

Lembaga Keuangan Mikro: Model Organisasi dan Pemanfaatan Teknologi Informasi

Budi Hermana¹, Wardoyo², Teddy Oswari³

Gunadarma University

Abstract

Micro enterprise is more significant in amount than small, medium, large enterprise (SME) in Indonesia. Data from Ministry of Cooperative and SME (2004) indicated that there were 41.8 million micro enterprises, 0.588 million small enterprises and 0.062 million medium enterprises. On the other hand, information technology is the one of solution alternative in SME in Indonesia, including microfinance. This related to the increasing of information access and mastering of information technology towards small and micro finance. In addition, the implementation of information technology is one of the partnership models involving university as an agent of change in information technology adoption and acquisition.

The paper present a lesson learned of the microfinance management from some developed countries that relatively success in microfinance empowerment. The explanation will focus to the organization model of microfinance include benefit of the information technology. In the end of paper will focus to the prototype model of the internet in microfinance management in Indonesia.

Keywords: microfinance institution, organization model, information technology

1. Pendahuluan

Usaha skala mikro di Indonesia merupakan kegiatan usaha *non-formal* yang sangat signifikan jumlahnya dibandingkan dengan usaha skala kecil, menengah, dan besar. Menurut *International Finance Corporation (IFC)-World Bank*, usaha mikro adalah usaha yang melibatkan jumlah tenaga kerja sampai 10 orang dengan *total asset* dan penjualan tahunan masing-masing sampai US\$100.000. Pengertian usaha skala mikro menurut *World Bank* tersebut memang belum bisa diadopsi oleh Indonesia karena secara finansial kisaran usaha mikro tersebut tergolong sangat tinggi. Selain itu, usaha mikro di Indonesia sebagian besar tidak berbadan hukum dan secara umum sulit untuk mengetahui data keuangan. BPS melaporkan bahwa pada tahun 2000 tercatat 15 juta usaha yang tidak berbadan hukum. Sedangkan menurut data Kementrian Koperasi dan UKM bahwa pada tahun 2004 di

Indonesia jumlah usaha skala mikro 41,8 juta, usaha kecil tercatat sebesar 0,588 juta dan usaha menengah 0,062 juta dengan jumlah tenaga kerja yang terlibat 58 juta orang. Jumlah tersebut adalah 99,8 persen dari total usaha di Indonesia dengan persentase tenaga kerja sebesar 99,6 dari total tenaga kerja. Tetapi dilihat dari produktifitasnya, kontribusi skala mikro dan kecil relative tertinggal dibandingkan usaha menengah apalagi usaha besar.

Terlepas dari masalah perbedaan definisi dan data keuangan, pemberdayaan usaha skala mikro di Indonesia merupakan salah satu alternatif kebijakan yang strategis karena menyangkut hajat hidup orang banyak, terutama dikaitkan dengan arah kebijakan perekonomian yang berorientasi pada ekonomi kerakyatan serta pengembangan usaha mikro, kecil, dan menengah. Salah satu program kebijakan pemerintah dan atau sebagai lembaga donor yang minimal memberikan dukungan terhadap pemberian pinjaman atau pembiayaan kepada usaha skala kecil atau masyarakat miskin, yang dikenal dengan *micro-finance* atau menurut istilah di kalangan perbankan, disebut juga sebagai kredit usaha mikro. Kredit usaha mikro adalah kredit yang diberikan kepada nasabah usaha mikro, baik langsung maupun tidak langsung, yang dimiliki dan dijalankan oleh penduduk miskin atau mendekati miskin dengan kriteria penduduk miskin menurut Bank Indonesia dengan plafon kredit maksimal sebesar Rp. 50.000.000,00 (lima puluh juta rupiah).

Salah satu pihak yang mempunyai posisi strategis dalam pemberdayaan usaha skala mikro adalah lembaga keuangan mikro (*Micro-Finance Institution*, yang selanjutnya disingkat MFI). Selama ini MFI merupakan salah satu lembaga pembiayaan yang bergerak khusus di sektor usaha skala mikro. Padahal secara fungsional MFI sama saja dengan lembaga keuangan lainnya seperti bank, modal ventura, atau lembaga pembiayaan lainnya. Posisi MFI di Indonesia menjadi sentral karena sampai saat ini bank atau lembaga keuangan formal belum “melirik” usaha skala mikro atau usaha *non-formal* yang relatif masih dimarginalkan. Sebagai lembaga yang *profit oriented*, sebagian besar bank atau

lembaga keuangan formal lainnya masih menganggap skala mikro merupakan segmen pasar yang tidak *bankable* atau kalaupun disentuh bank hanya sebatas kewajiban sosial yang tergantung *desakan* pemerintah. Mengingat kekhususan pangsa pasarnya, MFI mempunyai karakteristik yang relatif berbeda jika dibandingkan dengan lembaga keuangan formal. CGAP-World bank sendiri pada tahun 2003 telah mendefinisikan beberapa istilah, rasio, dan penyesuaian mengenai aspek keuangan yang khusus untuk keuangan mikro.

Makalah ini akan menyajikan secara umum berbagai pengalaman (*lesson learned*) dalam pengelolaan MFI di beberapa negara berkembang yang *relative* sukses dalam pemberdayaan usaha skala mikro. Pemaparannya akan dititikberatkan pada model-model organisasi MFI beserta aspek pemanfaatan teknologi informasinya. Pada bagian akhir makalah, penulis akan memberikan contoh *prototype* pemanfaatan teknologi internet pada pengelolaan usaha skala kecil di Indonesia. Model berbasis teknologi internet tersebut merupakan salah satu alternatif solusi dalam pemberdayaan usaha kecil (termasuk usaha skala mikro) di Indonesia, terutama dikaitkan dengan peningkatan akses informasi dan penguasaan teknologi informasi yang sesuai dengan kondisi usaha skala mikro atau kecil. Selain itu, penerapan teknologi tersebut merupakan salah satu model kemitraan dengan melibatkan pihak universitas, yang bisa bertindak sebagai *agent of change* dalam akuisisi atau adopsi teknologi informasi pada usaha skala mikro.

