

NotaFokus

NO. 18

SEPTEMBER 2000

MENCARI PREFERENSI NASABAH DALAM KEUANGAN MIKRO: PENELITIAN TERHADAP SAFESAVE

Apa yang Anda Kerjakan Tergantung Dimana Anda Berada

Produk-produk keuangan mikro cenderung seragam dalam suatu area geografis yang luas. Sebagai contoh, sebagian besar lembaga keuangan mikro (LKM) di Bangladesh menawarkan beberapa variasi produk yang dipelopori oleh Grameen Bank — yaitu, pinjaman dengan jangka waktu sekitar 1 (satu) tahun, frekuensi pembayaran angsuran yang sering (biasanya angsuran mingguan), diberikan kepada kelompok, secara teori dipergunakan untuk usaha mikro, dan didalamnya ada unsur simpanan wajib. Hal ini kontras dengan apa yang terjadi di Afrika Timur, dimana LKM setempat lebih dipengaruhi oleh model Bank Desa daripada model Grameen. Di sana, pinjaman dan persyaratan mirip dengan yang diberikan di Bangladesh, namun pelunasan dilakukan dalam jangka waktu enam belas atau dua puluh empat minggu. Dalam setiap kasus ini pendekatan tersebut diterapkan oleh sebagian besar LKM utama di kawasan tersebut, sehingga mayoritas nasabah LKM menggunakan jenis produk setempat yang dominan. Sifat dominan ini bisa saja terjadi terus-menerus dengan sendirinya: di Bangladesh, misalnya, PKSF (Polli Karma Shahayek Foundation), wholesaler dana keuangan mikro yang didukung pemerintah, lebih menyukai partnernya untuk mempergunakan produk yang dominan. Beberapa lembaga donor juga menetapkan peraturan untuk mengikuti model tersebut sebagai syarat untuk menerima hibah atau pinjaman.

Sifat dominan ini pasti mempengaruhi pengertian kita akan permintaan dan tersedianya jasa keuangan mikro. Tak dapat disangkal lagi, LKM yang menawarkan produk-produk tersebut menegaskan bahwa produk tersebut sangat populer, suatu fakta bahwa nasabah menyukainya. Akan tetapi seberapa besar sebenarnya pandangan nasabah dipengaruhi bila dalam kenyataan ternyata hanya terdapat sedikit pilihan yang ditawarkan? Apakah orang Bangladesh benar-benar lebih menyukai pinjaman berjangka satu tahun dengan angsuran mingguan, sedangkan orang miskin yang mirip dengannya di Afrika Timur lebih menyukai pinjaman berjangka pendek? Kelihatannya tidak mungkin. Beberapa orang bahkan berpandangan bahwa orang Bangladesh, dibandingkan dengan masyarakat miskin di tempat lain (misalnya, di Indonesia), 'secara alami' lebih suka meminjam dari pada menabung. Hal ini juga tampaknya tidak mungkin, namun bagaimana kita bisa mengetahuinya?

Model yang Lebih Fleksibel

Artikel ini menyoroti secara singkat beberapa data awal dari *SafeSave*, sebuah LKM kecil yang beroperasi di daerah kumuh di Dhaka yang mempunyai produk non-konvensional yang lebih fleksibel dari pada produk dominan di Bangladesh. Para nasabah *SafeSave*, bisa



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,

 *Membangun layanan keuangan untuk kaum miskin*



laki-laki, perempuan, dan anak-anak, membuka rekening secara individu dan tidak dibentuk dalam kelompok. Mereka dikunjungi setiap hari (kadang-kadang dua kali sehari) ke rumah atau ke tempat kerja, dan semua transaksi dilakukan saat kunjungan tersebut, sehingga mereka tidak perlu pergi ke kantor cabang atau menghadiri pertemuan.

Dalam setiap kunjungan, nasabah bisa menabung sebanyak yang mereka inginkan (termasuk tidak menabung sama sekali) atau menarik simpanan sebanyak yang mereka mau (sampai sebatas saldo simpanannya). Saldo yang meningkat selama jangka waktu yang lama akan diberi penghargaan berupa suku bunga 10% per tahun, yang akan dibayarkan setelah lima tahun. Nasabah juga bisa memperoleh pinjaman kapan saja mereka inginkan, dan menggunakannya untuk keperluan apa saja. Jumlah maksimum pinjaman yang bisa diperoleh tergantung pada saldo simpanan mereka dan riwayat sebelumnya dengan *SafeSave*. Nasabah bisa meminjam sejumlah yang sama dengan saldo simpanan terakhir ditambah peningkatan nominal pinjaman setiap kali mereka meminjam. Pinjaman tidak perlu dibayar kembali dengan jadwal yang tetap dan tidak memiliki waktu jatuh tempo yang tetap pula. Jika nasabah mau, mereka dapat membayar angsuran berapapun saat ada kunjungan harian oleh staf LKM, atau memilih untuk melunasinya dalam satu kali pembayaran. Jika mereka memilih melunasi dalam satu kali pembayaran, mereka bisa memotong jumlah pelunasan tersebut dari simpanannya. Satu-satunya persyaratan yang 'wajib' bagi nasabah adalah bahwa suku bunga pinjaman (sebesar 3% per bulan dihitung dari saldo akhir bulan) harus dibayar setiap bulan.¹

Sifat fleksibel di atas akan memungkinkan para nasabah memilih pola simpanan, penarikan, pinjaman, dan pembayaran angsuran yang sangat bervariasi. Salah satu cara untuk meringkas 'perilaku' yang secara teori mungkin dalam 'produk II' *SafeSave* (lihat *footnote # 2*) dapat dilihat dalam Tabel 1.

¹ *SafeSave* saat ini sedang melakukan eksperimen 3 (tiga) macam versi dengan skema dasar tersebut. Dalam versi satu dan dua, simpanan tidak boleh ditarik jika pinjaman masih berjalan (*outstanding*), sedangkan dalam versi ketiga simpanan bisa ditarik kapan saja, jadi bersifat fleksibel. Data yang digunakan dalam artikel ini berasal dari 'produk II' *SafeSave*, yaitu versi dimana simpanan tidak boleh ditarik saat pinjaman masih sedang berjalan.

Kolom paling kanan menggambarkan perilaku yang diperkirakan dilakukan oleh nasabah produk dominan di Bangladesh (pinjaman umum model Grameen). Mereka diperkirakan meminjam secara konstan dalam jumlah yang lebih besar daripada mereka menyimpan,² dan kemudian membayar angsuran tetap (besar sama) setiap minggu, dan pada saat yang bersamaan juga menabung simpanan wajib dalam jumlah kecil. Tabel tersebut juga menunjukkan bahwa perilaku ini merupakan salah satu dari banyak kemungkinan perilaku yang terbuka bagi nasabah *SafeSave*.³

SafeSave menyimpan catatan rinci semua transaksi setiap nasabah dalam komputer, sehingga dengan demikian kami dapat melihat secara rinci perilaku aktual dari *sample* besar nasabah *SafeSave*. Data tersebut terdiri dari catatan-catatan keuangan (dari transaksi pertama hingga Februari 2000) dari 2.836 nasabah, dimana semua orang ini telah menjadi nasabah *SafeSave* paling sedikit selama dua bulan dan oleh karena itu memenuhi syarat untuk menggunakan semua jasa yang ditawarkan *SafeSave*.⁴ Data ini sedang diperiksa secara rinci, namun dalam artikel pendek ini kami ingin menunjukkan beberapa hal yang muncul dari studi ini dengan cara membahas beberapa kasus yang patut dicontoh.

