

MODEL INKLUSI KEUANGAN TERHADAP ARAH PENGEMBANGAN NILAI CSR PERBANKAN (Studi Kasus Program CSR-BNI 46 di Usaha Batik Lasem)

Arsi Rahman Bahri¹⁾, Azis Fathoni, SE. MM²⁾, Edward Gagah PT, SE. MM³⁾

¹⁾Mahasiswa Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Pandanaran Semarang

²⁾³⁾Dosen Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Pandanaran Semarang

ABSTRACT

This study aims to determine the implementation scheme and the impact of the implementation of corporate social responsibility financing on BNI 46 through Partnership Program in Kampoeng BNI Batik Tulis Lasem, as well as the influence of its implementation on development to achieve financial inclusion in Indonesia.

This research uses descriptive qualitative approach through observation, interview and documentation. The selection technique of informants use purposive sampling by using the criteria that have been found and obtained as many as 50 search informers. A measured indicator of Financial Inclusion Indicator Guide International (FFGI). Data analysis techniques use Importance Performance Analysis (IPA) and Customer Satisfaction Index (CSI).

The results of this study indicate that the implementation of the Partnership Program in Kampoeng BNI Batik Tulis Lasem by BNI is very helpful in improving the living standards of the people especially in the economy. In terms of being a fostered partner, conditions are very easy. The program then continue the home improvement partnership program, sent college students to school, bus land and cars. The level of satisfaction of the craftsmen in the partnership with BNI which can be used using CSI analysis shows 77,16 percent results, the calculation show that the business actor is very profitable over the partnership that has been established with BNI. Based of the science there are several attributes that need to be improved, especially in category A where these attributes are very helpful, but still not maximal in running it. In addition, the measurement of financial inclusion services provided by BNI with the FFGI indicator, BNI is very large from these indicators, but at a level determined by the government. A very important role behind the banking sector.

Keywords: Corporate Social Responsibility Financing, Partnership, Financial Inclusion Development, Satisfaction

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan pembiayaan tanggung jawab sosial perusahaan pada BNI46 melalui Program Kemitraan di Kampoeng BNI Batik Tulis Lasem, serta pengaruh pelaksanaannya terhadap pengembangan guna mencapai inklusi keuangan di Indonesia.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik pemilihan informan menggunakan purposive sampling dengan menggunakan kriteria yang telah ditentukan dan diperoleh sebanyak 50 informan penelitian. Indikator yang diukur yaitu Indikator Inklusi Keuangan *Fair Finance Guide International* (FFGI). Teknik analisis data menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI).

Hasil penelitian ini menunjukkan pelaksanaan Program Kemitraan di Kampoeng BNI Batik Tulis Lasem yang dilakukan BNI sangat membantu dalam meningkatkan taraf hidup masyarakat khususnya perekonomian. Dalam hal menjadi mitra binaan persyaratan yang ditetapkan sangat mudah. Kemudian terdapat perubahan setelah mengikuti program kemitraan diantaranya memperbaiki rumah, menyekolahkan anak kuliah, membeli tanah serta mobil. Tingkat kepuasan pelaku pengrajin terhadap kemitraan dengan BNI

yang diukur dengan menggunakan analisis CSI menunjukkan hasil 77,16 persen, perhitungan tersebut menunjukkan bahwa pelaku pengrajin merasa sangat puas atas kemitraan yang telah dijalin dengan BNI. Berdasarkan analisis IPA terdapat beberapa atribut yang perlu diperbaiki khususnya di kategori A dimana atribut tersebut menurut mitra binaan dianggap sangat penting, tetapi Pihak BNI masih kurang maksimal dalam menjalankannya. Selain itu, pengukuran layanan inklusi keuangan yang disediakan oleh BNI dengan indikator FFGI, BNI memenuhi sebagian besar dari indikator tersebut, namun pada level yang ditentukan oleh pemerintah. Peran yang sangat penting dikembalikan pada pemerintah dalam mengatur kebijakan dalam sektor perbankan.

Kata Kunci: Pembiayaan Tanggung Jawab Sosial Perusahaan, Kemitraan, Pengembangan Inklusi Keuangan, Kepuasan

PENDAHULUAN

Tingkat pertumbuhan ekonomi global telah kembali meningkat sejak krisis keuangan global yang terjadi pada 2008 yang telah mengubah tatanan perekonomian dunia. Pertumbuhan ekonomi di berbagai negara mengalami kenaikan dipasar keuangan global, termasuk industri perbankan. Krisis global terjadi bermula dari investasi yang tidak bertanggung jawab dan perilaku yang kerap mengambil resiko dari bank-bank yang ada di dunia (FFGI, 2016). Inklusi keuangan dalam agenda global telah dilakukan oleh berbagai negara dalam dunia internasional. Inklusi keuangan telah dibahas secara intensif oleh forum internasional, seperti G20, APEC, AFI, OECD, dan ASEAN. Indeks inklusi keuangan tahun 2016 menunjukkan bahwa tingkat inklusi di Indonesia (67,82 persen) yang memiliki akses ke lembaga keuangan formal, merupakan yang terendah di lima negara terbesar di Asia Tenggara. Kelima negara itu Malaysia, Singapura, Thailand, Filipina dan Indonesia. Serta untuk tingkat literasi keuangan yang masih sangat rendah yaitu sebesar 29,66 persen. Hal ini menunjukkan bahwa di Indonesia tingkat inklusi dan literasi keuangan perlu ditingkatkan agar bisa sejajar dengan negara ASEAN lainnya.