2. Pengalaman Negara Lain

Beberapa negara menunjukkan keberhasilan pengelolaan keuangan mikro, atau minimal bisa mengetahui berbagai faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan (atau kegagalan) dalam pengelolaan keuangan mikro. Beberapa negara tersebut relatif sama kondisinya dengan Negara Indonesia, yaitu sebagai negara berkembang yang secara umum menunjukkan jumlah usaha skala mikro yang *relative* besar dibandingkan usaha skala

kecil, menengah, dan besar. Negara-negara tersebut adalah Mongolia, dan Bangladesh. Indonesia sendiri mempunyai pengalaman yang cukup panjang dalam pengelolaan keuangan mikro. Untuk kasus dalam makalah ini, penulis akan mengangkat pengalaman dari Bank Rakyat Indonesia dalam kurun waktu puluhan tahun dalam menyalurkan kredit ke sektor usaha *non-formal*, khususnya di sektor pertanian.

Pelajaran dari Mongolia diangkat dari kasus bank pertanian yang mempunyai peranan dalam menyalurkan pembiayaan pada usaha skala mikro. Dyer (2004) menyebutkan beberapa pelajaran tersebut diantaranya adalah; (1) pihak manajemen secara politis harus independen dan mempunyai kualifikasi yang memadai; (2) posisi neraca keuangan harus jelas; (3) staf memerlukan pelatihan, insentif, dan proteksi dari tekanan politis; (4) pemasaran merupakan aspek kunci; (5) perantara keuangan masih bisa memperoleh keuntungan dari pelanggan atau pasar berpendapatan rendah; serta (6) memenuhi kebutuhan layanan keuangan pelanggan akan memberikan dampak ekonomi yang positif. Pengalaman Mongolia tersebut relatif sama dengan pengalaman BRI di Indonesia dalam penyaluran kredit murah ke petani, yang merupakan masyarakat dengan mayoritas berpendapatan rendah di Indonesia. Rudjito (2003) menyatakan bahwa sampai saat ini BRI unit merupakan lembaga pembiayaan mikro terbesar di Indonesia. Dari berbagai lembaga keuangan mikro tersebut, maka BRI Unit memberikan kredit paling besar (Rp 10,3 triliun), kemudian diikuti oleh BPR (Rp. 5,1 triliun), dan Pegadaian sebesar Rp 973 milyar. Menurut Maurer (2004), Beberapa pelajaran yang bisa dipetik dari pengalaman BRI yang selama 20 tahun lebih menyalurkan kredit ke kelompok mikro dengan jumlah besar adalah; (1) reformasi bank pemerintah dan pemanfaatan infrastruktur yang ada masih mungkin dilakukan pada periode waktu yang pendek; (2) memperluas layanan *micro banking* untuk menjamin keberlanjutan; (3) melakukan re-investasi

keuntungan yang diperoleh untuk menjamin keberlanjutan (pembiayaan melalui kredit); serta (4) penyedia keuangan mikro membutuhkan kompetisi yang sehat.

Pengalaman dari Bangladesh dikemukakan oleh Zaman (2004). Pengalaman yang bisa dipetik untuk kasus pengelolaan keuangan mikro di Bangladesh adalah; (1) lingkungan yang mendukung usaha mikro merupakan hal yang terpenting dan tidak dapat diabaikan; (2) kredit mikro mungkin merupakan obat yang lebih efektif untuk mengentaskan kemiskinan dan kekurangan jika disertai dengan berbagai intervensi lainnya; (3) peranan bantuan keuangan dari lembaga donor dalam meningkatkan basis modal pada lembaga keuangan mikro serta dalam meningkatkan kapasitas teknis yang mendorong keberlanjutan organisasinya; (4) sistem dan peraturan formal yang mengelola industri keuangan mikro bisa direplikasi di Bangladesh dengan sukses; serta (5) pembentukan pedagang besar keuangan mikro mempunyai potensi untuk memainkan peranan penting dalam memperluas akses dan mengembangkan standar profesional.

3. Model Organisasi MFI dan Jenis Layanan

Siu (2001) menjelaskan bahwa MFI adalah lembaga yang menyediakan jasa keuangan kepada masyarakat miskin dan keluarga berpendapatan rendah (serta kegiatan usaha skala mikro mereka), memungkinkan mereka mengelola dengan lebih baik resikonya, mencapai pola konsumsi yang konsisten, serta mengembangkan basis ekonominya. Pengalaman puluhan tahun menunjukkan bahwa masyarakat miskin tidak hanya kreatif dengan kredit mikro (pinjaman kurang atau sama dengan US\$50), tetapi mereka mempunyai keinginan untuk mengembalikan kredit tersebut dengan baik. Tetapi mengacu ke laporan UNDP (2001), hanya 3% sampai 6% dari 500 juta keluarga miskin di dunia yang bisa dijangkau oleh program keuangan mikro. Tantangan yang harus kita hadapi adalah agenda peningkatan akses layanan keuangan mikro serta untuk menjamin

bahwa melalui program tersebut kita bisa mencapai tujuan pengurangan angka kemiskinan dan pengembangan yang berkelanjutan. Sebagian besar pemerintahan di berbagai negara menunjukkan keuangan mikro sebagai instrument kunci dalam menjalankan program pengentasan kemiskinan.

