perbankan *branchless banking* ini menurut narasumber masih kurang efektif, karena hanya sebagian masyarakat yang mengetahui produk-produk layanan dari perbankan ini. Sedangkan sebagian warga lainnya yang kesehariannya menghabiskan ditempat kerja dan di sawah tidak mengetahui hal tersebut sehingga iklan mengenai layanan ini tidak menyeluruh sampai ke warga di desa ini.

12. Selain fungsi yang dimiliki, bank juga memberikan sejumlah layanan kepada nasabahnya. Layanan apa saja yang pernah Anda terima dari bank?

Layanan perbankan yang diterima narasumber berupa layanan hanya tabungan dan kredit. Padahal layanan perbankan terdapat banyak sekali, salah satunya layanan tanpa kantor (*branchless banking*) yang mengoptimalkan layanan menggunakan telepon seluler, hal ini tentunya merupakan layanan yang bisa mempermudah serta mempercepat berbagai jenis transaksi dari masyarakat. Akan tetapi karena kurangnya sosialisasi serta informasi yang dilakukan oleh bank maka di desa ini terkesan layanan tersebut masih sangat asing



13. Dari layanan yang telah Anda terima tersebut, apakah Anda mengetahui layanan apa saja yang dapat diberikan oleh bank kepada nasabahnya?

Keseluruhan narasumber mengatakan bahwa pelayanan mereka ketahui adalah pelayanan yang pernah mereka terima, sehingga pelayanan ini hanya tabungan dan kredit, mereka hanya mengetahui layanan itu saja.

14. Dari berbagai layanan yang ada, bank memiliki layanan baru, yakni pelayanan yang berbasis layanan tanpa kantor (*branchless banking*) seperti halnya *m-banking*, *sms banking*, serta yang lainnya. Bagaimana pendapat anda mengenai hal tersebut?

Beberapa narasumber yang sebelumnya tidak mengetahui kemudahan layanan *branchless banking* mengatakan, jika ada layanan seperti *sms-banking*, *m-banking* dan lainnya, tentunya layanan tersebut akan sangat mempermudah serta mempercepat nasabah dalam transaksi.

15. Layanan yang baru yang ditawarkan oleh perbankan ini berbasis telepon seluler artinya pengaksesannya menggunakan telepon seluler. Bagaimana pendapat anda mengenai hal ini?

Sebagian kecil masyarakat menjawab acuh dan tidak peduli meskipun ada layanan yang menggunakan telepon seluler ini. Namun sebagian besar dari masyarakat Desa Pendem ini beranggapan bahwa dengan adanya layanan dengan menggunakan telepon seluler ini akan mempermudah layanan dari perbankan.

16. Dengan berbasis telepon seluler ini, adakah kekhawatiran anda mengenai hal ini? jika ada bisa anda jelaskan mengapa?

70 orang narasumber mengatakan tidak khawatir sama sekali dengan layanan yang berbasis telepon seluler ini, karena mereka sudah percaya dengan pihak perbankan, kepercayaan ini lah yang membuat tidak ada kekhawatiran terhadap

kemanan dari layanan ini sendiri. Kekhawatiran lebih kearah bagaimana narasumber mengantisipasi kesalahan pemilihan menu yang mungkin dapat berakibat fatal yakni berkurangnya dana nasabah yang ada akibat kesalahan transaksi.

17. Dari segi keamanan, hal ini sangat diperhatikan oleh pihak bank sehingga mereka menjamin kalau layanan ini aman, bagaimana anda menanggapi hal itu?

Layanan perbankan yang sudah dijamin keamanannya oleh bank membuat masyarakat semakin percaya kepada bank dan menurut mereka, masyarakat di Desa Pendem ini sudah mempunyai banyak pengalaman untuk mengantisipasi bentuk bentuk penipuan yang mengatasnamakan pihak perbankan sehingga kewaspadaan ini tentunya juga akan membantu diri mereka sendiri agar tidak mudah tertipu dengan berbagai jenis penipuan yang mengatas namakan pihak perbankan.

18. Layanan tersebut ditawarkan dengan biaya yang memotong langsung dari pulsa nasabah dengan nominal sesuai dengan harga tarif sms normal sehingga tidak perlu adanya biaya tunai yang dikeluarkan dalam pengaksesannya, dengan adanya hal tersebut bagaimana pendapat anda?