Pemerintah Indonesia mencanangkan program Strategi Nasional Keuangan Inklusif (SNKI), satu program diantaranya adalah *branchless banking*. Program ini bertujuan menyediakan produk-produk keuangan yang sederhana, mudah dipahami, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang belum dapat menjangkau layanan keuangan. Dalam

menjalankan konsep ini, perbankan diperlukan sebagai motor penggerak karena memiliki *share* kegiatan keuangan hingga 80% untuk memberikan kebutuhan yang sesuai dengan keinginan masyarakat. Pemberian kredit telah dituangkan ke landasan hukum dalam keputusan Presiden No.19 tahun 2015. Pemerintah menilai adanya keberhasilan dalam pembiayaan UMKM dengan dana yg dikeluarkan oleh bank sebesar 178,85 triliun, presentase NPL sebesar 3,3% dan penyerapan tenaga kerja sebanyak 20.344.639 orang (OJK&Kemendagri, 2016).

Dalam mewujudkan pemberdayaan masyarakat, Kementerian BUMN melalui Program Kemitraan dan Bina Lingkungan (PKBL) menyediakan pinjaman untuk pengembangan usaha mikro yang sudah dilakukan oleh masyarakat. PKBL BUMN ini dilaksanakan berdasarkan UU No. 19 tahun 2003 tentang BUMN dan Peraturan Menteri BUMN Nomor PER-09/MBU/07/2015. Sasaran utama program ini adalah para UMKM yang dapat dikatakan dalam status non-bankable atau belum mendapatkan akses pinjaman modal dari bank. Pengembangan ekonomi masyarakat telah dilakukan oleh Bank Negara Indonesia (BNI) melalui Program *Corporate Social Responsibility* (CSR). Program tersebut dalam rangka mendukung dan mengimplementasikan Peraturan Kementerian BUMN tentang Program Kemitraan dan Program Bina Lingkungan (BNI, 2018). Adapun dana yang telah disalurkan, hal ini dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1 Dana Program Kemitraan dan Program Bina Lingkungan BNI 2014-2016

Tahun	Program Kemitraan	Program Bina Lingkungan	Total
2014	22 miliar	59,1 miliar	81,1 miliar
2015	23,8 miliar	78,7 miliar	102,5 miliar
2016	24,99 miliar	62,75 miliar	87,74 miliar

Sumber: Bank Nasional Indonesia

Berdasarkan tabel diatas, terdapat kenaikan dalam Penyaluran Program Kemitraan dan Bina Lingkungan pada tahun 2015 yaitu sebesar 21,4 miliar dari tahun 2014, tetapi pada tahun 2016 mengalami penurunan sebesar 14,76 miliar dari tahun 2015 dikarenakan pendapatan bersih BNI pada tahun 2015 mengalami penurunan dari tahun 2014. Data itu menunjukkan bahwa BNI sangat peduli pada kelestarian dan kesejahteraan masyarakat. Adapun Program BNI dalam mengimplementasikan CSR yaitu melalui BNI Berbagi, BNI Go Green, Kampoeng BNI dan KAMI Bersama.

Kampoeng BNI menjadi salah satu unggulan Program Kemitraan & Bina Lingkungan BNI. Untuk menunjang kegiatan pemberdayaan masyarakat, BNI memberikan pelatihan pendampingan, penunjang sarana prasarana dan promosi produk mitra binaan. Saat ini terdapat 28 kampoeng BNI yang tersebar pada tiga sektor yaitu Industri Kreatif, Ketahanan Pangan dan Kelautan. Upaya yang dilakukan Program Kampoeng BNI untuk mendukung pertumbuhan perekonomian nasional yaitu dengan memperkuat dan memperluas perkembangan sektor industri kreatif dengan menyentuh serta mengembangkan potensi budaya dan kearifan lokal. Batik menjadi salah satu ikon unggulan dengan menampilkan kekayaan warna-warni yang cerah juga berani seperti Batik Lasem. Batik lasem dulu masih berpencar-pencar atau tidak dalam satu wadah sebelum BNI membangun Program Kampoeng Batik Tulis Lasem untuk mewujudkan kepedulian terhadap keberlangsungan usaha dan masa depan pelaku UMKM yang memproduksi batik. Program kampoeng BNI telah dirintis sejak tahun 2011 dan

saat ini sudah banyak mitra binaan yang telah menerima penyaluran Kredit Kemitraan dan bantuan Bina Lingkungan. Adapun masyarakat yang telah tersalurkan, hal ini dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 2 Mitra Binaan BNI Batik Lasem Tahun 2012-2017