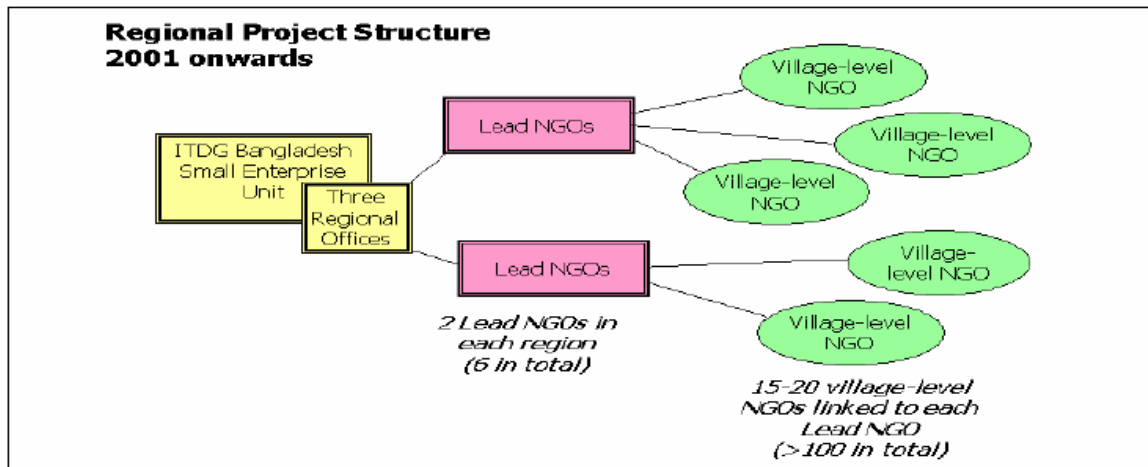
Layanan terhadap keuangan mikro bukanlah hal yang baru, tetapi selalu hadir dalam masyarakat. Berbagai fakta menunjukkan bahwa masyarakat miskin akan melanjutkan kebutuhan dan penggunaan terhadap layanan lembaga informal tersebut selama ada intervensi lembaga keuangan mikro yang didukung secara eksternal. Pada beberapa kasus, dukungan terhadap lembaga keuangan mikro atau program keuangan mikro melalui LSM memang tidak selalu merupakan pilihan terbaik, atau hanya sebatas intervensi terhadap pengurangan angka kemiskinan saja. Pada bagian ini akan dibahas beberapa model MFI dan berbagai jenis layanan yang diberikan kepada kelompok usaha mikro atau masyarakat berpendapatan rendah. Istilah MFI secara umum digunakan untuk semua tipe lembaga yang menawarkan layanan keuangan mikro yang tidak sepenuhnya *covered* oleh regulasi formal dari sektor perbankan. Berbagai model organisasi dan dari MFI adalah sebagai berikut:

1. ***Poverty-focused Development Banks*** yaitu sebuah bank dimana para staf profesionalnya mempunyai akses dan keputusan terhadap administrasi dana independen yang dimilikinya yang dipinjamkan pada perorangan atau sekelompok masyarakat (yang tergolong miskin).
2. ***Village Banks*** dimana dana pinjaman disediakan oleh lembaga eksternal untuk organisasi berbasis masyarakat lokal, yang bisa terdaftar secara resmi atau tidak. Fungsi dan transaksi perbankan secara keseluruhan dikelola oleh organisasi tersebut yang membentuk tim pengawasan dan persetujuan pinjaman.

3. ***Thrift and Credit Co-operatives (TCCs) and Credit Unions (CUs)*** yaitu suatu organisasi dengan keanggotaan yang terdaftar secara formal diatur oleh peraturan pemerintah. Organisasi yang dibentuk oleh sekelompok orang yang memiliki ikatan yang sama tersebut (misalnya hidup dalam komunitas yang sama atau bekerja dalam perusahaan yang sama) sepakat untuk menyimpan uang secara bersama dan meminjamkannya pada tingkat bunga yang rendah, atau menggunakannya untuk tujuan atau proyek yang dimiliki bersama. Anggota organisasi memiliki semua asset dari organisasi tersebut.
4. ***Intermediary programmes*** yaitu LSM memfasilitasi hubungan antara kelompok akar rumput (dalam hal ini kelompok usaha mikro atau masyarakat berpendapatan rendah) dengan sistem keuangan formal. Mereka melakukan penyerahan, bantuan untuk pengajuan, pelatihan, bantuan teknis, dan penjaminan untuk penyedia jasa (misalnya bank) yang mengurangi biaya dan resiko dari sasaran penerima bantuan (dalam hal ini misalnya masyarakat miskin). LSM juga bisa membantu penyedia jasa tersebut dalam hal perancangan produk (pinjaman). LSM bisa memperoleh keuntungan baik dari penerima atau pemberi bantuan, atau didukung oleh sumber dana lain.

Contoh jaringan LSM yang sukses melakukan pemberdayaan usaha skala mikro adalah di Bangladesh, seperti terlihat pada gambar berikut. ITDG adalah LSM internasional yang bekerja untuk membantuk masyarakat miskin untuk menemukan solusinya sendiri dalam mengatasi kemiskinan.