Dengan layanan *branchless banking* yang diberikan, beberapa narasumber mengatakan bahwa itu lebih murah dan hemat waktu jika dibandingkan mereka harus ke ATM dan ke bank untuk melakukan transaksi secara langsung, namun sebagian narasumber yang lain tetap beranggapan akan lebih mudah untuk melakukan transaksi secara langsung dengan menggunakan uang tunai karena gratis dan mudah.

19. Apakah hal ini dapat mendorong anda untuk mengakses layanan baru ini dengan rendahnya biaya yang ditawarkan?

69 narasumber setuju dengan hal ini ketika hanya memotong biasa pulsa yang tidak banyak dalam setiap transaksinya. Artinya hal ini menjadi faktor pendorong pengadopsian layanan ini

20. Selain dengan biaya yang rendah, layanan ini juga menawarkan fleksibilitas layanan karena tidak perlunya adanya pelayanan yang berhenti dari bank untuk melakukan transaksi, artinya nasabah dapat melakukan transaksi kapanpun mereka mau, bagaimana menurut anda mengenai hal ini?

Dengan layanan *branchless banking* yang mudah dan gampang ini membuat narasumber merasa lebih terbantu karena dapat mempermudah dan mempercepat transaksi seperti ketika ada kejadian yang tidak diharapkan/ketika ada kerabat jauh yang membutuhkan bantuan dana dengan cepat, narasumber dapat melakukan transaksi dengan hanya menggunakan telepon seluler tidak perlu ke ATM atau melakukan transaksi di bank.

21. Apakah fleksibilitas dari layanan ini mendorong anda untuk mau mengakses layanan ini?

73 narasumber mengatakan iya, memang layanan ini memiliki fleksibilitas pelayanan yang sangat tinggi, dimana tidak adanya hambatan ketika ingin melakukan transaksi sehingga mereka akan mau untuk mengaksesnya. Sedangkan 27 sisanya, memilih untuk tetap tidak menggunakan layanan ini walau mereka tahu kemudahan yang akan ditawarkan oleh layanan *branchless banking* ini.

22. Layanan yang berbasis telepon seluler ini tentunya sangat menghemat waktu, bagaimana pendapat anda mengenai hal ini?

Menurut narasumber layanan *branchless banking* menghemat waktu karena bisa dilakukan dimana saja dan kapan saja dengan menggunakan telepon

seluler, layanan *branchless banking* sangat mudah dan cepat berbeda dengan layanan tradisional di bank yang menggunakan sistem adanya jam kerja sehingga dimungkinkan adanya pemberhentian pelayanan saat hari libur bank serta harus antri saat melakukan transaksi di kantor. 87 narasumber setuju dengan hal ini.

23. Kemudahan serta kebebasan bertransaksi ini dengan nominal berapapun apakah menjadi faktor pendorong anda untuk dapat mengakses *branchless banking* ini?

Kemudahan yang diberikan serta kebebasan nominal yang akan digunakan untuk transaksi ini memang dapat menjadi salah satu faktor pendorong bagi narasumber untuk mulai menggunakan layanan *branchless banking*. Namun pada desa ini hal tersebut tidak berlaku karena memang mereka belum memiliki banyak dana untuk ditabung dan dapat menjadi sumber daya yang bisa digunakan untuk bertansaksi menggunakan layanan ini. Kembali ke pemikiran dimana bank itu adalah sebuah hal yang mahal ketika kita ingin mengaksesnya.

24. Layanan ini dapat mempermudah transaksi berbasis non-tunai, bagaimana pendapat anda mengenai hal ini? Apakah menjadi pendorong pengadopsian layanan ini?

Menjadi pendorong pengadopsian bagi sebagian kecil saja karena dengan kemudahan transasksi berbasis non-tunai karena transaksi non-tunai sangat cepat dan fleksibel, namun beberapa narasumber dengan jumlah yang lebih besar tetap pada pendiriannya untuk melakukan transaksi secara tunai dan tidak mengadopsi layanan *branchless banking* ini. Dilihat dari segi kebutuhan ternyata layanan seperti ini belum begitu dipandang penting bagi mereka.

25. Setelah mendapatkan informasi serta contoh yang diberikan mederator melalui

FGD, bagaimana pendapat anda mengenai tingkat pemahaman layanan ini?