Tahun	Mitra Binaan
2012	30
2014	40
2016	50
2017	60

Sumber: PKBL BNI Batik Lasem

Berdasarkan tabel diatas, mitra BNI dalam Kampoeng Batik Tulis Lasem selalu Bertambah, sejak awal didirikan sampai saat ini sudah terdapat 60 kemitraan dengan tingkat bertambah kenaikan 33,3 persen dari tahun 2012 ke 2014 dan kenaikan sebesar 100% dari tahun 2012 ke 2017. Hal ini menunjukkan adanya minat masyarakat dalam program kemitraan yang dilakukan oleh perbankan dalam melestarikan serta meningkatkan industri batik didaerah lasem, khususnya desa Babagan.

Kemitraan dalam menjalankan usaha masyarakat sangat membutuhkan kinerja dan kepuasan dari kedua pihak. BNI memberikan fasilitas dalam bermitra melalui pinjaman, pembangunan infrastruktur, pelatihan serta pengawasan, dan masyarakat menjalankan usaha dengan fasilitas itu agar kehidupannya lebih baik dalam hal ekonomi dan tentunya bisa mengembalikan dana pinjaman kepada pihak BNI. Keterlibatan perusahaan secara langsung dalam kegiatan sangat mempengaruhi keefektifan diantaranya pelayanan dan pengawasan. Kepuasan itu yang menjadikan terciptanya kesejahteraan masyarakat yang akan membuat tingkat kemiskinan menurun.

Berdasarkan uraian di atas, sangat menarik menjadikan Batik Lasem sebagai objek pengamatan melalui program pemberian kredit oleh Bank BUMN yaitu Bank BNI 46 melalui Program Kemitraan Kampoeng BNI Batik Tulis Lasem guna mencapai inklusi keuangan di indonesia dengan menggunakan indikator yang dikembangkan oleh *Fair Finance Guide International* (FFGI) untuk mewujudkan inklusi keuangan khususnya pada pengusaha UMKM

dalam pembuatan skripsi ini dengan judul “**Model Inklusi Keuangan Terhadap Arah Pengembangan Nilai CSR Perbankan (Studi Kasus Program CSR-BNI46 di Usaha Batik Lasem)**”.

Berdasarkan uraian diatas, maka pertanyaan dalam penelitian ini, sebagai berikut: 1. Bagaimana skema pelaksanaan CSR Bank BNI 46 dalam Program Kemitraan di Kampong BNI Batik Tulis Lasem? 2. Bagaimana dampak pelaksanaan kredit usaha Bank BNI 46 terhadap pelaku UMKM Industri Batik Lasem? 3. Bagaimana pengaruh pelaksanaan kredit usaha BNI 46 terhadap pengembangan guna mencapai inklusi keuangan di indonesia?

TELAAH PUSTAKA

Inklusi keuangan ini merupakan strategi nasional untuk mendorong pertumbuhan ekonomi melalui pemerataan pendapatan, pengetasan kemiskinan serta stabilitas sistem keuangan. Definisi inklusi keuangan berdasarkan Strategi Nasional Keuangan Inklusif dari Bank Indonesia memiliki pengertian yaitu hak setiap orang untuk memiliki akses dan layanan penuh dari lembaga keuangan secara tepat, waktu, nyaman, informative, dan terjangkau biayanya dengan penghormatan penuh kepada harkat dan martabatnya. *The Consultative Group to Assist the Poor* (CGAP-GPFI) mendefinisikan inklusi keuangan adalah suatu kondisi dimana semua orang berusia kerja mampu mendapatkan akses yang efektif terhadap kredit, tabungan, system pembayaran dan asuransi dari seluruh penyedia layanan keuangan. Menurut World Bank, Inklusi Keuangan adalah sebuah proporsi individual atau lembaga dalam mengakses institusi keuangan yang terbagi menjadi akses, kualitas, penggunaan dan kesejakteraan. Otoritas Jasa Keuangan, menyatakan Inklusi Keuangan adalah segala upaya untuk meniadakan segala bentuk hambatan yang bersifat harga maupun non-harga terhadap akses masyarakat dalam memanfaatkan layanan jasa keuangan, sehingga dapat memberikan manfaat yang signifikan terhadap peningkatan taraf hidup masyarakat terutama untuk daerah dengan wilayah dan kondisi geografis yang sulit dijangkau atau daerah perbatasan.

Dalam mewujudkan inklusi keuangan di butuhkan 5 buah pilar Strategi Nasional Keuangan Inklusif yaitu Pilar Edukasi Keuangan, Pilar Hak Properti Masyarakat, Pilar Fasilitas Intermediasi dan Saluran Distribusi Keuangan, Pilar Layanan Keuangan pada Sektor Pemerintah dan, serta Pilar Perlindungan Konsumen. Komitmen nyata sangat diperlukan oleh pihak yang terlibat dan proses tersebut di mulai dari perencanaan, pengimplementasian, pengawasan hingga evaluasi.