Bagaimana Perilaku Nasabah *SafeSave*?

Observasi pertama kami adalah bahwa tidak seperti nasabah jenis produk dominan di Bangladesh, nasabah *SafeSave* tidak mempunyai perilaku yang seragam. Bahkan sebaliknya, semua kemungkinan perilaku yang digambarkan pada Tabel 1 bisa dijumpai diantara *sample* nasabah. Sebagai contoh:

² Kecuali ketika mereka sudah ada dalam skema tersebut dalam jangka waktu lama dan saldo simpanan wajibnya berakumulasi hingga mencapai jumlah besar.

³ Dalam 'produk II' *SafeSave* ada dua hambatan dalam hal perilaku yang benar-benar sukarela. Pertama, maksimum besar pinjaman yang diperbolehkan didasarkan pada saldo simpanan dan riwayat pinjaman, telah menghambat akses nasabah untuk mendapatkan besar pinjaman yang sesungguhnya mereka perlukan dalam sekali meminjam. Kedua, simpanan tidak bisa ditarik bila nasabah masih mempunyai pinjaman yang sedang berjalan (*outstanding*) kecuali bahwa penarikan tersebut adalah untuk melunasi pinjaman.

⁴ Sebelum memberikan pinjaman, *SafeSave* mengamati nasabah selama dua bulan untuk memastikan bahwa nasabah tersebut adalah benar-benar penduduk tetap daerah kumuh disitu.

Tabel 1 Perilaku Nasabah di SafeSave dan pada Produk Microcredit Standar

JENIS PERILAKU	DI SAFESAVE	PRODUK KREDIT MIKRO STANDAR
PERILAKU MENYIMPAN	<ul style="list-style-type: none"> •Bisa menyimpan dengan sering ataupun kadang-kadang •Setiap kali menyimpan bisa dalam jumlah yang hampir sama atau berbeda, baik secara teratur maupun tidak •Bisa menyimpan tanpa meminjam 	Simpanan wajib dalam jumlah yang sama dan secara teratur
PERILAKU PENARIKAN	<ul style="list-style-type: none"> •Bisa menarik simpanan secara sering atau kadang-kadang, atau menyimpan untuk waktu yang lama 	Ada batas penarikan
PERILAKU MEMINJAM	<ul style="list-style-type: none"> •Bisa memilih tidak meminjam •Bisa meminjam secara teratur atau tidak kapan saja 	Meminjam secara berkelanjutan dan dalam selang waktu yang tetap
PERILAKU MENGANGSUR	<ul style="list-style-type: none"> •Bisa cepat atau lambat, tanpa jangka waktu yang tetap •Bisa dalam bentuk angsuran ataupun sekali lunas •Bisa secara teratur atau tidak 	Mengangsur secara teratur dengan jumlah angsuran yang sama, ada amortisasi pinjaman selama jangka waktu yang ditetapkan
PENGARUH MEMINJAM TERHADAP PERILAKU MENYIMPAN	<ul style="list-style-type: none"> •Tidak menyimpan saat masih memiliki pinjaman yang sedang berjalan, atau Menyimpan seiring dengan meminjam atau bahkan lebih sering 	Tidak ada pengaruhnya

- Sekitar seperlima hingga sepertiga nasabah tidak pernah meminjam, walaupun mereka memenuhi syarat untuk meminjam, dan ini termasuk para penabung besar.⁵
- Diantara nasabah yang meminjam, sebagian besar meminjam dengan jumlah yang lebih besar dari saldo simpanan mereka — walaupun ini tidak berlaku untuk semua *sample*.
- Kami menemukan nasabah simpanan yang sering melakukan penarikan simpanan, jarang melakukan penarikan simpanan, dan beberapa yang tidak pernah melakukan penarikan simpanan.
- Diantara nasabah pinjaman, kami menemukan beberapa nasabah yang menyimpan dan mengangsur setelah mereka mendapat pinjaman, beberapa yang hanya mengangsur saja, dan beberapa yang hanya menyimpan saja (dan kemudian membayar pinjaman dengan cara menarik sejumlah besar uang dari simpanannya).
- Pola angsuran juga sangat bervariasi: ada yang mengangsur dalam jumlah kecil setiap hari, ada yang mengangsur dengan jeda waktu, dan bah-

kan ada yang mengangsur secara musiman atau melunasi dalam satu kali angsuran/pembayaran.

- Sedangkan dalam hal jangka waktu pinjaman, kami menemukan bahwa rata-rata jangka waktu dari meminjam hingga melunasinya adalah 6,1 bulan, namun kisaran jangka waktu pinjaman adalah mulai satu bulan sampai lebih dari dua tahun.

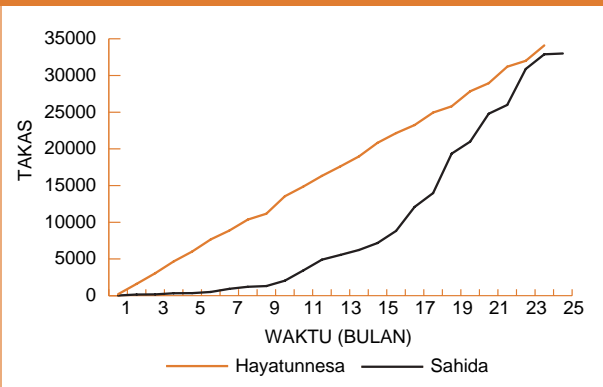
Keragaman ini diteliti tidak hanya lintas nasabah tapi juga setiap nasabah sepanjang waktu. Walaupun terdapat banyak nasabah yang menunjukkan pola perilaku yang konsisten, ada juga nasabah yang berubah, secara drastis maupun pelan-pelan, dari satu strategi ke strategi lain. Sebagai contoh, seorang nasabah dengan riwayat selama dua tahun hanya menyimpan dan menarik simpanan saja, tiba-tiba meminjam, atau seorang nasabah yang sering kali meminjam pelan-pelan mulai berhenti pinjam dan mulai menyimpan.

Dua Nasabah Simpanan Besar

Kami mulai melakukan penyelidikan dengan meneliti perilaku dua nasabah simpanan terbesar (berdasarkan jumlah total semua simpanan yang pernah dimiliki).

⁵Angka ini sangat bervariasi diantara jenis daerah kumuh. Di daerah kumuh dimana terdapat banyak sekali LKM yang beroperasi, proporsi nasabah SafeSave yang tidak pernah meminjam bisa mencapai 40% — sedangkan di daerah kumuh dengan sedikit LKM yang beroperasi persentase tersebut hanya 20%.

Gambar 1 Total Simpanan Hayatunnesa dan Sahida



Walaupun total simpanan dan lama keanggotaan mereka berdua tidak jauh berbeda (Gambar 1), namun mereka menunjukkan perilaku yang sangat berbeda.