Narasumber yang memiliki umur dibawah 50 tahun menilai bahwa layanan ini tidak susah dipahami, hal ini karena mereka mudah untuk memahami sebuah teknologi baru dan tidak menolak untuk mempelajarinya. Berberda dengan narasumber yang memiliki usia diatas 50 tahun, mereka beranggapan bahwa layanan ini susah dipahami. Susahnya pemahaman mereka didorong dengan faktor penolakan dalam hal penerimaan teknologi baru dimana mereka memang tidak mau mempelajarinya.

26. Apakah Anda merasa bahwa layanan ini masih sulit untuk dipelajari?

Sebanyak 73% dari narasumber merasa bahwa layanan ini mudah untuk dipelajari karena mereka sudah terbiasa menggunakan telepon seluler sehingga aplikasi layanan berbasis tanpa kantor (*branchless banking*) dirasa merupakan hal yang mudah untuk digunakan dan diakses. Akan tetapi, sisa narasumber yang rata-rata berusia diatas 50 tahun, merasa bahwa aplikasi *branchless banking* tidak mudah untuk dipelajari karena mereka untuk menggunakan telepon seluler saja mereka kesulitan, apalagi mengakses aplikasi-aplikasi tersebut.

27. Apakah perlu adanya pembimbingan khusus untuk pembelajaran mengenai layanan ini?

Ya, pembimbingan diperlukan karena sebenarnya layanan ini masih tergolong layanan yang baru dan masih asing bagi warga Desa Pendem. Melihat sosialisasi yang masih kurang pembimbingan ini dinilai juga lebih efektif karena langsung membimbing masyarakat untuk menggunakan layanan ini.

28. Setelah mempelajari aplikasi dari layanan *branchless banking*, menurut Anda, bagaimana mengenai tata cara pengoperasian teknologi ini menurut anda?

Sebanyak 73% dari narasumber merasa bahwa layanan ini mudah dalam hal pengoprasiannya karena mereka sudah terbiasa menggunakan telepon seluler

sehingga aplikasi layanan berbasis tanpa kantor (*branchless banking*) menggunakan media telepon seluler ini dirasa merupakan hal yang mudah untuk digunakan dan diakses. Akan tetapi, sisa narasumber yang rata-rata berusia diatas 50 tahun, merasa bahwa aplikasi *branchless banking* tidak mudah untuk dioperasikan karena mereka untuk menggunakan telepon seluler saja mereka kesulitan, apalagi mengakses aplikasi-aplikasi tersebut.

29. Apakah Anda masih mengalami kesulitan dalam pengoperasian teknologi *branchless banking* ini?

73 narasumber mengatakan bahwa mereka tidak mengalami kesulitan ketika mengoperasikan layanan ini, sisanya 27 narasumber mengatakan mereka mengalami kesusahan dalam pengoperasiannya.

30. Bagaimana tampilan dari layanan yang telah dicontohkan?

Menurut sebagian besar narasumber, layanan ini memiliki desain yang sangat *simple*. Dengan desain seperti itu ternyata membuat narasumber tersebut merasakan kemudahan, karena tidak dibingungkan dengan tampilan yang membuat mereka bingung.

31. Menurut anda, bagaimana dengan tingkat kerepotan yang dapat di timbulkan dalam penggunaan layanan ini?

Tingkat kerepotan yang ada dinilai sangat rendah, 70 narasumber menilai bahwa layanan ini justru membantu mereka dalam memudahkan transaksi yang ada bukan malah merepotkan. 30 narasumber masih menilai ini merepotkan, karena memang mereka yang menilai layanan ini merepotkan adalah mereka yang tidak ingin belajar akan layanan ini dan lebih memilih untuk tetap menggunakan layanan perbankan tradisional yang masih menggunakan sistem antrian di kantor bank. Pilihan lain adalah lebih memilih untuk tidak memakai layanan ini.