Gambar 1 Lima Pilar Strategi Keuangan Inklusif



Sumber: Strategi Nasional Keuangan Inklusif (2016).

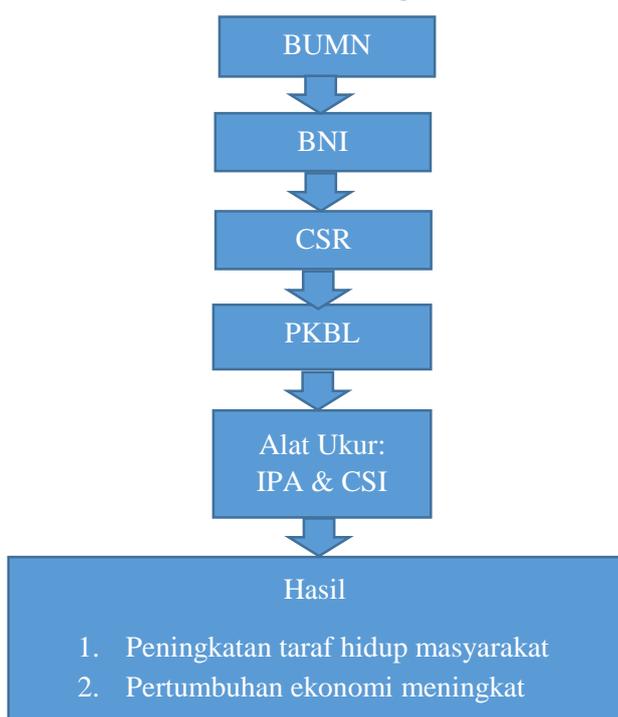
Corporate Social Responsibility (CSR) merupakan suatu elemen yang penting dalam kerangka *sustainability*, yang mencakup aspek ekonomi, lingkungan dan sosial budaya. Program CSR yaitu untuk mendapatkan keuntungan sosial, mencegah konflik dan persaingan yang terjadi, kesinambungan usaha, pengelolaan sumber daya alam serta pemberdayaan masyarakat dan sebagai *License to Operate*. Dalam menjalankan tanggung jawab sosial perusahaan, terdapat strategi untuk mewujudkan dalam mengembangkan masyarakat yaitu strategi Empiris-Rasional, strategi Normatif-Reedukatif dan strategi Power-Coercive. Dalam penyalurannya kepada para mitra Binaan dalam upaya pemberdayaan UMKM. Dana yang di salurkan BNI untuk mengembangkan UMKM di Indonesia setiap tahun melalui penyaluran laba bersih perusahaan masing-masing sebesar 2 persen untuk Program Kemitraan dan Bina Lingkungan. Program Kemitraan meliputi pemberian pinjaman untuk modal kerja, pinjaman khususnya UMKM, Program pendamping dalam meningkatkan UMKM dan peningkatan dalam manajemen.

Sedangkan Bina Lingkungan lebih ke bantuan non-produktif seperti bencana alam, kebutuhan pokok, pertanian dan pendidikan.

Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) memiliki peranan yang strategis dalam pembangunan ekonomi nasional. Selain berperan dalam pertumbuhan ekonomi dan penyerapan tenaga kerja. UMKM juga berperan dalam pendistribusian hasil-hasil pembangunan. UMKM diharapkan mampu memanfaatkan sumber daya nasional, termasuk pemanfaatan tenaga kerja yang sesuai dengan kepentingan rakyat dan mencapai pertumbuhan ekonomi yang maksimum. Usaha kecil juga memberikan kontribusi yang tinggi terhadap pertumbuhan ekonomi Indonesia di sektor industri, sektor perdagangan dan sektor transportasi. Sektor ini memiliki peranan yang sangat penting dalam penghasilan devisa negara melalui usaha pakaian jadi serta barang-barang kerajinan. Selain itu, usaha kecil juga menyediakan bahan baku atau jasa bagi usaha menengah dan besar. Dalam hal ini tujuan dari UMKM adalah untuk mencapai tingkat kesejahteraan minimum, yaitu menjamin kebutuhan dasar rakyat. Di Indonesia, UMKM menjadi penggerak ekonomi, terlihat dari jumlah UMKM sebesar 99,9 persen dari seluruh usaha.

Adapun alur kerangka berpikir pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Gambar 2 Kerangka Pikir



Sumber: Analisa Peneliti, 2018.