Nasabah simpanan terbesar, Hayatunnesa yang tinggal di tanggul pelindung banjir di Dhaka bagian barat, juga adalah nasabah pinjaman yang besar. ‘Pendapatan dan pengeluaran’ bulannya dapat dilihat pada Gambar 2.⁶ Hayatunnesa bukan hanya nasabah simpanan besar saja, tetapi juga menyimpan secara konsisten, menyeter sekitar 1.500 taka (US\$30) setiap bulan sejak dia menjadi nasabah

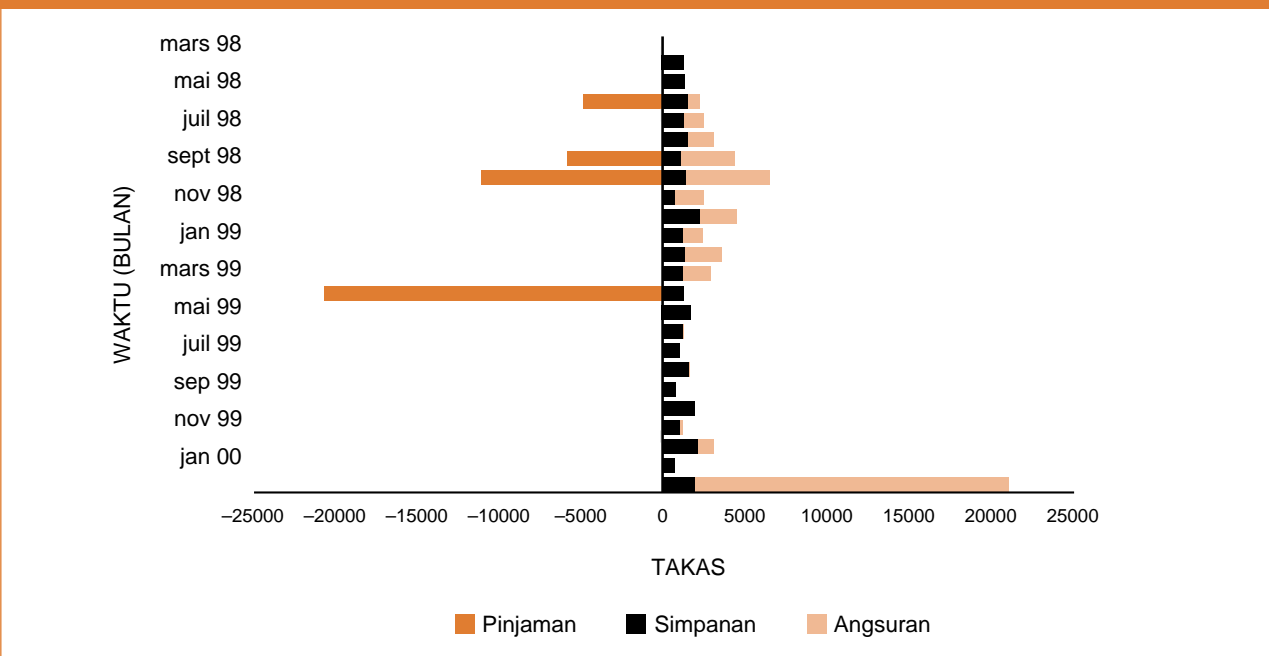
⁶ Untuk diagram pendapatan dan pengeluaran bulanan, angka positif di sumbu horizontal adalah simpanan dan angsuran, dan angka negatif di sumbu horizontal adalah penarikan simpanan dan pinjaman.

bulan Maret 1998. Dia tidak pernah menarik simpanannya, dan mulai meminjam hampir segera setelah ia memenuhi syarat untuk meminjam. Tiga pinjaman pertamanya secara cepat dilunasi (dalam tiga bulan, satu bulan, dan enam bulan) dengan cara mengangsur dalam jumlah besar setiap bulannya. Namun, sejak pinjaman keempat, dia merubah strategi dengan membayar sebagian besar pinjamannya melalui satu angsuran yang sangat besar dalam waktu sepuluh bulan setelah dia meminjam. Saat ini ia memiliki saldo sebesar 34.100 taka (\$680) dalam rekening simpanannya dan tidak memiliki *outstanding* pinjaman.

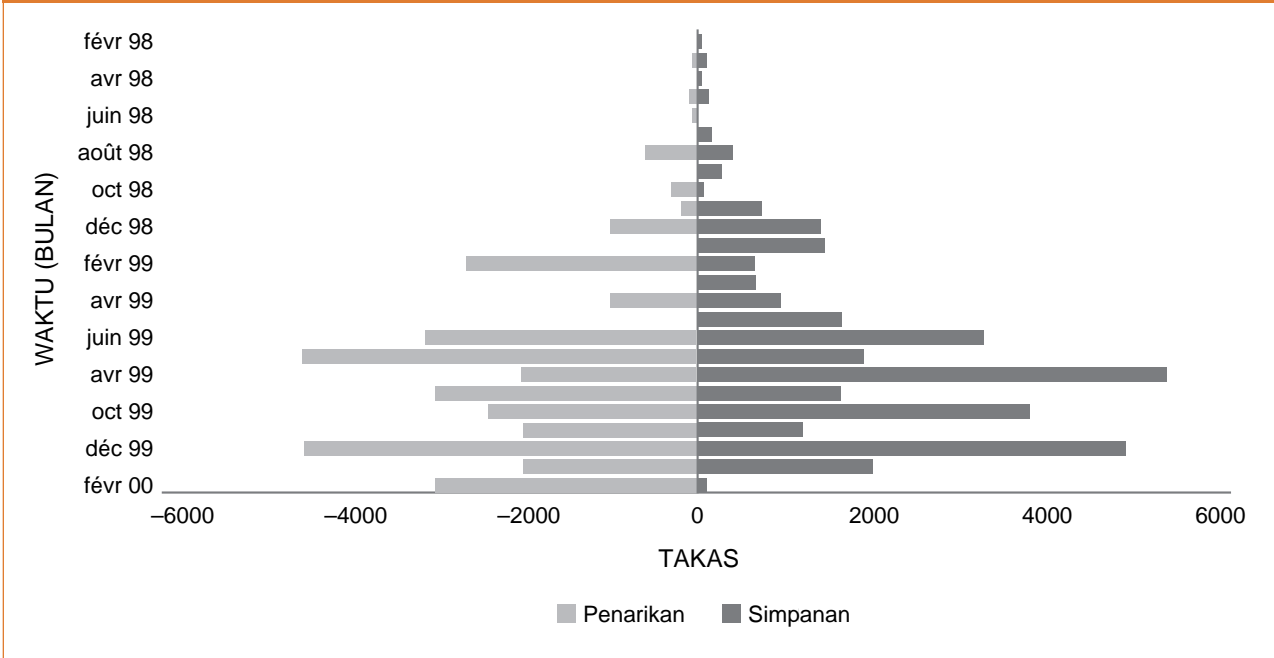
Sekarang perhatikan kasus Sahida. Dia tinggal di daerah kumuh yang kecil dan walaupun saat ini dia hanya memiliki 510 taka (\$10) dalam rekening simpanannya, selama ini, bila dijumlahkan, dia telah menabung sebesar yang dimiliki Hayatunnesa (Gambar 1). Dia tidak pernah meminjam walaupun dia memenuhi syarat untuk itu.

Perlu waktu delapan bulan sebelum dia mempercayai *SafeSave* untuk menabung dalam jumlah besar di sana (Gambar 3). Perbedaan dalam metode dimana kedua nasabah simpanan besar ini menggunakan produk *SafeSave* dapat dilihat pada Gambar 4 yang menggambarkan saldo simpanan dan pinjaman bulanan dari kedua rekening tersebut.

