

# Nota Fokus

NO. 17

MEI 2000



Serial Fokus ini merupakan bahan utama CGAP yang diberikan kepada pemerintah, para pendonor dan swasta serta institusi keuangan yang menjalankan penerapan terbaik pada pengusaha keuangan mikro. Silahkan hubungi FOCUS, di sekretariat CGAP beserta komentar, kontribusi atau untuk menerima makalah lainnya pada seri ini di:

1818 H Street, NW  
Washington, DC 20433

Tel.: 202.473.9594  
Fax: 202.522.3744

E-mail:  
cgap@worldbank.org

Web site:  
www.cgap.org

© 1998, the Consultative  
Group to  
Assist the Poor,

## KEUANGAN MIKRO DAN MANAJEMEN RISIKO: SEBUAH PERSPEKTIF DARI PELANGGAN

Sejak industri keuangan mikro beranjak dewasa, penyedia jasa semakin tertarik mengembangkan produk-produk yang baru dan lebih baik. Fokus pada pengembangan produk baru ini adalah jawaban atas persaingan yang tumbuh di pasar keuangan mikro, pencarian celah pasar yang lebih pasti, dan kekhawatiran mengenai tingkat kegagalan.

Untuk merancang produk-produk sukses, langkah pertama adalah pemahaman kebutuhan keuangan pelanggan (dan calon pelanggan) dan bagaimana jasa keuangan bisa sejalan dengan strategi manajemen keuangan mereka. Di dalam memahami kebutuhan pelanggan perlu disadari akan tujuan ekonomi rumah tangga miskin, bagaimana orang mengelola sumber daya dan kegiatan, dan bagaimana mereka menangani risiko dalam kehidupan sehari-hari. Kerangka kerja seperti itu dapat dijadikan titik awal untuk memahami lebih baik preferensi jasa keuangan dari rumah tangga miskin.

Riset yang belum lama ini dilakukan sebagai sumbangan untuk World Development Report 2000/1 (WDR)<sup>1</sup> mendatang tentang kemiskinan menyoroti pentingnya pemusatan perhatian terhadap risiko dan kerentanan sebagai suatu cara untuk memahami kemungkinan dan keterbatasan padanan antara kemiskinan dengan keuangan mikro. Riset memusatkan perhatian atas dimensi bukan pilihan pendapatan dari kemiskinan, khususnya bagaimana orang memanfaatkan jasa keuangan mikro untuk membangun aset fisik, keuangan, manusia dan sosial, menurunkan risiko, dan mengurangi kerentanan.

Riset menjawab empat pertanyaan utama:

- Siapa yang dijangkau oleh keuangan mikro?
- Apa ciri dasar risiko yang sedang dihadapi pelanggan?
- Apa strategi yang dijalankan pelanggan untuk menangani risiko yang mereka hadapi?
- Apa peran jasa keuangan mikro dalam proses ini?

<sup>1</sup> Konsep konsultasi tersedia di <http://www.worldbank.org/poverty/wdrpoverty>. Versi yang sudah terbit akan siap pada akhir tahun 2000.



Membangun layanan keuangan untuk kaum miskin



**Tabel 1 Siapa yang dijangkau oleh LKM \***

	Filipina (CARD)	Uganda (UWFT)	Bolivia (empat program)	Bangladesh (BRAC)
Melarat	bisa diabaikan	bisa diabaikan	bisa diabaikan	bisa diabaikan
Sangat miskin	sedikit	beberapa	hampir tidak ada	~40%
Miskin sedang	banyak	banyak	banyak	~35%
Tidak miskin tetapi rentan	sedikit	banyak	banyak	~25%

\* Perkiraan yang dibuat oleh semua tim riset lapangan berdasarkan informasi yang tersedia, termasuk hasil temuan dari semua riset sekunder, wawancara individu dengan karyawan dan pelanggan, dan wawancara *focus group*.

Studi lapangan melibatkan tujuh lembaga keuangan mikro (LKM) di empat negara meliputi Bolivia, Bangladesh, Uganda dan Filipina. Dengan menggunakan metode biaya rendah, peneliti menghimpun campuran data kualitatif dan kuantitatif utama tentang pelanggan dan bukan pelanggan. Secara keseluruhan, studi menghimpun data yang diperoleh dari wawancara lapangan dengan sekitar 1.500 pelanggan keuangan mikro di empat negara tersebut. Kemudian, hasil temuan lapangan ditambahkan dengan informasi sekunder dan hasil temuan dari beberapa studi dampak terbaru lainnya.