Fair Finance Guide International (FFGI) merupakan jaringan yang dibentuk oleh masyarakat sipil internasional dalam memperkuat komitmen bank dan lembaga keuangan lainnya untuk standar sosial, lingkungan, pemerintah dan hak asasi manusia. Tema yang diambil dalam studi ini adalah inklusi keuangan, indikator yang dikembangkan dalam tema ini berasal dari dokumen kebijakan internasional seperti 11 Prinsip Kunci Pembiayaan Usaha Mikro yang dikembangkan oleh *The Consultative Group to Assist the Poor* (GGAPP) pada saat *G8 summit* tahun 2004, *G20 Financial Inclusion Action Plan*, *The Seven Principles for Investors in Inclusive Finance* (PPIF) yang masih satu barisan dengan UN-PRI (*United Nations Principles for Responsible Investment*), *Maya Declaration Financial Inclusion* oleh *Alliance for Financial Inclusion* (AFI), *Financial Inclusion 2020 (The Roadmap Principles)* dan *UNEP Inquiry on the Design of a Sustainable Financial System*.

Dalam menilai sebuah bank apakah sudah cukup inklusi dalam kegiatan berinvestasi, melakukan fungsi intermediasinya serta memberikan pinjaman kepada usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM) diperlukan indikator-indikator yang seperti:

1. Lembaga keuangan memiliki kebijakan, layanan dan produk yang secara khusus menargetkan kelompok miskin dan marginal.
2. Lembaga keuangan memiliki cabang didaerah pedesaan, tidak hanya di perkotaan.
3. Lembaga keuangan memberikan layanan keuangan kantor cabang, layanan non-tunai (*e-money*) dan layanan perbankan melalui telepon seluler.
4. Proporsi disalurkan lembaga keuangan untuk UMKM diatas 10%
5. Lembaga keuangan tidak memerlukan agunan untuk pinjaman UMKM.
6. Lembaga keuangan memiliki kebijakan untuk mengungkapkan hak klien dan risiko produk atau jasa (termasuk risiko lebih hutang) yang ditawarkan kepada klien dengan tingkat melek huruf yang rendah dan UMKM.

7. Syarat dan kondisi lembaga keuangan disediakan untuk klien dalam nasional bahasa/lokal.
8. Lembaga keuangan memiliki kebijakan untuk meningkatkan literasi finansial kepada kelompok berpenghasilan rendah, marjinal dan UMKM.
9. Lembaga keuangan tidak mengutip dari klien untuk membuka rekening bank dasar atau mengutip biaya yang masuk akal.
10. Lembaga keuangan tidak menetapkan saldo minimum untuk menjaga rekening bank.
11. Lembaga keuangan memiliki standard dan memberikan informasi tentang waktu pemrosesan kredit.
12. Lembaga keuangan memiliki produk keuangan yang tepat, terjangkau dan nyaman untuk mengirim atau menerima kiriman uang dari dalam negeri melalui sebuah akun.
13. Lembaga keuangan memberikan pembiayaan perumahan bagi masyarakat berpenghasilan rendah.

Dari poin indikator untuk meningkatkan inklusi keuangan diatas, terdapat 11 poin yang fokus pada pemberian kredit untuk usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM), dan 2 poin lainnya masing-masing fokus mengenai jasa remitasi pekerja migran diluar negeri dan pembiayaan Kredit Perumahan Rakyat (KPR) oleh Bank. Kebijakan pemberian kredit pada UMKM yang dilakukan pihak perbankan sangat penting dalam mencapai target inklusi keuangan di setiap negara. Untuk itu diharapkan pihak perbankan dan masyarakat diharapkan bekerja sama untuk meningkatkan inklusi keuangan.

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja suatu produk dan harapan-harapannya. Kepuasan merupakan fungsi dari kinerja dan harapan. Kepuasan kemitraan muncul ketika harapan perusahaan dan mitra binaan memperoleh hasil yang sesuai dengan apa yang diharapkan dan memberikan keuntungan kepada kedua belah pihak sehingga memunculkan rasa puas atau senang. Diperlukan penentuan terhadap atribut-atribut yang mempengaruhi kepuasan

kemitraan sebelum melakukan pengukuran kepuasan yang dituangkan kedalam butir-butir koesioner atau pertanyaan. Dalam melakukan pengukuran kepuasan, metode yang paling banyak digunakan adalah metode IPA dan CSI yang akan diperkuat dengan analisis Gap (kesenjangan). *Importance Performance Analysis* (IPA) Digunakan untuk mengukur hubungan antara persepsi pelaku kemitraan dan prioritas kualitas produk. Metode IPA mempunyai fungsi untuk menampilkan informasi yang berkaitan dengan faktor pelayanan yang menurut mitra binaan sangat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas mereka. *Customer Satisfaction Index* (CSI) Merupakan indeks yang digunakan untuk mengukur kepuasan berdasarkan atribut-atribut tertentu. Nilai indeks kepuasan dapat digunakan untuk melihat perkembangan tingkat kepuasan pelaku kemitraan terhadap sebuah produk sehingga dapat membantu dalam proses perbaikan kinerjanya. Analisis Gap (Kesenjangan) Digunakan untuk membandingkan nilai kepentingan dan kinerja tiap atribut sehingga diperoleh nilai selisih atau kesenjangan. Apabila nilai kinerja lebih kecil daripada nilai kepentingan, berarti perusahaan tidak dapat memuaskan mitra binaan dan begitu juga sebaliknya.