32. Dalam proses pembelajaran ini apakah anda bersedia untuk meluangkan waktu untuk mempelajari layanan ini dan berusaha untuk menguasainya?
- 65 narasumber mengatakan bahwa penggunaan layanan ini memang butuh pembelajaran dan mereka rela untuk menyediakan sejumlah waktu untuk belajar serta mengetahui bagaimana layanan ini bekerja.
  - 35 narasumber sisanya tidak mau meluangkan waktunya. Mereka beranggapan bahwa mereka tidak tertarik dengan layanan ini.
33. Menurut pendapat Anda, apakah bank telah memberikan pelayanan terbaik kepada Anda sebagai nasabah? Apabila iya, apa faktor yang menyebabkan Anda berpendapat bahwa bank tersebut telah memberikan pelayanan terbaik kepada Anda? Apabila tidak, mengapa Anda dapat beranggapan bahwa bank tersebut tidak memberikan pelayanan terbaik kepada Anda?
- Beberapa narasumber yang mengatakan sudah, beralasan bahwa pelayanan terbaik sudah dilakukan oleh pihak perbankan karena disetiap mereka melakukan transaksi di bank, pihak bank selalu memberikan pelayanan yang sangat baik kepada para nasabahnya, dengan metode pendekatan yang ramah membuat nasabah nyaman dan menilai bahwa mereka sudah diberikan pelayanan terbaik oleh bank.
  - Narasumber yang mengatakan belum diberikan pelayanan yang terbaik adalah karena mereka ternyata mengetahui bahwa belum semua layanan yang ada telah disampaikan kepada masyarakat Desa Pendem ini. Kurangnya pemberitahuan seperti menggunakan sosialisasi serta iklan yang ada dinilai.
34. Kendala apa saja yang Anda rasakan saat berhubungan dengan bank?
- Tingginya biaya administrasi yang ada, dinilai oleh warga Desa Pendem ini menjadi kendala utama. Penilaian tersebut membuat masyarakat menjadi berfikir bahwa perbankan menjadi sebuah lembaga keuangan yang mahal. Uang yang tidak banyak menjadikan mereka lebih ingin menyimpan uangnya dirumah. Mereka tidak rela ketika uang yang hanya sedikit tersebut dimasukan ke tabungan di bank hanya akan habis terpotong oleh biaya administrasi yang ada.

- b. Kredit yang masih belum begitu mendukung para buruh tani seperti kredit yang dapat dibayarkan ketika musim panen tiba juga menjadi permasalahan. Mereka menilai jika dapat dibayarkan ketika panen tiba justru akan membantu petani dari pada melakukan cicilan disetiap bulan. Cicilan setiap bulan membuat masyarakat yang memiliki pendapatan tidak menentu ini justru terbebani dengan hal tersebut.

35. Apakah yang anda harapkan terhadap layanan perbankan kedepannya agar semakin baik?

- a. Karena kebanyakan penduduk disini adalah petani, yang mereka harapkan tentu saja mengenai bagaimana produk dari perbankan ini kedepannya dapat lebih mendukung para petani. Pembuatan produk kredit yang memudahkan petani, serta bagaimana menu yang ada pada layanan *branchless banking* ini memfasilitasi dalam penjualan hasil pertanian petani dan mendukung transaksi yang mereka lakukan.
- b. Lebih murahnya biaya administrasi yang dibebankan oleh bank kepada nasabah, karena biaya administrasi yang ada dinilai masih terlalu tinggi bagi para warga Desa Pendem ini.

36. Cukup sekian dari wawancara ini, terima kasih atas partisipasi dari bapak/ibu/kakak/adek selamat pagi/siang/sore/ malam.



#### Lampiran 4. Daftar Peserta FGD

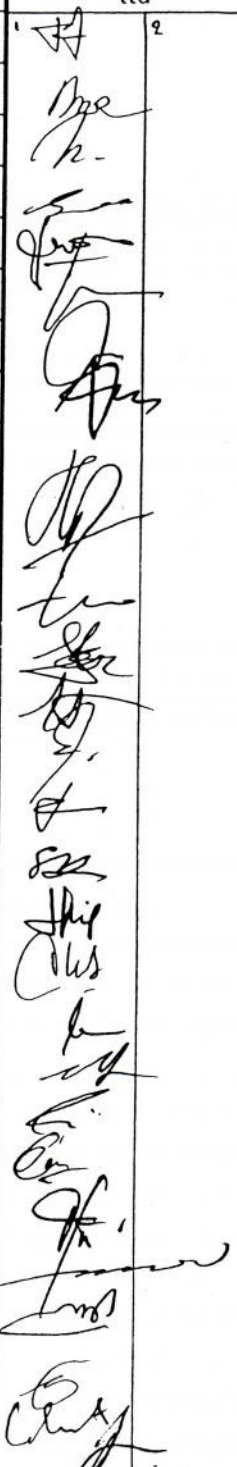
daftar nama peserta FGD  
strategi peningkatan kemampuan adopsi teknologi *branchless banking* untuk  
memperluas inklusi keuangan di masyarakat pedesaan