Figure 2. ITDG Bangladesh's BDS programme partnership structure



Menurut Thorat untuk kasus di India, MFI memainkan peranan penting dalam menjembatani kesenjangan antara permintaan dan penawaran jasa keuangan ketika MFI bisa berhasil menghadapi berbagai penghalang atau tantangan. Tantangan pertama berkaitan dengan keberlanjutan. Berbagai pustaka menyatakan bahwa model MFI secara komparatif lebih mahal dalam pengiriman jasa keuangan. Hasil penelitian Jindal dan Sharma menunjukkan bahwa dari 36 MFI di India, 89% MFI tergantung subsidi (dalam menjalankan kegiatannya) dan hanya 9 MFI yang mampu menutup 80% dari biaya operasinya. Penelitian tersebut menjelaskan fakta bahwa pada saat biaya supervisi kredit tinggi, volume dan ukuran pinjaman justru relatif kecil. Selain itu, MFI mungkin bisa mengatasi biaya penyaluran kredit yang tinggi kepada penerima jasa yang tergolong tidak *sensitive* terhadap tingkat bunga untuk pinjaman yang *relative* kecil; tetapi akan lain persoalannya jika ukuran pinjamannya meningkat. Jadi MFI perlu mengembangkan strategi untuk meningkatkan kisaran dan volume layanan keuangannya. Tantangan lainnya adalah kekurangan modal ketika MFI mulai menunjukkan laju pertumbuhan usahanya. Beberapa model yang bisa digunakan untuk mengatasi keberlanjutan dan kekurangan modal MFI adalah sebagai berikut:

1. **Bank Partnership Model.** Model ini merupakan cara inovatif untuk membiayai MFI.

Bank merupakan pemberi pinjaman dan MFI bertindak sebagai agen yang menangani berbagai pekerjaan yang berhubungan dengan pengawasan kredit, supervisi, dan *recovery*.

2. **Service Company Model.** Model ini digunakan di beberapa negara-negara Amerika Latin. Model ini mungkin menarik untuk bank-bank swasta atau pemerintah yang memiliki jaringan kantor cabang yang luas. Pada model ini, bank membentuk MFI sendiri dan selanjutnya bekerja bergandengan dengan MFI tersebut untuk meningkatkan pinjaman dan layanan lainnya. Di atas kertas, model ini sepertinya mirip dengan *partnership model* yaitu MFI *men-generate* pinjaman dan bank membukukannya. Tetapi pada kenyataan di lapangan, model ini mempunyai dua sifat operasional yang cukup menarik dan *relative* berbeda dengan model kemitraan sebelumnya, yaitu:

(a) MFI menggunakan jaringan kantor cabang sebagai outlet-nya untuk menjangkau pelanggan. Hal ini memungkinkan pelanggan bisa diraih dengan biaya yang lebih rendah dibandingkan dengan MFI yang berdiri sendiri. Pada kasus bank dengan jaringan kantor cabang yang luas, model ini memungkinkan percepatan peningkatan skala usaha. Pada model kemitraan, MFI mungkin melakukan kontrak perjanjian dengan beberapa bank. Sedangkan pada model ini, MFI hanya bekerja secara khusus untuk bank yang membentuk dan mengembangkan kerjasama operasi yang intensif yang saling menguntungkan diantara mereka.

(b) Model kemitraan menggunakan kekuatan infrastruktur dan keuangan bank untuk menghasilkan biaya rendah dan pertumbuhan yang cepat. *Service Company Model* mempunyai potensi untuk mengambil beban pengelolaan keuangan mikro dari

manajemen bank dan menempatkan pengelolaan keuangan mikro tersebut pada manajer MFI yang fokus pada keuangan mikro dan bahkan bisa mengenalkan berbagai produk tambahan tanpa mengganggu operasi bank serta menyediakan struktur biaya yang lebih menguntungkan untuk keuangan mikro.

Sedangkan Akanji menjelaskan bahwa ada dua model keuangan mikro secara prinsipnya terdiri dari model informal dan model formal. Model informal bekerja pada situasi dimana sekelompok masyarakat yang mempunyai komitmen untuk menabung dan meminjam dalam posisi lemah dan hanya mengandalkan pada pinjaman dari lembaga donor. Beberapa contoh kasus model informal yang berhasil adalah sebagai berikut:

1. ***The Grammen Bank*** adalah contoh pengalaman yang sukses yang diawali dengan pinjaman informal ke sekelompok masyarakat miskin. Hal tersebut dimulai untuk membantu masyarakat yang tidak memiliki lahan di Bangladesh untuk mendapatkan pinjaman, yang mungkin tidak bisa diperoleh melalui fasilitas kredit dari bank komersial yang bersifat formal. Program ini telah berhasil karena kelompok masyarakat tersebut bersifat kohesif (yaitu sama-sama tidak memiliki lahan) dan dibentuk berdasarkan prinsip kesukarelaan.
2. ***Non Government Organization (NGO)***. Pendekatan LSM juga dikelompokkan sebagai model informal dan cenderung mengadaptasi prinsip Grammen. Model ini biasanya dibentuk berbasiskan jender atau sektoral, misalnya perkumpulan wanita, kelompok tani, serikat dagang, dll. Sebagai contoh, di Ghana and Gambia, sebagian besar program kredit mikro yang berhasil adalah yang dikelola oleh asosiasi keuangan perempuan.

3. *Esusu*. Esusu adalah skema pinjaman bergulir di Nigeria dan menjalar ke sebagian besar Negara-negara di Afrika Barat sebagai program kredit mikro informal. Kelompok yang dibentuk untuk menjalankan skema bergulir bersifat sukarela. Anggota kelompok memberikan kontribusi uang dengan jumlah tetap pada periode waktu yang bersifat reguler. Pada setiap periode tersebut, seorang anggota kelompok mengumpulkan seluruh kontribusi dari semua anggota. Setiap anggota akan mendapatkan giliran memperoleh dana kontribusi tersebut sampai satu siklus selesai, dan selanjutnya bisa dimulai lagi. Skema ini pada dasarnya seperti model arisan di Indonesia.