METODE PENELITIAN

Informan dalam penelitian orang atau pelaku yang benar-benar tahu serta terlibat langsung dengan masalah penelitian. Dengan menggunakan metode penelitian kualitatif, maka peneliti sangat erat kaitannya dengan faktor-faktor kontekstual, jadi dalam hal ini sampling dijangar sebanyak mungkin informasi dari berbagai sumber. Penentuan informan pada penelitian ini dilakukan dengan teknik *purposive sampling*, dimana pemilihan dilakukan secara sengaja berdasarkan kriteria yang telah ditentukan dan ditetapkan berdasarkan tujuan penelitian. Jenis data yang diperoleh dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari informan meliputi observasi, wawancara dan pengisian kuesioner yang dilakukan oleh pihak penerima penyaluran Program Kemitraan. Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber lain seperti dokumen,

catatan, internet dan studi pustaka lain yang berhubungan dengan penyaluran Program Kemitraan yang dilakukan oleh Bank BNI pada pelaku batik tulis di Desa Babagan, Kecamatan Lasem, Kabupaten Rembang. Teknik Analisis Data menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Dalam Kampoeng BNI, program PKBL BNI tidak sekedar menyalurkan pembiayaan usaha, namun juga memberikan *capacity building* atau pelatihan peningkatan kapasitas, misalnya pelatihan motif yang sesuai dengan keinginan pasar internasional, pelatihan pembukuan sederhana, pelatihan pemasaran yang efektif, dan lainnya sesuai kebutuhan mitra binaan. Selain itu BNI memberikan bantuan sarana dan prasarana di dalam kampoeng BNI, misalnya *showroom*, *packing house*, balai pertemuan, dan juga sarana sosial masyarakat. BNI juga memberikan bantuan pendidikan kepada keluarga mitra binaan berupa beasiswa dan sarana pendidikan lainnya. Untuk para pengrajin yang ingin menjadi mitra binaan dari BNI 46 harus memenuhi beberapa persyaratan dari pihak perbankan. Persyaratan yang diberikan pihak bank juga berbeda satu dengan yang lain, tergantung jenis kredit yang akan diajukan oleh mitra binaan. Dalam mengajukan kredit pada Program Kemitraan, syarat yang dibutuhkan buku nikah yang akan menjadi jaminan, KTP, foto, KK dan surat keterangan dari pihak kepala desa. Sedangkan untuk pinjaman yang masuk dalam KUR, persyaratannya lebih kepada surat berharga sebagai jaminannya seperti surat tanah. Besaran dana pinjaman 5 juta sampai 100 juta rupiah dengan beban bunga sebesar 0,5% perbulan atau 6% setahun dengan lama kredit 1 hingga 3 tahun.

Setelah menerima bantuan kredit modal dari Bank BNI 46 terjadi perubahan signifikan yang dirasakan mitra binaan yaitu status mereka yang dulunya hanya bekerja sebagai buruh, kini sudah beralih menjadi pengusaha batik dan terdapat beberapa mitra binaan yang merasakan perbaikan ekonomi dalam kehidupan. Beberapa mitra binaan telah berhasil memperbaiki rumah, menyekolahkan anak kuliah, membeli tanah serta

membeli mobil setelah menjadi mitra binaan. Selain dari kepemilikan fisik akan harta benda, terdapat pula sebuah mental para pengrajin batik untuk berubah menjadi pengusaha setelah pemberian kredit walaupun masih dalam skala yang kecil. Hampir setiap pengrajin di Desa Babagan sudah mulai merintis usaha sendiri dan tidak bekerja sebagai buruh batik seperti yang sebelumnya mereka alami, serta tentunya mereka harus mampu melakukan perencanaan, pengelolaan dan monitoring arus keuangan agar mampu mengembangkan usaha dan mencegah terjadinya kebangkrutan.

Tantangan menjadi sesuatu yang harus dihadapi dalam mengembangkan usaha, masalah utama yang harus dihadapi pengusaha batik adalah mengenai penjualan produk. Terdapat beberapa mitra binaan yang terpaksa gulung tikar dan tidak melanjutkan kembali kredit ke pihak bank karena tidak mampu menutupi cicilan bulanan. Mayoritas para pembatik tidak berani mengambil resiko dengan memproduksi tanpa adanya permintaan terlebih dahulu, serta memiliki pola pikir harus ada permintaan baru mereka akan mengerjakan pesanan tersebut. Mereka juga tidak berani mengambil langkah kedepan dan memproduksi untuk pemenuhan kebutuhan sehari-hari saja, tidak sampai berpikir untuk membuat usaha tersebut berkembang lebih besar.