no	nama	sudah/belum	ttd
		memiliki tabungan di bank	
1.	Diah Kurniasari	-	
2.	Nabila	-	
3.	Riski Nurcahyati	-	
4.	Dewi Nurmasari	-	
5.	Septi Anasusanti	-	
6.	Meilita Sari	-	
7.	Nuraini	-	
8.	Patmiana	-	
9.	Hanafi	-	
10.	Astri	-	
11.	Sabila	-	
12.	Fidiani	-	
13.	Finita	-	
14.	Gesti	-	
15.	Nurni	-	
16.	Pirin	-	
17.	Ika	-	
18.	Wini	-	
19.	Retno	-	
20.	Hendri	-	
21.	Farezi	-	
22.	Nudi b	✓	
23.	Tri W		
24.	Robin		
25.	M. DHAN AGROBI		
26.	Perza ARSEFA	✓	
27.	Kharm	-	
28.	Ihyar Taufik		
29.	Prima ta	sudah	

strategi peningkatan kemampuan adopsi teknologi *branchless banking* untuk memperluas inklusi keuangan di masyarakat pedesaan

[illegible]

daftar nama peserta FGD  
strategi peningkatan kemampuan adopsi teknologi *branchless banking* untuk  
memperluas inklusi keuangan di masyarakat pedesaan

no	nama	sudah/belum	ttd
		memiliki tabungan di bank	
1	Seko	Sudah	
2	A Sholeh	belum	
3	Sudarmas	Sudah	
4	sonyari	Belum	
5	Budi S.	Sudah	
6	Karyono	-u-	
7	Pri Wanta	-u-	
8	Purwanta	-u-	
9	tumear	u	
10	Juharjo	u	
11	Stanet	u	
12	ngatijan		
13	Suandi	-u-	
14	Gunakto	-u-	
15	Sumardiono	u	
16	Sugeng	Belum	
17	Saryon	Belum	
18	Jumiran	Belum	
19	MUNTOLGB	Belum	
20	Mawani	ada	
21	Eko Wido	Belum	
22	Herman Surolo	Sudah	
24	EDI MIE AYAN	Belum	
25	Sh Carjiana	Sudah	
26	Rahmadi	-	
27	Soto Sapfo	-u-	
28	ADI	Sudah	
29	Ikhsan Salwari	Sudah	
25	Gupantu	u	

[illegible]



[illegible]

# Lampiran 5. Daftar Peserta Wawancara

daftar peserta wawancara

no	nama	pekerjaan	pend. Terakhir	ttd
1	Ibu Tumirah	Ibu rumah tangga	SMP	
2	Ibu Nigarti	Ibu rumah tangga	SD	
3	Bapak Suparno	Buruh Serabutan	SMA	
4	Bapak Saigani	Petani	SMA	
5	Bapak Pradwanto	Pegawai Swasta	SMA	
6	Ibu Arafun	Pegawai Swasta	SMP	
7	Bapak Nasoka	Wirawasta	SMK	
8	Ibu Efri	Ibu rumah tangga	SMK	
9	Bapak Budi	Wiraswasta	SMK	
10	Ibu Lifi	Ibu rumah tangga	SMP	
11	Bapak Sihono	Pensiunan	Diploma 3	
12	Ibu Wariati	Ibu rumah tangga	SMA	
13	Mas Yuli Prasetyanto	pegawai swasta	Diploma 3	
14	Mb Dwi Okta Haniwati	pegawai swasta	Strata 1	
15	Mas Ikhsan	pegawai swasta	SMA	
16	Astri Lisnawati	Mahasiswa	SMA	
17	Bapak Syadi	karyawan swasta	SMP	
18	Ibu Maryati	Ibu rumah tangga	SMA	
19	Mbak Narni	karyawan swasta	SMA	
20	Sumiran	Swasta	SMP	
21	Kusina	Ibu rumah tangga	SD	
22	Ibu Yuarti	Swasta	SMA	
23	Barni	pelajar	SMA	
24	Bapak Sargiano	Swasta	SMA	
25	Ibu Pujiastuti	Ibu rumah tangga	SMA	
26	Mas Yudi	Nganggur	SMA	
27	Mbak Gerti	Swasta	SMA	
28	Bapak Suharga	Petani	SMP	
29	Nurlestari	Ibu rumah tangga	SD	
30	Ika	pelajar	SMK	
31	Bapak Andi	Serabutan	SMK	
32	Ibu Sunarti	Ibu rumah tangga	SD	
33	Bapak Saniman	karyawan swasta	SMK	
34	Bapak Ade Purnomo	karyawan swasta	SMK	
35	Tri Pegel	Ibu rumah tangga	SMK	
36	Pak Sumarno	Buruh	SD	
37	Ibu Abisyem	Swasta	SD	
38	Endri	Swasta	STM	
39	Bapak Sutardi	Buruh	SD	
40	Ibu Magilah	Ibu rumah tangga	SMA	
41	Bapak Edo	Buruh	SMA	
42	Ibu Ida	Ibu rumah tangga	SMK	
43	Ibu Wagiyem	Buruh	SD	
44	Mas Anun	karyawan swasta	SMK	
45	Mas Ilham	pelajar	SMK	