### Hasil temuan riset WDR

#### Siapa yang dijangkau oleh program

Peringkat kekayaan menurut tingkat kemiskinan rumah tangga menunjukkan bahwa pelanggan keuangan mikro dalam semua program studi tersebut adalah heterogen. Pelanggan dikelompokkan dalam beberapa golongan kemiskinan yang mencakup melarat, sangat miskin, miskin sedang (sedikit dibawah garis kemiskinan), dan tidak miskin tetapi rentan (sedikit diatas garis kemiskinan).

Sebagaimana ditunjukkan pada Tabel 1, maka riset WDR, yang dilengkapi hasil

temuan dari beberapa studi dampak lainnya, memberi kesan bahwa:

- kebanyakan pelanggan berasal dari rumah tangga miskin sedang dan tidak miskin tetapi rentan;
- pelanggan dari rumah tangga sangat miskin juga turut serta dalam program keuangan mikro namun bukan sebagai mayoritas. Program dengan sasaran khusus segmen penduduk lebih miskin pada umumnya mempunyai persentase pelanggan lebih besar daripada rumah tangga sangat miskin; dan
- rumah tangga melarat berada diluar jangkauan program keuangan mikro.

Golongan tidak miskin tetapi rentan merupakan segmen pelanggan yang signifikan pada banyak LKM. Kelompok pelanggan ini kurang memperoleh perlindungan atau jaminan sosial dan mudah jatuh kembali kedalam jurang kemiskinan bilaamana terjadi goncangan (lihat Kotak I).

Dengan adanya tujuan pengentasan kemiskinan dari banyak program keuangan mikro, maka hasil temuan ini memberi kesan adanya alasan kuat untuk melakukan inovasi – penyempurnaan rancangan produk dan

### Kotak 1 Tidak Miskin Kemarin ... Miskin Hari Ini

Tak serupa dengan kebanyakan pelanggan keuangan mikro, Ibu Muwanga kurang memiliki pengalaman berusaha di sektor informal ketika ia menerima pinjaman yang pertama dari Uganda Women's Finance Trust (UWFT). Keluarga Ibu Muwanga pernah secara relatif cukup kaya. Suaminya pernah menjadi pengacara dan anak-anak mereka ada yang sekolah dan tinggal di asrama dan ada juga yang kuliah di Universitas Makerere. Mereka hidup berkecukupan dalam sebuah rumah dengan lima kamar tidur. Namun demikian, pada bulan April 1997, suaminya tiba-tiba terserang stroke dan sejak saat itu tidak lagi bisa bekerja. Karena hilangnya pendapatan secara mendadak, Ibu Muwanga menjadi penanggung beban rumah tangga utama dan semua anak ditarik pulang dari sekolah dan universitas. Bisnisnya yang pertama adalah membuat dan menjual kue-kue. Ia menghasilkan laba sedikit dari pinjaman pertamanya sebesar kira-kira \$150. Sepanjang siklus pinjaman kedua, ia kurang beruntung. Ia membeli tepung terigu yang bermutu buruk dan terpaksa menarik tabungan dan menjual kompor untuk melunasi pinjamannya. Setelah pengalaman ini, ia menyewa ruang kantin di sekolah dan memulai bisnis baru sebagai penyedia makanan dan panganan untuk anak sekolah dan para guru mereka. Kisah Ibu Muwanga menggambarkan jatuh banggunya pencarian pendapatan dan sifat dinamis dari kemiskinan.

jasa – untuk lebih baik memenuhi kebutuhan pelanggan dari rumah tangga secara lebih bervariasi, yaitu baik yang sangat miskin maupun yang tidak miskin tetapi rentan. Segala inovasi seperti ini, jika ditujukan untuk memperluas jangkauan kemiskinan, perlu memikirkan secara serius segala risiko dan kerentanan yang sedang dihadapi orang miskin.