Gambar 2 Transaksi Keluar dan Masuk Bulanan dari Rekening Hayatunnesa



Gambar 3 Transaksi Keluar dan Masuk Bulanan dari Rekening Sahida

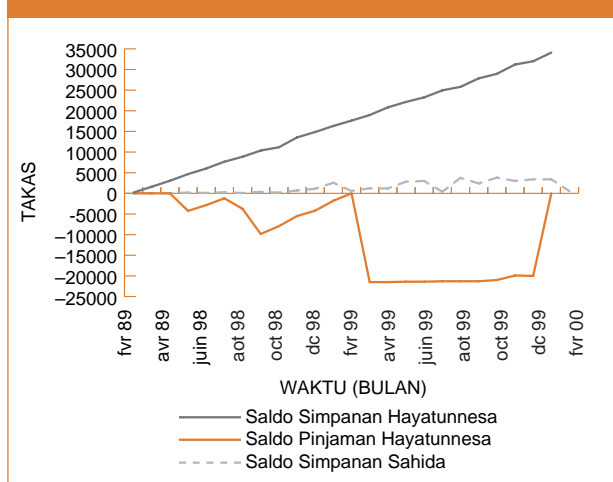


Wawancara dengan kedua nasabah tersebut mengungkapkan bahwa perilaku mereka yang sangat berbeda ini berhubungan dengan preferensi individu dan keadaan sekitar. Kedua perempuan ini berasal dari daerah kumuh, namun berdasarkan standar setempat Hayatunnesa termasuk orang kaya sedangkan Sahida orang miskin. Suami Hayatunnesa memiliki toko sirih dengan *turnover* sebesar \$16 per hari dan keuntungan \$3 per hari. Melalui investasi yang bijaksana, sekarang pasangan tersebut tidak hanya memiliki tanah dan gubug yang dijadikan toko, tetapi juga sebidang tanah dimana dibangun dua puluh lima kamar yang terbuat dari bambu yang mereka sewakan \$9 per bulan per kamar. Hal ini cukup untuk memenuhi kebutuhan/memelihara enam anak mereka dan masih bisa menabung kelebihannya di *SafeSave*. Pinjaman yang diberikan *SafeSave* memainkan peranan penting dalam proses tersebut: pinjaman pertama adalah untuk stok barang toko, pinjaman kedua untuk membeli tanah untuk toko, pinjaman ketiga untuk membangun toko, dan pinjaman kelima (yang terbesar selama ini) untuk membangun kedua puluh lima kamar sewa — dan semua hal ini dilakukan dalam jangka waktu kurang dari dua tahun. Pinjaman keempat, yaitu \$430, digunakan untuk pernikahan salah satu anak perempuannya.

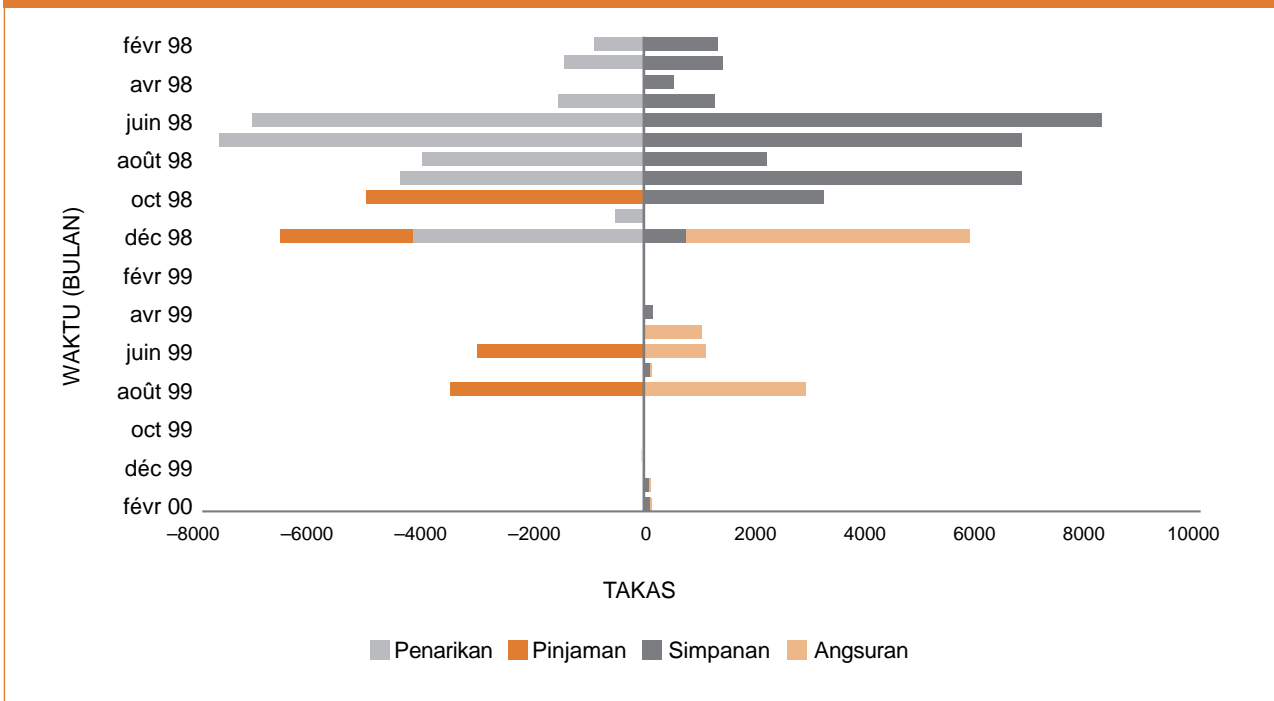
Hayatunnesa menabung setiap hari sebesar satu dolar tujuh hari seminggu — dan hingga saat ini telah melakukannya selama dua tahun. Dia tahu bahwa cash flow-nya memungkinkan dia untuk menabung \$30 sekali dalam sebulan, tetapi ia berargumentasi bahwa sikap disiplin dalam menabung setiap hari adalah suatu tindakan berjaga yang lebih baik daripada membelanjakan uang untuk hal-hal kecil yang tidak perlu, sehingga dia dapat menabung dalam jumlah lebih besar setiap bulan.

Dalam pandangan setempat Sahida termasuk orang miskin. Dia merupakan penduduk yang tidak