Sedangkan model keuangan mikro formal dibangun oleh lembaga keuangan formal seperti bank komersial, bank desa (atau untuk kasus di Indonesia mungkin semacam BPR), dan sebagainya. Sebagian besar lembaga keuangan yang memberikan pinjaman ke masyarakat miskin relatif tidak berhasil. Alasannya adalah keterbatasan pengetahuan (atau pemahaman) terhadap masyarakat miskin serta hubungan yang relatif renggang antara lembaga formal dengan lembaga informal. Pengalaman *Grammen* adalah contoh model yang telah mampu mentransformasi dari model informal ke model formal dalam pemberian kredit mikro ke masyarakat miskin.

Apapun modelnya, keuangan mikro atau MFI mempunyai tugas utama menyalurkan pinjaman ke usaha skala mikro atau masyarakat berpendapatan rendah. Tetapi dalam prakteknya, MFI juga memberikan layanan lain yang masih terkait dalam penyaluran kredit tersebut. Berbagai layanan yang bisa diberikan terhadap usaha skala mikro atau masyarakat berpendapatan rendah oleh MFI atau oleh LSM yang bergerak dalam pembiayaan keuangan mikro secara lengkap bisa dilihat pada table berikut. Albu dkk (2003) menjelaskan berbagai layanan tambahan MFI ke usaha mikro yang berhasil dijalankan di Bangladesh.

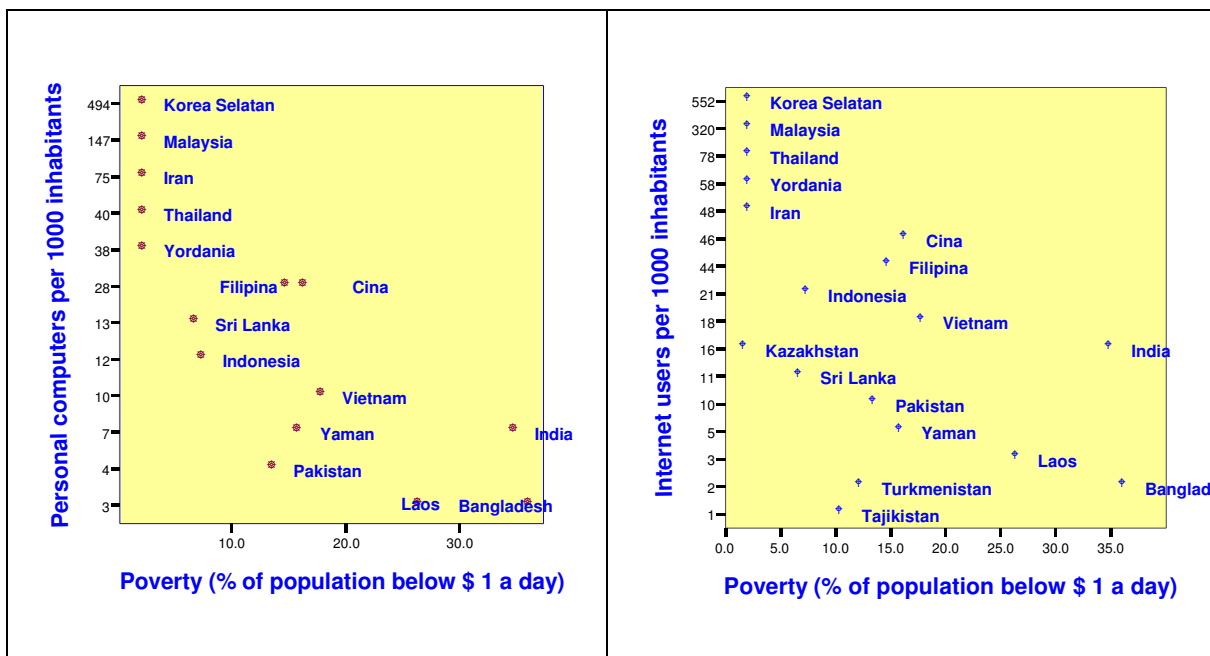
Tabel 1. Jenis layanan MFI terhadap usaha mikro (Albu dkk, 2003)

No.	Jenis Layanan	No.	Jenis Layanan
1.	<i>Information Services</i>	7.	<i>Technical Skills Upgrading – Training & Individual Advice</i>
	Informasi Kontak, misalnya pemasok, pembeli, dan instruktur pelatihan		Pengolahan makanan (Snack, Asinan, jajanan, dll)
	Ide bisnis atau produk baru		Produk bambu dan goni
	Kunjungan pertukaran bisnis		Jahitan
2.	<i>Financial Services</i>		Teknik membatik atau sutra pada usaha garmen
	Skema pinjaman berbasis kelompok		Heat-treatment of Steel
	Referensi kredit untuk usaha mikro yang mencari kredit formal		Produksi furniture
3.	<i>Marketing Services</i>		Pembuatan kapal (nelayan)
	Jasa perantara dengan pembeli	8.	<i>Product Development / Diversification Services</i>
	Display produk/showroom		Pengenalan barang tembikar atau keramik baru
	Pameran Teknologi Pedesaan		Diseminasi katalog rancangan pakaian
4.	<i>Input-Related Services</i>	9.	<i>Other Services</i>
	Memfasilitasi pengadaan bahan baku		Bantuan untuk pengurusan zizn usaha
5.	<i>Basic Business Skills – Training</i>		Jasa pengadaan peralatan
	Perencanaan mendirikan usaha		Pengujian lahan pertanian
	Administrasi dan akuntansi		
6.	<i>New (Product-Focussed) Technical Skills – Training</i>		
	Screen Printing / Sign-making		
	Produksi barang ramah lingkungan		
	Produksi lampu berenergi rendah		