daftar peserta wawancara

no	nama	pekerjaan	pend. Terakhir	ttd
96	Nas Yuda	Swasta	SMP	
97	Pd. Andrianfo	Swasta	SMP	
98	Bu Anji	Ibu Rumah Tangga	SMA	
99	Pak Iwan	Swasta	SMP	
100	Ibu Sepdinyasih	Ibu Rumah Tangga	SMK	
<del>101</del>	<del>Bu Rendi</del>	<del>Swasta</del>	<del>SMA</del>	<del></del>
102	Pak Heri	Swasta	SMA	
103	Bu Endang	Ibu Rumah Tangga	SMA	
104	Pak Saleh	Buruh tani	SMP	
105	Ibu Ngafinah	Ibu Rumah Tangga	SMP	
106	Mas Johan	Mahasiswa	SMA	
107	Septiana	Swasta	SMP	
108	Bapak Ngodiman	Buruh	SMP	
109	Ibu Wahyuni	Ibu Rumah Tangga	SD	
110	Sandra Ari Fitriani	Pelajar	SMP	
111	ENDANG SETRAWATI	SWASTA	SMK	
112	Gandung Wiratmanto	Karyawan	SMA	
113	SUKARTI ARIS MARGONO	Ibu RUMAH TANGGA	SLTP	
114	ARDIYANTI	KARY SWASTA	SLTA	
115	AGUS PURWANID		SLTA	
116	Suwantiningih	Ibu Rumah Tangga	SMA	
117	Ibu Sisi	Serdautan	SMP	
118	Andi Setiawan	Swasta	SMA	
119	Endang Daryuni	Swasta	SMA	
120	Ibu Samirah	Ibu Rumah Tangga	SMP	
121	Petm dyah Asfufi	Swasta	SMA	
122	Pak Murtan	Petani	SMA	
123	Ibu Sanjaya	Petani	SD	
124	Septo Nugroho	Swasta	SMA	
125	Pak Sugeng	Swasta	SMP	
126	Ibu Suyatin	Ibu Rumah Tangga	SLTA	
127	Setyawan	Swasta	SMA	
128	Ria	Ibu Rumah Tangga	SLTA	
129	Reza	Selagen	SMP	
130	Bapak Wahana	Buruh	SMP	
131	Ibu Wignanti	Ibu Rumah Tangga	SMP	
132	Ita Nurhas Nurhasanah	Swasta	SMA	
133	Wignyo Diharjo	Buruh	SD	
134	SRI Yurnah	Buruh	SD	
135	Setyo Haryadi	Swasta	SMA	
136	Sugiyani	Ibu Rumah Tangga	SMA	
137	Indriatmala	Swasta	SMA	
138	Pak Pepeto	Buruh	SMP	
139	Ibu Yugi Yuni	Ibu Rumah Tangga	SMA	
140	Pak Maryanto	Swasta	SMP	

daftar peserta wawancara

no	nama	pekerjaan	pend. Terakhir	ttd
90	Inggi'	Swasta.	SM P.	
91	Marsini	Ibu Rumah Tangga	SMP.	
92	Dak Anbar	Swasta.	STM	
93	Widyanto	Tenah	SMP.	
94	Bapak Sth man	Wiraswasta	SD.	
95	Ibu Wallyem	Wiraswasta	SD	
96	Yeni	Wiraswasta	SMA	
97	Yuli	Wiraswasta.	SMA	
98	Mas kuzung	Wiraswasta	SMA	
99	Mas Anton	Wiraswasta	SMA	
100	Mbak Endra.	Ibu Rumah Tangga	SL	