Perhitungan *Importance Performance Analysis* (IPA)

Analisis IPA dilakukan untuk memperoleh informasi mengenai penilaian mitra binaan terhadap kinerja dan tingkat kepentingan atribut kemitraan dengan cara membandingkan kedua atribut tersebut. Hasil dari analisis ini diharapkan dapat berguna bagi perusahaan untuk mengetahui hal-hal apa saja yang perlu dilakukan dalam upaya meningkatkan kepuasan mitra binaan. Untuk mengetahui sejauh mana kinerja atribut pelayanan dan pelaksanaan tersebut dalam mempengaruhi harapan mitra binaan dapat dilihat pada tabel koordinat nilai kinerja terhadap kepentingan berikut.

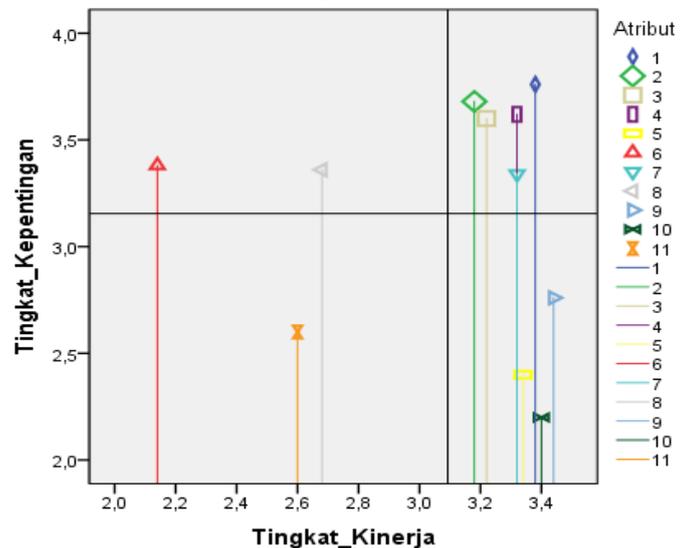
Tabel 3 Koordinat Nilai Kinerja (X) terhadap Kepentingan (Y) pada Matrix IPA

No	Atribut	Kinerja (X)	Kepentingan (Y)	Kategori
1	Kebijakan, layanan dan produk yang secara khusus menargetkan kelompok miskin dan marginal.	3,38	3,76	B
2	Cabang didaerah pedesaan, tidak hanya di perkotaan.	3,18	3,68	B
3	Layanan keuangan kantor cabang, non-tunai (<i>e-money</i>) dan layanan perbankan melalui telepon seluler.	3,22	3,60	B
4	Proporsi disalurkan lembaga keuangan untuk UMKM diatas 10%.	3,32	3,62	B
5	Lembaga keuangan tidak memerlukan agunan untuk pinjaman UMKM.	3,34	2,40	D
6	Kebijakan mengungkapkan hak klien dan risiko produk atau jasa kepada klien dengan tingkat melek huruf yang rendah dan UMKM.	2,14	3,38	A
7	Syarat dan kondisi lembaga keuangan disediakan untuk klien dalam nasional bahasa/lokal.	3,32	3,34	B
8	Kebijakan untuk meningkatkan literasi finansial kelompok berpenghasilan rendah, marjinal dan UMKM.	2,68	3,36	A
9	Lembaga keuangan tidak mengutip dari klien untuk membuka rekening bank dasar.	3,44	2,76	D
10	Lembaga keuangan tidak menetapkan saldo minimum untuk menjaga rekening bank.	3,40	2,20	D
11	Lembaga keuangan memiliki standard dan memberikan informasi tentang waktu pemrosesan kredit.	2,60	2,60	C
Rata-rata		3,09	3,15	

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2018

Berdasarkan tabel 3 dapat diketahui bahwa nilai rata-rata dari tingkat kinerja adalah 3,09. Atribut-atribut dengan nilai kinerja diatas rata-rata berjumlah 8 atribut. Tingkat kepentingan mempunyai rata-rata 3,15 dan atribut yang mempunyai nilai diatas rata-rata tersebut berjumlah 7 atribut. Untuk dapat melihat atribut didalam skala prioritas, maka digunakan matriks kepentingan-kinerja. Posisi koordinat suatu atribut dalam matriks ditentukan dari skor kepentingan dan kinerja, dimana skor kinerja menjadi matriks X dan skor kepentingan menjadi matriks Y. Matriks kepentingan-kinerja menggolongkan atribut menjadi empat kategori, yaitu kategori A, kategori B, kategori C, dan kategori D. Matrik yang menggambarkan tingkat kepentingan-kinerja informan mitra binaan dapat dilihat pada gambar berikut.

Gambar 3 Diagram Kartesius Hasil Perhitungan IPA Program Kemitraan CSR BNI Batik Tulis Lasem, Rembang, Jawa Tengah.