4. Pemanfaatan Teknologi Informasi

Konsep *digital divide* yang menunjukkan kesenjangan tingkat penggunaan teknologi antara negara maju dan negara berkembang, atau antara satu komunitas tertentu dengan komunitas lainnya, menimbulkan anggapan bahwa penguasaan teknologi berhubungan dengan kemiskinan. ADB mendefinisikan kemiskinan sebagai keterbatasan harta dan kesempatan dasar dimana setiap orang berhak memilikinya. Flor (2001) menyatakan bahwa ada empat paradigma yang bisa digunakan untuk menganalisis kemiskinan, yaitu paradigma teknologis, paradigma ekonomi, paradigma struktural, dan paradigma kultural. Paradigma teknologis menyatakan bahwa penyebab utama kemiskinan

adalah keterbatasan ketrampilan teknologi di negara-negara berkembang. Menurut Quibria dan Tschang (2001), TIK memiliki potensi untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat miskin melalui dua cara, yaitu langsung dan tidak langsung. Pengaruh langsung mencakup (a) informasi mengenai pasar, peluang, dll, (b) kesempatan kerja, (c) ketrampilan dan pendidikan, (d) pemeliharaan kesehatan, (e) pemberian layanan pemerintah, dan (f) pemberdayaan. TIK juga bisa meningkatkan kesejahteraan secara tidak langsung melalui pertumbuhan (ekonomi) yang cepat, yang memberikan *trickledown effect* terhadap perbaikan pendapatan dan kesempatan kerja. Gambaran deskriptif mengenai hubungan antara penggunaan teknologi informasi dan angka kemiskinan di negara-negara Asia dapat dilihat pada gambar berikut.



Berbagai manfaat teknologi untuk MFI secara umum bisa dilihat pada tabel 2. Saat ini sebagian besar MFI berusaha untuk memilih teknologi yang tepat dan melakukan investasi teknologi tersebut. Lembaga donor sebaiknya lebih realistis mengenai jenis teknologi yang digunakan MFI. Dalam penyediaan dana, lembaga donor perlu memastikan

bahwa MFI mematuhi prinsip-prinsip investasi dan manajemen yang baik ketika memilih dan mengimplementasikan teknologi baru.

Tabel 2. Contoh Manfaat Teknologi untuk MFI di Sejumlah Negara

Keputusan yang lebih kaya informasi. Sistem informasi, yang menghasilkan data lebih akurat dan tepat waktu memungkinkan manajer untuk mengevaluasi kinerja secara kontinyu. Memprediksi kebutuhan kas lebih baik, serta merespon krisis lebih cepat. Dengan meng-*upgrade* sistem informasi, Spandana (India) mampu mengkompilasi data secara cepat dan tepat serta memonitor kinerja jaringan cabang MFI sebanyak 45 kantor.

Peningkatan Fleksibilitas. Cooperativa 23 de Julio (Ecuador) melakukan pengiriman data dengan cepat melalui jaringan kantor cabang MFI dengan menggunakan koneksi *dial-up* dan VSAT, yang lebih cepat dan murah dibandingkan pengiriman data secara fisik serta memungkinkan pelanggan datang ke bank pada setiap cabang.

Biaya operasi yang lebih rendah. Mibanco (Peru) bisa mengurangi biaya awal pinjaman sebanyak 10% melalui perombakan proses persetujuan pinjaman dengan menggunakan *scorecard* yang bisa memprediksi perilaku pembayaran angsuran oleh pelanggan.

Pelaporan yang lebih baik. *First Microfinance Bank* (Pakistan) telah mengembangkan sebuah sistem informasi yang memungkinkan manajer membuat laporan yang standar dan konsisten sesuai dengan standar nasional dan industri.

Peningkatan Simpanan. Melalui penempatan ATM pada wilayah pemukiman yang padat, Prodem (Bolivia) membuat para pelanggannya bisa menyimpan uangnya lebih sering, walaupun dalam jumlah yang kecil.

Peningkatan Kepuasan Pelanggan. Cerudeb (Uganda) sedang melakukan eksperimen dengan peralatan *Point of Sales* (POS) yang memungkinkan pelanggan menggunakan kartu bank untuk melakukan penarikan tunai di berbagai outlet eceran. Dengan demikian pelanggan tidak perlu antri di cabang MFI atau bank.

Peningkatan Nasabah di Pedesaan. Standard Bank's (Afrika Selatan) memberlakukan saldo minimum yang relatif rendah serta cara pembukaan rekening yang mudah melalui ATM di daerah pedesaan. ATM tersebut menggantikan kantor cabang yang mungkin lebih mahal untuk dibuka di daerah tersebut.

Siu (2001) menyatakan bahwa implementasi teknologi informasi dan komunikasi bukan proses yang mudah untuk dilakukan. Meskipun potensi manfaatnya besar, proses implementasinya tidak mudah dan bebas-resiko (atau murah). Bertindak rasional, luwes, serta sudut pandang dan pemikiran yang terbuka merupakan faktor kunci dalam menggunakan teknologi informasi dan komunikasi yang sudah ada dan mengkaji penggunaan teknologi baru di masa yang akan datang. Beberapa pelajaran yang bisa

dipetik dari pengalaman pengembangan teknologi informasi dan komunikasi adalah sebagai berikut:

- 1. Pengembangan pendekatan berdasarkan kebutuhan dan permintaan.** Teknologi informasi dan komunikasi adalah sekedar alat sehingga pengguna membutuhkan pedoman untuk mengoperasikannya sesuai dengan kebutuhan, atau jangan karena latah atau mengikuti arus. Kelihatannya memang sederhana, tetapi dorongan penggunaan teknologi oleh lembaga donor, pemerintah, dan konsultan kadang-kadang terlalu melebihi dari fakta di lapangannya.
- 2. Bersikap realistis mengenai apa yang bisa dikerjakan oleh teknologi.** Sebagai alat, teknologi informasi dan komunikasi juga mempunyai keterbatasan-keterbatasan. Teknologi tersebut kadang-kadang digunakan sebagai obat atau solusi yang bersifat umum untuk mengatasi masalah institusi atau sosial yang berat, padahal dalam kenyataannya tidak seperti itu. Selain itu, ketika biaya pengadaan teknologi relatif besar, kita kadang membuat justifikasi biaya tersebut dalam bentuk proyeksi manfaat teknologi yang tidak realistis.
- 3. Memastikan skema implementasi yang fleksibel dan menyeluruh.** Berkaitan dengan anggapan teknologi sebagai obat untuk semua masalah (padahal tidak seperti itu), teknologi informasi dan komunikasi perlu diintegrasikan ke dalam kerangka kerja yang terintegrasi secara menyeluruh. Ahli Teknologi perlu bekerja sama dengan ahli-ahli di bidang lain. Selain itu, mengingat banyak pekerjaan yang bersifat baru, bahkan mungkin berubah karena situasi sosial, ekonomi, dan politik yang berfluktuasi, program-program perlu dibuat se-fleksibel mungkin. Bahkan teknologi itu sendiri selalu berubah.

4. Hati-hati terhadap konsekuensi yang tidak diharapkan. Teknologi informasi dan komunikasi tidak selalu menghasilkan output yang diinginkan. Sebagai contoh, ketika pegawai bagian kredit menggunakan peralatan yang hemat waktu (misalnya *Smart Cards* dan *Personnal Digital Assistance*, PDA), mereka mungkin bisa melayani jumlah pelanggan yang banyak. Tetapi, tergantung penedekatannya, hubungan antara pegawai tersebut dengan pelanggan mungkin memburuk karena berkurangnya kontak langsung. Pada akhirnya hubungan yang memburuk tersebut sering mempengaruhi tingkat pengembalian angsuran oleh pelanggan. Solusi sederhanya adalah tetap menyediakan waktu untuk berinteraksi dengan pelanggan untuk menjaga hubungan. Jadi sebelum dan selama proses implementasi, konsekuensi yang tidak diharapkan perlu diidentifikasi dan dicari strategi solusinya.

World bank (2004) melaporkan bahwa dalam sektor keuangan mikro, *network support organizations* (NSOs) telah memainkan peranan penting dalam menghasilkan lembaga baru, pengembangan standar, penyediaan layanan teknis, implementasi manajemen pengetahuan, serta menjadi pelopor dalam usaha-usaha mereformasi kebijakan. Dengan pengalaman mereka, NSO bisa menjadi saluran yang efektif untuk penyaluran keuangan mikro dari lembaga donor. Lembaga donor yang relative terbatas staf dan kapasitas teknisnya bisa mengontrol dana mereka melalui pemanfaatan jaringan yang dikelola dengan baik, seperti NSO. NSO tersebut sering mempunyai posisi yang lebih baik untuk menyediakan MFI berbagai bantuan teknis dan keuangan secara langsung, untuk mengembangkan produk inovatif, serta untuk memberikan advokasi mengenai perubahan kebijakan. Lembaga donor kadang-kadang menemui kesulitan untuk membedakan berbagai NSO tersebut karena mereka mencakup organisasi yang mempunyai berbagai perbedaan yang *relative* sama.

Sebagai sebuah jaringan yang menghubungkan berbagai kantor atau daerah cakupan, sebagai NSO tersebut sudah menggunakan *website* atau situs internet sebagai media komunikasi atau informasinya. Berbagai alamat situs internet untuk beberapa NSO yang *relative* berkembang pesat bisa dilihat pada tabel 3 berikut.

Tabel 3. Berbagai situs internet NSO

Table 1 Networks that Completed Self-Profiles		
Network	Abbreviation	Web site
ACCIÓN International	ACCIÓN	www.accion.org
African Rural and Agricultural Credit Association	AFRACA	www.afraca.org
Africa Microfinance Network	AFMIN	www.afmin-ci.org
Banking with the Poor Network	BWTP	www.bwtp.org
CASHPOR (Credit and Savings for the Hard-Core Poor)	CASHPOR	www.cashpor.com
Catholic Relief Service	CRS	www.catholicrelief.org
Centre international de développement et de recherche	CIDR	cidr@compuserve.com
CERISE	CERISE	www.cerise-microfinance.org
Développement international Desjardins	DID	www.did.qc.ca
Ecumenical Church Loan Fund International	ECLOF	www.eclof.org
FINCA International	FINCA	www.villagebanking.org
Freedom from Hunger	FFH	www.ffhtechnical.org
Friends of Women's World Banking	FWWB	www.fwwbindia.org
Grameen Foundation	Grameen F	www.gfusa.org
Grameen Trust	Grameen T	www.grameen-info.org/grameen/gtrust
Groupe de recherche et d'échange technologique	GRET	www.gret.org
International Network of Alternative Financial Institutions	INAFI	www.inafi.org
Internationale Micro Investitionen AG/ Internationale Projekt Consult	IMI/IPC	www.imi-ag.de
Mennonite Economic Development Associates	MEDA	www.meda.org
Microfinance Centre for Eastern Europe and the New Independent States	MFC	www.mfc.org.pl
MicroFinance Network	MFN	www.mfnetwork.org
Opportunity International	Opportunity	www.opportunity.org
Profund	Profund	www.profundinternacional.com
Pro-Mujer	Pro-Mujer	www.promujer.org
Sa-Dhan	Sa-Dhan	www.sa-dahn.org
Save the Children	Save	www.savethechildren.org
ShoreCap International	ShoreCap	www.sbk.com
Small Enterprise Education and Promotion Network	SEEP	www.seepnetwork.org
Unitus	Unitus	www.unitus.com
World Savings Banks Institute	WSBI	www.savings-banks.com
Women's World Banking	WWB	www.womensworldbanking.org
<i>includes:</i> WWB Global Network for Banking Innovation in Microfinance	WWB-GNBI	www.swwb.org/English/1000/gnbi/index.htm
World Council of Credit Unions	WOCCU	www.woccu.org
World Vision	World Vision	www.worldvision.org