Gambar 4 Saldo Bulanan Rekening Hayatunnesa dan Sahida



Gambar 5 Transaksi Keluar dan Masuk Bulanan dari Rekening Jahanara



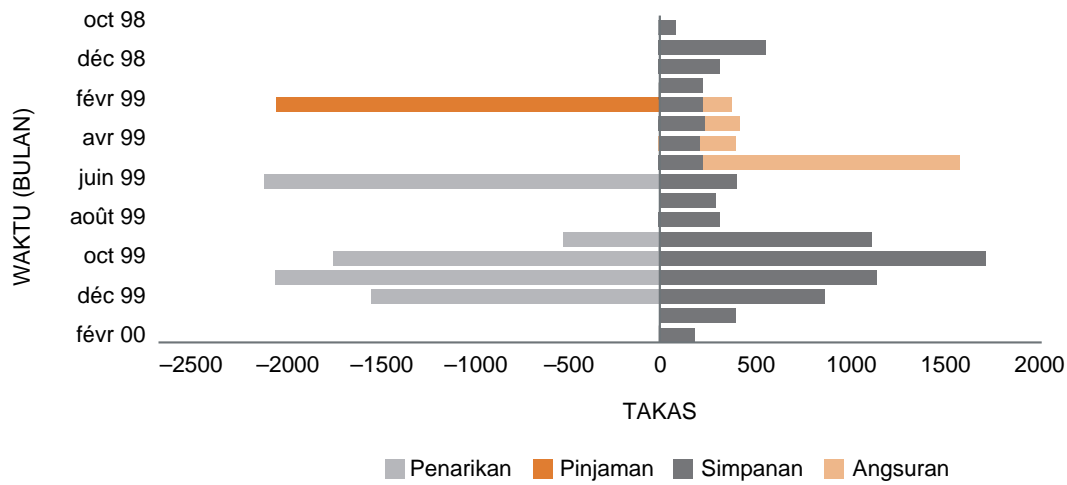
memiliki tanah dan hanya berpendidikan hingga kelas empat sekolah dasar, namun rintangan utamanya adalah suami yang menjadi tidak waras lima tahun yang lalu sehingga tidak dapat bekerja. Oleh karena itu, dia menjadi tulang punggung rumah tangga yang bertanggung jawab atas satu anak laki-laki dan tiga anak perempuan disamping suaminya. Sebagian penghasilannya berasal dari mengajar Qur'an di rumah, namun yang terbesar adalah penghasilan yang berasal dari hasil menyewakan tiga kamar yang menempel di gubug bambu mereka yang kecil sebesar \$35 per bulan, dan hasil bunga pinjaman sebesar \$40 per bulan. Sahida adalah seorang *moneylender* kecil, dan baginya kedatangan *SafeSave* berarti suatu cara yang akan lebih memudahkannya untuk mengurus bisnis pemberian pinjamannya. Dia menyimpan uang kas di *SafeSave*, dan menariknya sesegera mungkin ketika dia menemukan nasabah yang potensial. Fleksibilitas ini sangat penting karena jenis nasabah pinjamannya tidak banyak: ia memberikan pinjaman kepada orang-orang di kelasnya, yang dia kenal dengan baik dan memiliki pekerjaan yang aman, seperti pengusaha kecil, penarik rickshaw (becak) dan sopir. Dia mengenakan bunga 10 persen

per bulan. Dia juga menarik simpanan dalam jumlah kecil untuk biaya sehari-hari — sebagai contoh antara Februari sampai Mei tahun 2000 dia melakukan penarikan simpanan hingga dua puluh satu kali, termasuk satu kali penarikan besar yaitu \$80 sedangkan penarikan lainnya kurang dari \$10 setiap kalinya. Dia menggambarkan *SafeSave* sebagai 'bank-nya', dan meninggalkan LSM keuangan mikro formal berbasis kelompok karena sifat tidak fleksibel mereka.

Oleh karena itu walaupun pinjaman *SafeSave* merupakan hal yang penting bagi keberhasilan Hayatunnesa, sikap Sahida terhadap pinjaman ini sangat berbeda. Dia mengatakan bahwa 'pinjaman merupakan hal yang mengganggu dan mahal'. Mungkin karena Sahida memanfaatkan *SafeSave* seperti rekening giro sehingga ia tidak begitu memperhatikan pendapatan dari suku bunga simpanannya di *SafeSave*. Dia mengatakan bahwa bila ia ingin menabung dengan jangka waktu yang lama, dia tidak akan menabung di *SafeSave* melainkan di dalam rekening simpanan dengan kontrak (seperti deposito berjangka) di bank umum.⁷

⁷ Dia pun akan mendapatkan tingkat suku bunga yang hampir sama.

Gambar 6 Transaksi Keluar dan Masuk Bulanan dari Rekening Yasmin



Berganti Strategi

Seorang nasabah simpanan yang besar lainnya, Jahanara, adalah contoh kasus dimana seorang nasabah merubah perilakunya. Sejak menjadi nasabah *SafeSave*, dia menggunakan delapan bulan pertamanya sebagai nasabah giro, menyimpan dan menarik simpanan dalam jumlah besar dan secara tiba-tiba dia mulai mengajukan pinjaman setelah hampir berhenti menabung, dan kemudian melunasi pinjamannya dalam sekali pembayaran dalam jumlah besar, bukan dengan cara angsuran per hari.

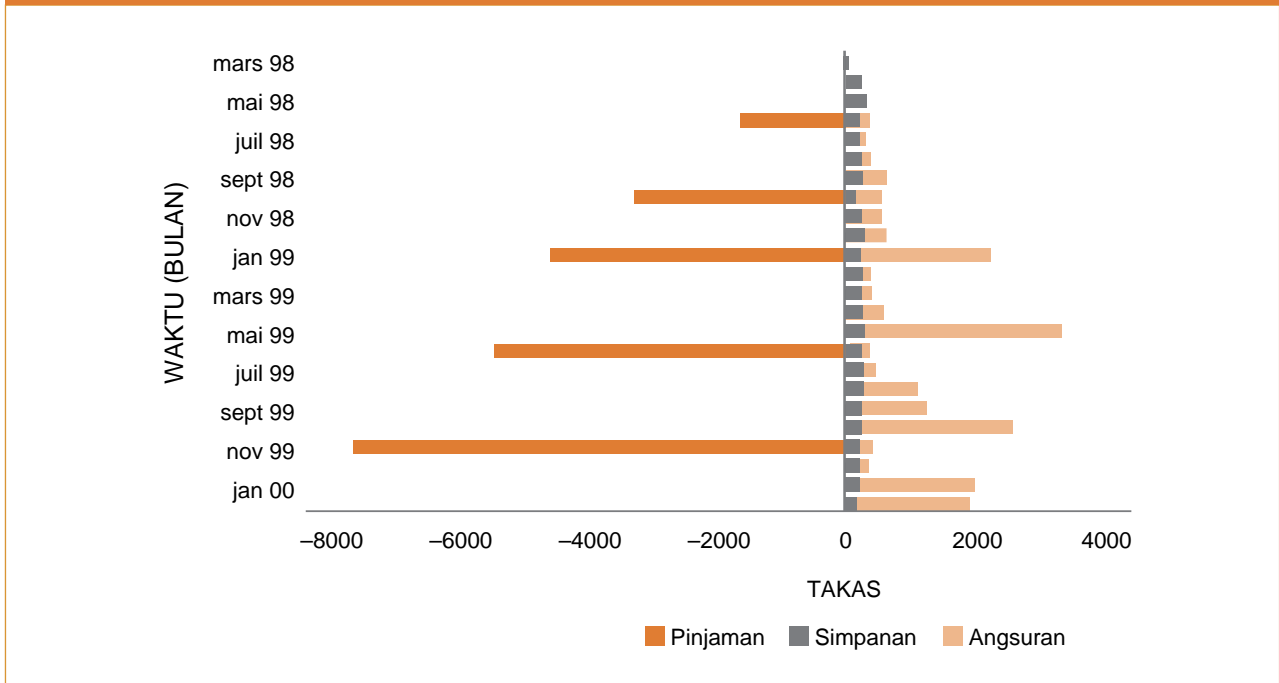
Jahanara bukanlah termasuk golongan paling miskin diantara nasabah *SafeSave*, tetapi hidupnya juga tidaklah mudah. Dia adalah istri kedua dari seorang laki-laki yang telah menikah sebanyak empat kali, dan dia mengalami tindak kekerasan fisik dari suaminya. Sang suami mempunyai usaha warung teh yang cukup berhasil, dan Jahanara, yang hanya memiliki satu anak perempuan, mempunyai strategi untuk hidup yang sebagian bergantung pada investasi di warung teh dan sebagian dengan cara memberikan pinjaman kepada tetangga. Dia mengalihkan simpanannya dari LSM ke *SafeSave*. Selama delapan bulan pertama dia menggunakan jasa *SafeSave* untuk menyimpan uangnya sambil juga dipinjamkan ke orang lain, sebagian untuk membeli stok barang bagi warung tehnya, dan sebagian lagi untuk membeli barang konsumsi/kebutuhannya saat suaminya tidak