#### Apa sifat dasar risiko yang dihadapi pelanggan?

Pelanggan keuangan mikro pada semua tingkat kemiskinan seringkali menghadapi berbagai macam risiko. Kenyataan ini paling baik disimpulkan oleh pelanggan CARD Bank dari Filipina, "...kehidupan bagi orang miskin adalah suatu risiko yang panjang." Ada banyak sumber risiko: segala faktor struktural seperti keadaan musim, inflasi, atau perilaku cuaca; situasi darurat yang tidak terduga seperti penyakit atau kematian mendadak anggota keluarga, kehilangan pekerjaan, kebakaran dan pencurian; dan biaya tinggi lainnya yang terkait dengan peristiwa siklus kehidupan seperti pernikahan, pemakaman, dan pendidikan anak. Ada pula risiko yang berkaitan dengan pengoperasian perusahaan atau pengambilan pinjaman.

Kebanyakan pelanggan yang diwawancarai menganggap penyakit sebagai sumber

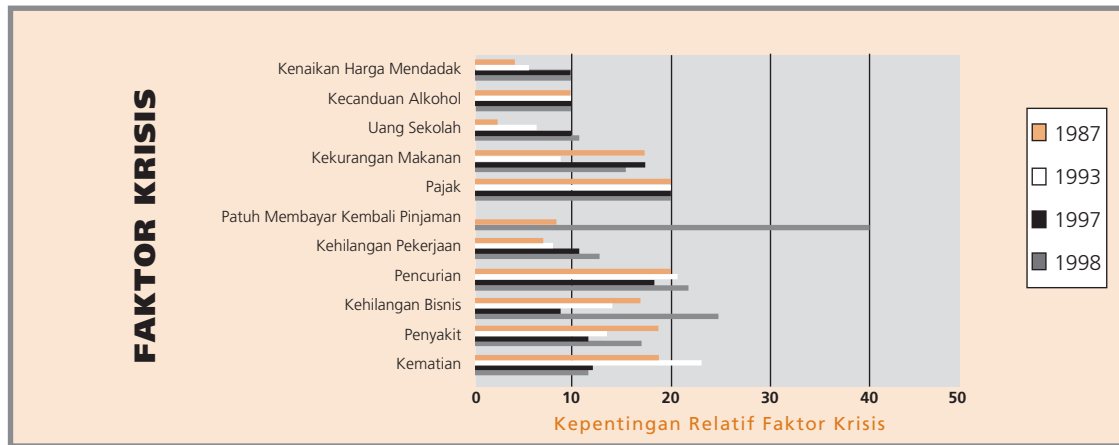
risiko yang paling menonjol, yang diikuti oleh kematian anggota keluarga dan kecelakaan. Risiko bisnis seringkali dikemukakan di Bolivia dan Filipina, dua negara yang telah mengalami perubahan struktural pesat dalam ekonomi mereka. Risiko dalam pengambilan pinjaman juga disebutkan, khususnya peminjam pertama kali dan pelanggan yang lebih tua dengan ukuran pinjaman yang lebih besar. Risiko gagal bayar dan kehilangan akses atas jasa keuangan yang berharga dapat diperburuk dengan hilangnya harga diri, kepercayaan, dan aset sosial. Gambar 1 menunjukkan kepentingan relatif dari faktor krisis untuk nasabah dari Uganda Women's Finance Trust.

#### Peran jasa keuangan dalam menangani risiko

Dalam membahas peran jasa keuangan mikro dalam membantu pelanggan mengelola risiko, Rutherford mempertimbangkan risiko dalam hubungannya dengan goncangan dan peristiwa tekanan ekonomi yang memaksa orang untuk sekaligus membelanjakan uang yang belum tersedia<sup>2</sup>. Riset WDR telah mengidentifikasi kerentanan

<sup>2</sup> Rutherford, Stuart, 2000. *The Poor and Their Money*. Oxford University Press, India. Una versión anterior de esta obra apareció publicada como Documento de trabajo del Institute for Development Policy and Management, Universidad de Manchester, en 1999. Véase también el Enfoque 15 del CGAP.

**Gambar 1 Kepentingan Relatif Dari Faktor Risiko Untuk Pelanggan Pilihan UWFT**



pelanggan terhadap guncangan sebagai aspek inti kemiskinan. Jasa keuangan menyediakan cara bagi rumah tangga miskin untuk meningkatkan tabungannya yang kecil menjadi lebih besar yang bermanfaat dalam mengurangi tingkat kerentanan. Studi menemukan bahwa LKM memainkan peran lebih besar dalam membantu pelanggan melindungi diri terhadap risiko yang mungkin terjadi daripada menangani guncangan setelah musibah terjadi.