Pada bagian akhir ini, penulis memberikan contoh pemanfaatan teknologi internet sebagai media komunikasi, bahkan bisa digunakan untuk pemesanan dan transaksi electronic (*E-commerce system*). Fitur dan layanannya mencakup adalah (1) identifikasi pengguna yang bersifat eksklusif melalui *fasilitas user id* dan *password*, (2) katalog bisnis yang bisa di-*update* oleh pemilik UKM yang teregistrasi, (3) situs masing-masing usaha, (4) pemesanan dan komunikasi dengan pembeli potensial, (5) fasilitas forum diskusi, (6) fasilitas *e-learning*, serta (7) *web linking* ke berbagai situs lain mengenai UKM, (8) fasilitas *e-mail*. Selain itu, situs harus dilengkapi dengan *web statistic* dan mekanisme teknis pendukungnya sehingga dimungkinkan dilakukannya monitoring aktifitas pengguna. Hal ini berkaitan dengan pengukuran pemanfaatan internet secara aktual, atau tidak *bersifat self-reported*. Halaman muka *prototype e-business system* yang sudah dikembangkan sampai saat ini dapat dilihat pada Gambar 1 di bawah ini.



Gambar 1. *Prototype E-Business System*

Tantangan utama implementasi sistem di atas adalah (1) proses diseminasi dan pelatihan untuk mempercepat proses adopsi dan internalisasi sistem tersebut oleh pengusaha skala mikro atau kecil, (2) ketersediaan infrastruktur koneksi dan akses internet, (3) perilaku atau budaya penggunaan internet yang masih dianggap barang baru dan mahal. Jika melihat contoh kesuksesan negara lain, tantangan tersebut bukan berarti implementasi teknologi internet dalam pengelolaan MFI atau pihak lain yang terlibat dalam keuangan mikro menjadi tidak mungkin di terapkan di Indonesia. Justru kondisi dan permasalahan mengenai teknologi informasi tersebut bisa lebih mendorong pihak terkait, terutama perguruan tinggi untuk memberikan kontribusi dan kemitraan yang bisa mendukung keberhasilan program keuangan mikro di Indonesia.

Pustaka

- [1] Akanji, O.O., “Micro-Finance As A Strategy For Poverty Reduction”, CBN Economic & Financial Review, Vol. 39 NO. 4.
- [2] Albu, M., A. Rob dan A. Chowdhury, “Learning To Improve Business Services For Rural Microenterprise : ITDG’s Experience Of Using Participatory Processes To Establish Enduring Impact Assessment Systems Among Business Service Providers In Rural Bangladesh”, EDIAIS International Conference, Manchester University UK, November 2003.
- [3] Anonim. “Helping To Improve Donor Effectiveness In Microfinance: Funding Microfinance Technology”, Donor Brief No. 23 April 2005, CGAP Donor Information Resource Centre (DIRECT), www.cgap.Org/Direct.
- [4] Anonim, “What Is A Network? The Diversity Of Networks In Microfinance Today”, Focus Note No. 26, CGAP, www.cgap.Org.
- [5] Anonim, “Microfinance Consensus Guidelines: Definitions Of Selected Financial Terms, Ratios, And Adjustments For Microfinance”, Published by CGAP/The World Bank Group, September 2003.
- [6] Anonim. “Technology Investment Decisions: 10 Key Questions”, CGAP Microfinance Technology Program, www.cgap.org.
- [7] Cook, Tamara, “Equity Building Society: A Domestic Financial Institution: Scales up Microfinance”, Consultative Group to Assist the Poor World Bank Financial Sector Network, Global Learning Process for Scaling Up Poverty Reduction and Conference in Shanghai, May 25-27, 2004.
- [8] Dyer, J., J.P.Morrow, and R. Young, “The Agricultural Bank of Mongolia”, Consultative Group to Assist the Poor World Bank Financial Sector Network, Global Learning Process for Scaling Up Poverty Reduction and Conference in Shanghai, May 25-27, 2004.

- [9] Kurmanalieva, E., H. Montgomery and J. Weiss, "Micro-finance and poverty reduction in Asia: what is the evidence?", Paper prepared for the 2003 ADB Institute Annual Conference on 'Micro finance and poverty reduction', Tokyo December 5th, 2003.
- [10] Maurer, Klaus, "Bank Rakyat Indonesia: Twenty Years of Large-Scale Microfinance", Consultative Group to Assist the Poor World Bank Financial Sector Network, Global Learning Process for Scaling Up Poverty Reduction and Conference in Shanghai, May 25-27, 2004.
- [11] Morduch, J. and B. Haley, "Analysis of the Effects of Microfinance on Poverty Reduction", the Canadian International Development Agency, November 2001.
- [12] Rudjito, "Sinergi Kebijakan Dalam Mendorong Pertumbuhan Usaha Mikro Kecil Dan Menengah", File presentasi pada Lokakarya Mendorong Pertumbuhan Usaha Kecil dan Menengah Yang Sehat dan Berdaya Saing, Asosiasi Pengusaha Indonesia (APINDO), Aston Hotel, Jakarta, 12 Desember 2003.
- [13] Siu, Peter, "Increasing Access to Microfinance Using Information and Communications Technologies", Chemonics International.
- [14] Zaman, Hassan, "Microfinance in Bangladesh: Growth, Achievements, and Lessons", Consultative Group to Assist the Poor World Bank Financial Sector Network, Global Learning Process for Scaling Up Poverty Reduction and Conference in Shanghai, May 25-27, 2004.