memberikan nafkah. Ketika dia mulai meminjam ke *SafeSave*, ini disebabkan juga karena beberapa alasan. Pinjaman pertama yang juga terbesar (\$100) adalah untuk dipinjamkan kembali ke tetangga dan yang terendah (\$40) adalah untuk keperluan warung tehnya. Sedangkan dua pinjaman lainnya digunakan untuk mendaftarkan dan merayakan pernikahan anak perempuannya. Dia menyebutkan bahwa dia tidak akan dapat mengubah strategi tersebut dengan mudahnya apabila dia menggunakan produk jasa keuangan LSM umumnya.

Bukanlah hal yang tidak biasa bagi nasabah untuk mengubah perilakunya dengan cara seperti di atas. Yasmin, dari Kalyanpur, daerah kumuh yang besar dan cukup aman, mengubah strateginya dengan pola yang kontras dari cara Jahanara. Sebagaimana ditunjukkan dalam Gambar 6, dia mengajukan pinjaman setelah memenuhi syarat untuk meminjam, dan kemudian melunasinya dalam waktu empat bulan. Setelah itu dia beralih menggunakan rekening simpanannya sebagai rekening giro, dimana dia menyimpan dan menarik simpanan dalam jumlah besar dalam beberapa bulan terakhir.

Yasmin adalah seorang anak perempuan berumur 15 tahun, yang masih bersekolah, dari sebuah keluarga besar yang berjuang untuk hidup dari penghasilan sang ayah, seorang penarik becak (rickshaw). Dia mengetahui *SafeSave* dari tetangganya dan mendapat ijin dari ibunya untuk membuka rekening sim-

Gambar 7 Transaksi Keluar dan Masuk Bulanan dari Rekening Moly



panan di sini. Pada waktu itu, ibunya adalah anggota dari dua LKM besar yang terkenal dan menganggap bahwa membuka rekening di *SafeSave* bukanlah merupakan cara yang nyaman untuk menabung bagi keperluan biaya pernikahan Yasmin. Kemudian mereka meminjam dari *SafeSave* sebesar \$40 untuk membeli becak bekas dan menemukan bahwa cara pembayaran pinjaman di sini ternyata jauh lebih mudah daripada LKM, yang menerapkan angsuran tetap setiap minggu serta diharuskan untuk mengikuti pertemuan-pertemuan yang diadakan. Segera setelah mereka melunasi pinjamannya, mereka mencoba *SafeSave* untuk melihat apakah mereka diperbolehkan untuk menarik semua simpanannya, dan ketika ternyata boleh, sang ibu membatalkan keanggotaannya dari dua LKM terkenal tersebut dan keluarga ini kemudian menjalankan strategi menyimpan dan tidak meminjam. Sekarang mereka menarik simpanannya untuk digunakan bagi keperluan-keperluan yang sebelumnya dibiayai dengan pinjaman. Baru-baru ini, sebagai contoh, mereka menarik simpanan untuk kebutuhan merayakan festival Eid, untuk membiayai dan menghadiri upacara pemakaman keluarga di desa asal mereka, dan untuk membeli stok beras.

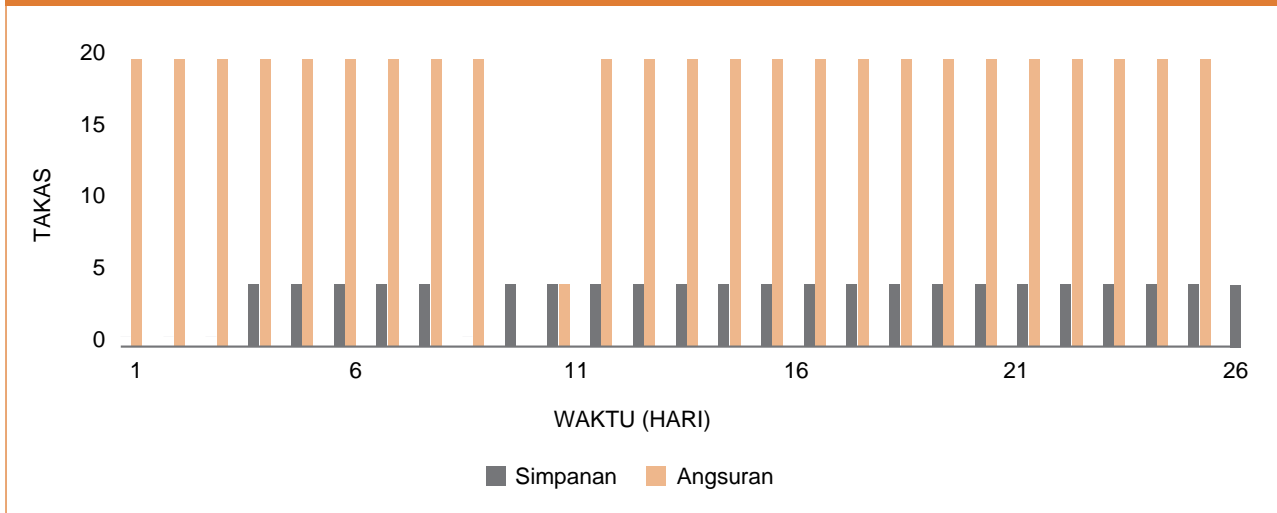
Strategi 'Konvensional' Menurut Pilihan

Ada beberapa nasabah *SafeSave* yang memiliki pola menyimpan dan meminjam hampir sama dengan yang disyaratkan oleh jasa keuangan model Grameen yang dominan. Salah satunya adalah Moly Akhter, salah satu nasabah pemula yang membuka rekening di daerah kumuh Kalyanpur. Catatan rekeningnya dapat dilihat dalam Gambar 7.

Moly langsung meminjam sebesar 1.450 taka (\$29) segera setelah dia memenuhi syarat (dalam bulan ketiga setelah bergabung). Sejak itu dia telah meminjam sebanyak empat kali lagi dan secara teratur menambah jumlah yang dipinjam hingga pinjaman keempat sebesar 6.500 taka (\$130). Seperti nasabah Grameen yang baik, dia membayar angsuran secara teratur dan dalam jumlah lebih kurang sama, sambil menyetor tabungan dalam jumlah yang jauh lebih kecil. Hal yang membuatnya berbeda dari norma/kebiasaan Grameen adalah bahwa dia melunasi pinjamannya dalam waktu enam bulan atau kurang, bukan dalam dua belas bulan.