*Peran jasa keuangan dalam perlindungan diri terhadap risiko yang akan terjadi.* Riset lapangan menunjukkan beberapa strategi yang digunakan seorang dan rumah tangga sebelum terjadinya musibah untuk melindungi diri terhadap risiko. Strategi-strategi ini mencakup perluasan sumber pendapatan, pembangunan aset fisik, keuangan, manusia dan sosial serta pemusatan perhatian pada pengelolaan keuangan yang baik.

Jasa keuangan memainkan peran penting dalam proses ini. Pinjaman memungkinkan pelanggan mengambil kesempatan membangun dan memperluas jenis aset yang dapat dimanfaatkan pada waktu dibutuhkan.

Pelanggan menggunakan pinjaman untuk memperluas sumber pendapatan rumah tangga mereka dan melancarkan arus dan konsumsi pendapatan. Mereka melakukan investasi pada aset tetap perusahaan, aset keuangan, dan aset fisik, terutama perumahan (lihat Kotak 2). Keuangan mikro juga digunakan pelanggan untuk membangun aset manusia, terutama pendidikan anak dan pemeliharaan kesehatan.

Partisipasi dalam berbagai program keuangan mikro menyediakan akses bagi wanita atas pengetahuan dan informasi sehingga membantu mereka melakukan interaksi dengan dunia luar dan memungkinkan pembangunan dan penguatan jaringan sosial. Para wanita menghargai anggota kelompok, sebuah komponen dari aset sosial, dalam melindungi diri terhadap risiko (lihat Kotak 3). Dengan meningkatkan sumbangan ekonomi oleh wanita bagi rumah tangga, maka partisipasi dalam program keuangan mikro bisa membantu meningkatkan rasa harga diri dan pengelolaan aset mereka. Segala jenis aset ini meningkatkan pilihan dan sumber daya yang tersedia bagi rumah tangga sekiranya

## Kotak 2 Rumah saya adalah istana saya .... Dan Tempat Kerja dan Unit Penyewaan

Penggunaan perumahan yang multi fungsi khususnya lazim bagi banyak rumah tangga yang sedang mengalami krisis. Di Uganda ada banyak kasus dimana pelanggan membagi-bagi rumah mereka menjadi unit-unit untuk disewakan agar bisa menghasilkan pendapatan tambahan, dan keadaan lain dimana rumah dimanfaatkan untuk penggunaan yang berbeda-beda dalam satu hari. Sebuah contoh menyolok dari yang terakhir disebut adalah rumah yang dimanfaatkan sebagai salon perawatan rambut di siang hari, sebagai bar di waktu petang dan sebagai tempat untuk tidur di waktu malam.

Dalam contoh yang lain, tempat bisnis digunakan sebagai tempat tinggal di waktu malam untuk strategi dalam menangani krisis. Salah satu pelanggan mempunyai pengalaman sebagai berikut: Pihak berwenang mengunci kamar saya selagi saya sedang pergi bekerja, mengatakan bahwa bangunan tersebut adalah tidak sah. Sementara saya sedang mencari kamar baru yang dapat saya gunakan sebagai tempat tinggal keluarga saya yang terdiri dari 15 orang, pada malam hari sebagian dari mereka tinggal di bar yang dikelola istri saya, dan yang lain tinggal di kios yang saya kelola.”

## Kotak 3 Munno Mukabi: Asuransi Pribumi di Uganda

Jenis kelompok swadaya yang paling populer dikenal adalah Munno Mukabi (yang artinya Asosiasi Teman sewaktu Dibutuhkan). Banyak pelanggan UWFT menjadi anggota dari salah satu kelompok tersebut. Bagaimana Munno Mukabi menjalankan kegiatannya? Pada awalnya disetujui sebuah anggaran yang dibagi merata diantara para anggota. Uang yang terkumpul digunakan untuk membeli segala aset yang dibutuhkan untuk pemenuhan fungsi sosial dari kebanyakan rumah tangga untuk menarik anggota Munno Mukabi dalam jumlah banyak. Segala barang ini mencakup sejumlah besar panci bertangkai, piring, lentera, kain terpal, dll. Kegunaannya antara lain untuk pemakaman, pernikahan, upacara tamat sekolah anak, perayaan pembaptisan, dll. Setelah investasi awal barang modal selesai dilakukan, maka para anggota menghadiri pertemuan mingguan atau bulanan pada saat mana uang dikumpulkan. Sebagai contoh, satu kelompok mengumpulkan US\$200 per orang sekali hadir; yang lain mengumpulkan hingga US\$5.000. Uang ini disimpan dan dipinjamkan pada saat ada krisis. Semua anggota juga berjanji untuk membantu dengan bergotong royong kalau ada anggota yang sedang mengalami krisis atau mengadakan perayaan<sup>3</sup>.

terjadi guncangan atau peristiwa ketegangan.

Mempertahankan akses atas kredit program LKM, dengan sendirinya, adalah strategi perlindungan manajemen risiko bagi banyak pelanggan (lihat Kotak 4). Mereka berusaha keras untuk bisa membayar kembali pinjaman, khususnya pada saat dihadapkan dengan krisis atau guncangan, seringkali dengan berusaha meminjam uang dari sumber keuangan tidak resmi untuk memas-

<sup>3</sup> Wright, Graham A. N., Deborah Kasente, Germina Ssemogerere y Leonard Mutesasira. 1999. “Vulnerability, Risks, Assets and Empowerment—The Impact of Microfinance on Poverty Alleviation”. Informe final. Kampala, Uganda: MicroSave—Africa y Uganda Women’s Finance Trust.

tiken pembayaran kembali pinjaman mereka. Pembayaran kembali artinya akses atas pinjaman baru untuk memulai pemulihan usaha, untuk memasok ulang persediaan usaha mikro, untuk membangun kembali rumah, dan untuk membayar uang sekolah.

*Peran jasa keuangan dalam menanggulangi guncangan atau peristiwa tekanan ekonomi.* Begitu guncangan atau peristiwa tekanan terjadi, orang lalu memanfaatkan berbagai strategi penanggulangannya: mereka mengurangi konsumsi, meningkatkan pendapatan dengan mengerahkan tenaga kerja atau menjual aset, mereka menarik tabungan tidak resmi atau resmi, dan menunggangkan tagihan yang berasal dari mekanisme asuransi berlandaskan kelompok tidak resmi.

## Kotak 4 Mempertahankan Akses terhadap Pro Mujer Credit di Bolivia

Lupe menjalankan dua macam bisnis: penjualan makanan kecil dan produksi dekorasi keliman. Pada tahun 1996, ia memperoleh pinjaman pertama dari Pro Mujer dan setelah mengambil pinjaman untuk kelima kali, bisnisnya menghasilkan laba yang tetap. Kemudian ia menderita dua krisis gawat – putranya, yang membantu dalam bisnis meninggal dunia dan suaminya, penerima upah tetap, mendadak lumpuh – yang telah memaksa dirinya untuk berhenti berbisnis. Daripada meninggalkan program, ia menarik seluruh dana tabungan untuk melunasi sisa pinjaman. Enam bulan kemudian, terbebas dari hutang, kelompok Pro Mujer menyediakan kesempatan kedua untuk berbisnis kembali. Lambat laun Lupe berhasil membangun kembali bisnisnya. Dengan mempertahankan hubungan dengan Pro Mujer telah memungkinkan Lupe untuk mengatasi guncangan yang suatu waktu pernah menimpanya.

Studi lapangan yang dilakukan WDR memberi kesan bahwa pelanggan pada umumnya menggunakan strategi ketegangan rendah hingga menengah dalam menanggulangi kerugian – pengurangan konsumsi, pengurangan tenaga kerja dan pinjaman tidak resmi dari teman dan kerabat. Mereka berusaha menghemat aset produktif dan dengan demikian memelihara potensi menghasilkan pendapatan bilamana memungkinkan. Di negara mana saja, pelanggan enggan menyuruh anak-anak berhenti sekolah, menunggangkan tabungan, atau menjual aset produktif.