Moly, seperti Yasmin, adalah juga seorang murid sekolah, berasal dari keluarga dari daerah kumuh

Gambar 8 Transaksi Keluar dan Masuk Harian dari Rekening Kohinoor Selama Bulan Desember 1999



dengan tiga sumber penghasilan: kedua orang tuanya dan kakak laki-lakinya. Dalam standar daerah kumuh, mereka termasuk keluarga kelas menengah. Pinjaman Moly merupakan salah satu diantara tiga rekening pinjaman yang dimiliki oleh keluarga tersebut⁸, dan ketiganya digunakan hampir untuk keperluan yang sama, yaitu utamanya untuk mengubah komposisi pendapatan rumah tangga dari buruh menjadi pekerja sendiri (mempunyai usaha sendiri) dan menyewakan aset. Karena itu, dua pinjaman pertama atas nama Moly dipakai ibunya untuk membeli kain sari yang dia jual di sekitar daerah kumuh tersebut. Pinjaman ketiga digunakan untuk membeli rickshaw bekas, yang kemudian mereka sewakan harian. Pinjaman keempat dan kelima Moly dipakai ayahnya untuk mendirikan sebuah toko keperluan sehari-hari di daerah kumuh ini. Pinjaman dari dua rekening lain juga digunakan dengan cara yang hampir sama.

Selain berubah dari pekerjaan sebagai buruh menjadi pekerja sendiri, keluarga Moly juga beralih dari menggunakan sektor jasa keuangan informal ke jasa keuangan semi formal. Walaupun orang tuanya belum pernah menjadi anggota atau nasabah LKM, namun sang ayah pernah menggunakan ROSCA. Dia mengatakan bahwa *SafeSave* memberikan pelayanan yang lebih *reliable* dan lebih fleksibel, dan saat ini dia tidak lagi terlibat dengan ROSCA.

⁸ *SafeSave* membolehkan adanya beberapa rekening yang dimiliki satu keluarga atau individu.

Dia juga mengatakan bahwa mereka secara konsisten memilih pinjaman berjangka waktu enam bulan dengan alasan karena *SafeSave* mengenakan ‘biaya pembaharuan’ kecil sekali setiap enam bulan untuk menahan pinjaman (bila belum bisa melunasi namun masih tetap mau meneruskan pinjaman), dan karena itu mereka melunasi dalam waktu enam bulan untuk menghindari biaya ini. Bila tidak ada biaya ini, mereka akan menahan pinjamannya sedikit lebih lama.

Seperti ayah Moly, banyak nasabah *SafeSave* menghubungkan jangka waktu pelunasan kredit yang cepat ini (relatif terhadap cara Grameen) karena adanya peluang mereka untuk dapat mengangsur secara harian. Kohinoor, dari daerah kumuh Kalyanpur, adalah contoh kasus yang khas. Gambar 8 menunjukkan perilaku dia setiap hari selama bulan Desember 1999. Selama dua puluh empat dari dua puluh tujuh hari kerja di bulan itu dia mengangsur sebesar 20 taka (\$0,40), dan selama dua puluh dua hari dia menabung sebesar 5 taka (\$0,10). Dengan menggunakan strategi ini dia mampu melunasi tiga pinjamannya yang berjangka waktu sekitar lima hingga delapan bulan.

Kohinoor berumur tiga puluh tahun dan mempunyai enam orang anak. Dia dan suaminya cerdas dan memiliki kondisi kesehatan yang baik. Mereka telah mengembangkan serangkaian kegiatan untuk mata pencahariannya, termasuk daur ulang sampah, membeli dan menjual susu, dan membeli dan menyewakan rickshaw. Keluarga ini memiliki tiga rekening

pinjaman di *SafeSave* dan semuanya digunakan untuk keperluan yang hampir sama. Mereka meminjam untuk meningkatkan assetnya, dan mengangsur setiap hari. Mereka menabung dan tidak pernah menarik tabungannya, karena tujuan mereka menabung adalah untuk membiayai peristiwa besar dalam kehidupan mereka seperti perkawinan anak-anak perempuannya.

Pembahasan

Apakah tujuan dari studi-studi kasus ini? Mereka menggambarkan bidang yang luas dalam hal kebutuhan dan peluang yang dimiliki oleh golongan miskin di daerah kumuh dalam memanfaatkan jasa keuangan. Mereka menunjukkan bahwa dengan pemberian akses jasa keuangan yang fleksibel akan dapat dipergunakan dalam berbagai macam cara, sebagaimana yang dilakukan oleh golongan lebih kaya. Kedua observasi ini mendukung konsensus yang sedang berkembang saat ini dalam lingkungan keuangan mikro bahwa produk dan *delivery system* perlu dibuat lebih responsif terhadap permintaan. Dalam teori, hal ini bisa dilakukan baik melalui perluasan jenis produk, seperti yang dilakukan ASA di Bangladesh, dengan menambahkan simpanan kontrak kepada produk pinjamannya atau melalui pengembangan sebuah produk yang benar-benar fleksibel, seperti yang diberikan *SafeSave* saat ini.

Mereka juga menimbulkan banyak pertanyaan. Kami menyimpulkannya secara singkat dalam tiga pertanyaan:

1. Apakah fleksibilitas yang lebih besar akan dapat menarik nasabah yang selama ini belum terlayani terhadap jasa keuangan mikro? Secara khusus, apakah nasabah yang lebih miskin akan tertarik?
2. Apakah produk yang fleksibel dapat diberikan kepada golongan miskin dengan aman dan *sustainably*?
3. Apakah produk yang fleksibel dapat diberikan kepada golongan miskin dalam skala yang besar dan lingkungan yang lain, atau apakah ini hanya cocok bagi LKM khusus daerah kumuh?

Apakah jasa keuangan yang fleksibel dapat menarik nasabah yang lebih miskin?

Masyarakat golongan miskin memiliki penghasilan kecil dan kadang-kadang tidak tetap atau tidak *reliable*, dan membelanjakan sebagian besar penghasilan tersebut untuk makanan dan bahan bakar untuk memasak. Sebagai hasilnya, hampir setiap pengeluaran lainnya, bahkan yang sangat kecilpun, tidak dapat dibiayai dengan sumber penghasilan ini. Selanjutnya kaum miskin harus menggantungkan pada cadangan penghasilan yang lalu (simpanan) atau pinjaman. Oleh alasan inilah, kebutuhan golongan miskin akan jasa keuangan adalah lebih penting dan lebih sering daripada kebutuhan mereka yang tidak terlalu miskin.

Namun tentu saja juga benar bahwa semakin miskin seseorang, semakin kecil mereka dapat menabung (dan membayar pinjaman), dan juga lebih mungkin seseorang tersebut memiliki aliran penghasilan yang tidak tetap dan tidak *reliable*. Implikasinya adalah bahwa untuk menarik golongan sangat miskin, LKM perlu menawarkan baik variasi (*variability*) jumlah uang yang bisa ditabung dan juga frekuensi kesempatan mereka (*frequency*) untuk menabung. *Variable pay-ins* (variabel setoran) akan membuat nasabah paling miskin melakukan penyetoran (baik dalam bentuk simpanan maupun angsuran pinjaman) bila variabel ini tersedia untuk mereka, daripada bila hal ini merupakan syarat utama simpanan atau angsuran yang tidak fleksibel. Banyak komentator yang menyadari bahwa golongan sangat miskin sering mengasingkan diri mereka sendiri dari skema LKM (atau diasingkan/dikeluarkan oleh anggota kelompok atau pegawai LKM) karena takut bahwa mereka tidak akan mampu untuk mengikuti jadwal angsuran yang kaku. *Frequency of opportunity* (frekuensi kesempatan) akan membantu dalam memaksimalkan simpanan yang sangat kecil dari golongan miskin, dengan cara memberikan banyak kesempatan untuk memungut tiap sen yang dapat mereka hemat. Bukanlah suatu kebetulan bahwa dalam sektor informal banyak masyarakat miskin yang menjalankan ROSCA dengan pengumpulan uang tiap hari.