Pada umumnya, pelanggan cenderung lebih sering memanfaatkan kredit dari sumber tidak resmi daripada kredit dari LKM untuk menanggulangi kerugian menyusul adanya guncangan. Bilamana digunakan, maka jasa LKM hanya diupayakan kalau segala sumber lain sudah habis terpakai atau gagal. Pelanggan mengakui menggunakan pinjaman dari LKM menyusul adanya guncangan untuk memasok ulang persediaan yang hilang, memperbaiki bangunan atau perlengkapan, atau memulai kegiatan bisnis alternatif atau sambilan. Dalam beberapa hal mereka langsung menggunakan pinjaman untuk memperlancar konsumsi, namun hal ini hanya bersifat sementara. Di Filipina strategi penanggulangan cenderung

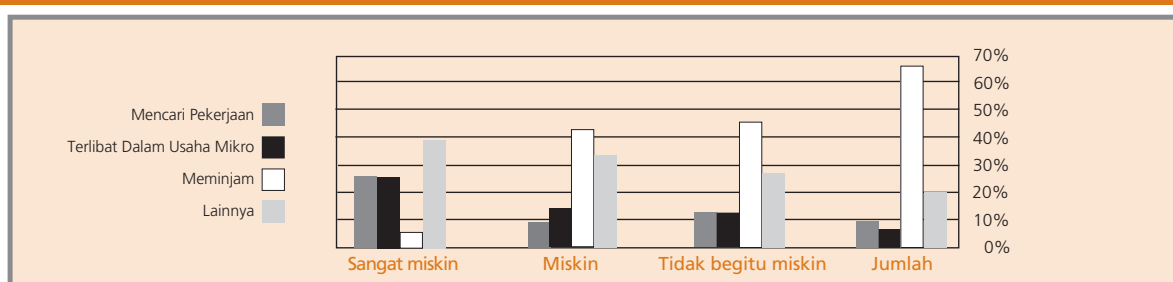
berbeda sesuai dengan tingkat kemiskinan, dengan pelanggan lebih miskin kurang begitu mengandalkan pada pinjaman (Gambar 2).

Mengapa pelanggan tidak menggunakan kredit dari LKM untuk menanggulangi guncangan ketika peristiwa tersebut terjadi? Jawaban atas pertanyaan ini kompleks; apakah mencerminkan pilihan sesungguhnya atau kendala, banyak bergantung pada tingkat rancangan pinjaman, ketepatan waktu dan fleksibilitas dari kredit LKM dalam hubungannya dengan ketersediaan sumber lain, jenis guncangan, dan pilihan alternatif yang tersedia.

### Tantangan: Rancangan produk LKM

Tantangan rancangan produk utama yang muncul dari riset ini adalah kebutuhan untuk merancang produk selain kredit yang dapat membantu sebuah spektrum yang luas dari pelanggan untuk mengurangi berbagai jenis risiko yang mereka hadapi dan menanggulangi krisis setelah mereka terjadi. Fleksibilitas mengambil uang tabungan, asuransi, perumahan, pendidikan, dan pinjaman keadaan darurat adalah beberapa contoh dari berbagai macam produk potensial yang dapat meningkatkan kemampuan untuk menangani risiko. Industri keuangan

**Gambar 2 Strategi Penanggulangan Peserta FGD CARD Bay Menurut Tingkat Kemiskinan**



mikro perlu memusatkan perhatian untuk menyempurnakan segala produk pinjaman yang sudah ada dan menemukan cara-cara untuk memperkenalkan berbagai jenis produk sehingga memungkinkan pelanggan mengurangi kerentanan mereka terhadap risiko.

*Sumber:* Disadur dari Sebstad, Jennefer dan Monique Cohen (Maret 2000), "Synthesis Report on Microfinance, Risk Management and Poverty". Laporan didasarkan pada studi-studi lapangan oleh Ronald T. Chua, Paul Mosley, Graham A.N. Wright, dan Hassan Zaman. Karya tulis dikirimkan ke USAID oleh AIMS. Washington, D.C. Management Systems International. Nota disiapkan oleh Imran Matin dan Brigit Helms dari Sekretariat CGAP. Manajer Publikasi: Tiphaine Crenn.

## NotaFokus

No. 17

Silahkan berbagi nota fokus ini dengan rekan kerja atau dapat meminta tambahan makalah ini dan seri yang lainnya. CGAP menerima komentar dan masukan mengenai makalah ini.

CGAP 1818 H Street, NW  
MSN Q4-400  
Washington, DC 20433 USA

Tel: 202-473-9594

Fax: 202-522-3744

Email:

[cgap@worldbank.org](mailto:cgap@worldbank.org)

Web:

[www.cgap.org](http://www.cgap.org)