Penyelidikan pendahuluan dalam dua wilayah kerja *SafeSave* dengan menggunakan diskusi focus

Box 1 Gambaran Cost Recovery di Kantor Cabang SafeSave yang telah 'Matang'

Angka-angka berikut ini menunjuk pada seorang pegawai Bank, yang mempunyai gaji sebesar \$60 per bulan. Kantor cabang ini memiliki sepuluh pegawai seperti ini, seorang Manager (gaji \$110 per bulan), dan seorang pencatat data (gaji \$65). Kantor ini masih menyewa tempat dan biaya overhead sekitar \$175 per bulan. Dengan demikian, total biaya non-keuangan cabang ini adalah \$950 per bulan. Suku bunga pinjaman adalah 3% per bulan, bunga simpanan sebesar 1% per bulan, dan pinjaman modal untuk kegiatan ini dikenakan bunga 1% per bulan**.

A	Jumlah nasabah per pegawai Bank	200
B	Jumlah rekening pinjaman per pegawai Bank	100
C	Besar outstanding pinjaman	\$7.73
D	Pendapatan per bulan dari pinjaman dengan bunga 3%/bln (C x 3%)	\$232.00
E	Besar simpanan per pegawai Bank***	\$5.15
F	Besar dana dari luar yang diperlukan per pegawai Bank (C – E)***	\$2.58
G	Cost of funds per pegawai Bank ((E + F) x 1%)	\$77.00
H	Biaya Gaji penuh per pegawai bank (lihat atas)	\$95.00
I	Total biaya per pegawai Bank (G + H)	\$172.00
J	Laba bersih per pegawai Bank (D – I)	\$60.00

Hasil laba surplus cukup untuk menutup *loan losses* (biaya penghapusan), kerugian akibat tunggakan, dan pengikisan modal akibat inflasi.

Catatan: SafeSave dapat menjaga gaji bisa rendah dengan jalan mempekerjakan pegawai bank yang bertempat tinggal di daerah kumuh dan hanya memiliki pendidikan yang cukup untuk berhitung dasar (biasanya sekitar 8 tahun) saja. Mereka bepergian dengan berjalan kaki. Sang manager mengunjungi mereka setiap hari dari kantor cabang yang berjarak kurang dari 1 mil. Kantor cabang tersebut sangat sederhana, terdiri dari sebuah ruangan yang berisi satu komputer, printer, tiga buah meja, dan kursi. SafeSave tidak memiliki kendaraan.

* Berdasarkan Kantor Cabang Mohammadpur per Juni 2000.

** Modal berasal dari pinjaman dari NGO internasional, PLAN, dengan bunga 0 persen.

*** Rasio Simpanan terhadap outstanding pinjaman adalah 1:1,5.

group dan tingkat kesejahteraan (kekayaan) menemukan bahwa SafeSave ternyata telah menjangkau nasabah sangat miskin dalam proporsi yang lebih besar daripada LKM biasa, dan sebagian karena adanya dua fitur tersebut di atas: *variability* dan *frequency*. Akan tetapi, kami juga menemukan banyak hal yang masih bisa diperbaiki. Cara dimana pegawai lapangan membuat konsep dan menginterpretasikan fitur produk juga memiliki implikasi penting terhadap siapa yang akan menjadi nasabah dan siapa yang tidak. Sebagai contoh, kami menemukan perbedaan kecil yang penting dalam cara dimana pegawai-pegawai lapangan tersebut menjelaskan peraturan kepada

nasabah. Dan hasilnya, ada pegawai yang tidak menerima mereka yang sangat miskin untuk menjadi nasabah, sedangkan pegawai lainnya sebaliknya. Dan juga ada nasabah yang dilayani oleh seorang pegawai ternyata tidak boleh menarik simpanan, sedangkan nasabah lainnya yang dilayani oleh pegawai yang berbeda diperbolehkan menarik simpanannya. Interaksi antara nasabah dan pegawai, khususnya dalam hal mana yang bisa diterima sebagai nasabah dan mana yang tidak dan interpretasi dari aturan produk, merupakan salah satu bidang yang memerlukan penelitian dan pemahaman lebih lanjut.

Apakah produk yang fleksibel dapat diberikan kepada golongan miskin dengan aman dan sustainably?

SafeSave memiliki satu kantor cabang yang telah menghasilkan laba secara teratur setiap bulan. Kantor ini dapat mencapainya sebagian besar dikarenakan mereka menyerap pelajaran utama dari keuangan mikro. Salah satu pelajaran tersebut adalah komitmen penuh terhadap efektifitas biaya (*cost effectiveness*) dimana *SafeSave* belajar dari ASA di Bangladesh. Kedua adalah prinsip menggabungkan delegasi maksimum dengan standarisasi maksimum. Delegasi di sini berarti bahwa semua kegiatan utama keuangan mikro — pengumpulan dan penarikan simpanan, pemberian dan penagihan pinjaman — dapat dilakukan di lapangan oleh staf junior, dan standarisasi berarti bahwa staf junior tersebut tidak diberi keleluasaan yang dapat menggoda mereka melakukan *rent-seeking* (berbuat kecurangan). Perlu diingat bahwa standarisasi bukanlah musuh alami fleksibilitas: sebuah ATM beroperasi berdasarkan standar absolut dari aturan tertulis yang jelas dan tidak dapat disuap, tetapi masih dapat membuat nasabah menyetor dan menarik simpanan kapan saja. Dengan alasan seperti inilah *SafeSave* akan, selama tahun depan, melakukan eksperimen menggunakan teknologi elektronik yang lebih luas, baik di lapangan maupun di kantor cabang.

Apakah produk yang fleksibel dapat diberikan kepada golongan miskin dalam skala yang besar dan lingkungan yang lain?

Pengalaman *SafeSave* memberikan kesan bahwa jenis jasa keuangannya yang sangat fleksibel dapat diberikan secara *sustainable* dalam wilayah perkotaan yang padat. Namun hal ini tidak memberikan jawaban apa-apa mengenai apakah bisa dilakukan dalam skala yang sangat besar, bukan apakah ini bisa berhasil di wilayah pedesaan atau perkotaan yang kurang padat.

SafeSave merupakan lembaga yang masih sangat kecil dengan jumlah nasabah sekitar 5,000 orang (per Juni 2000), dan masih berumur empat tahun. Pimpinan *SafeSave* mengenal secara pribadi setiap pegawai lapangannya dan bertemu mereka secara teratur. Pimpinan juga meninjau kinerja setiap cabang setiap bulan. Setiap perubahan kecil dalam angka-angka yang mungkin menandai adanya masalah dapat langsung diketahui dan ditindaklanjuti dengan cepat. Pentingnya fitur-fitur ini dalam tingkat keberhasilan *SafeSave* hanya dapat diketahui ketika *SafeSave* meningkatkan skalanya dan memperluas kantor cabangnya ke daerah/lingkungan yang baru, sebagaimana yang mereka harapkan di tahun-tahun mendatang.

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
Web:
www.cgap.org