Sumber data: output SPSS yang diolah, 2018

Diagram kartesius terbagi dalam empat kategori dan tiap kategori menunjukkan terjadi suatu kondisi yang berbeda dengan kategori lainnya. Adapun strategi yang dapat dilakukan berdasarkan posisi masing-masing atribut pada keempat kategori yakni sebagai berikut: Kategori A (Prioritas Utama) Merupakan wilayah dengan skor tingkat kepentingan (3,0 – 4,0) serta skor tingkat kinerja (2,0 – 3,0) yang memuat atribut-atribut yang dianggap penting oleh mitra binaan tetapi kenyataannya atribut-atribut ini belum sesuai seperti yang diharapkan. Oleh karena itu pihak BNI harus melakukan perbaikan dan berusaha meningkatkan kinerja pada atribut yang dianggap penting oleh mitra binaan agar dapat mendapatkan kepuasan yang lebih baik. Kategori B (Pertahankan Prestasi) Merupakan wilayah dengan skor tingkat kepentingan (3,0 – 4,0) serta skor tingkat kinerja (3,0 – 4,0) yang memuat atribut-atribut yang dianggap penting oleh mitra binaan dan mitra binaan merasa senang terhadap kinerja pihak BNI. Atribut yang berada pada kategori ini harus dipertahankan dan ditingkatkan kinerjanya oleh perusahaan. Kategori C (Prioritas Rendah) Merupakan wilayah dengan skor tingkat

kepentingan (2,0 – 3,0) serta skor tingkat kinerja (2,0 – 3,0) yang memuat atribut-atribut yang dianggap kurang kinerjanya, tetapi mitra binaan juga tidak terlalu mementingkan atribut-atribut ini. Sehingga pihak BNI tidak perlu terlalu memperhatikan atribut yang berada pada kategori ini. Kategori D (Berlebihan) Merupakan wilayah dengan skor tingkat kepentingan (2,0 – 3,0) serta skor tingkat kinerja (3,0 – 4,0) yang memuat atribut-atribut yang dianggap kinerjanya sudah baik oleh mitra binaan, namun mitra binaan hanya menilai bahwa atribut-atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang rendah.

Perhitungan *Costumer Satisfaction Index* (CSI)
Pengukuran ini dilakukan untuk mengetahui seberapa besar harapan mitra binaan dapat dipenuhi oleh pihak BNI. Metode *Costumer Satisfaction Index* digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan secara keseluruhan dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dari 11 atribut kemitraan yang diukur. Untuk mengetahui tingkat kepuasan terhadap atribut kemitraan antara pihak BNI dengan mitra binaan dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4 Perhitungan *Costumer Satisfaction Index* (CSI)

No	Atribut	MIS	MSS	WF (%)	WS
1	Kebijakan, layanan dan produk yang secara khusus menargetkan kelompok miskin dan marginal.	3,76	3,38	10,836	36,624
2	Cabang didaerah pedesaan, tidak hanya di perkotaan.	3,68	3,18	10,605	33,724
3	Layanan keuangan kantor cabang, non-tunai (<i>e-money</i>) dan layanan perbankan melalui telepon seluler.	3,60	3,22	10,375	33,407
4	Proporsi disalurkan lembaga keuangan untuk UMKM diatas 10%.	3,62	3,32	10,432	34,635
5	Lembaga keuangan tidak memerlukan agunan untuk pinjaman UMKM.	2,40	3,34	6,916	23,100
6	Kebijakan mengungkapkan hak klien dan risiko produk atau jasa kepada klien dengan tingkat melek huruf yang rendah dan UMKM.	3,38	2,14	9,741	20,845
7	Syarat dan kondisi lembaga keuangan disediakan untuk klien dalam nasional bahasa/lokal.	3,34	3,32	9,625	31,956
8	Kebijakan untuk meningkatkan literasi finansial kelompok berpenghasilan rendah, marjinal dan UMKM.	3,36	2,68	9,683	25,950
9	Lembaga keuangan tidak mengutip dari klien untuk membuka rekening bank dasar.	2,76	3,44	7,954	27,361
10	Lembaga keuangan tidak menetapkan saldo minimum untuk menjaga rekening bank.	2,20	3,40	6,340	21,557

11	Lembaga keuangan memiliki standard dan memberikan informasi tentang waktu pemrosesan kredit.	2,60	2,60	7,493	19,481
Total		34,70	34,02	100,00	308,64
Costumer Satisfaction Index (%)					77,16 %

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2018

Hasil penelitian yang dilakukan oleh mitra binaan terhadap kinerja perusahaan didapatkan bahwa tingkat kepuasan secara keseluruhan terhadap pihak BNI. Hasil perhitungan *Costumer Satisfaction Index* (CSI) terhadap 11 atribut kemitraan kepada mitra binaan adalah sebesar 77,16 persen. angka tersebut menunjukkan bahwa secara keseluruhan mitra binaan merasa sangat puas atas kemitraan yang telah dijalin dengan Pihak BNI, karena nilai tersebut berada pada kisaran 0,76-1,00.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa:

1. Skema Pelaksanaan Program Kemitraan di Kampoeng BNI Batik Tulis Lasem yang dilakukan oleh Bank BNI diawali dengan memberikan pelatihan sesuai bidang usaha yang dikembangkan oleh pelaku UMKM industri ekonomi kreatif di Desa Babagan, Lasem, Rembang, Jawa Tengah. Kemudian para pelaku UMKM diberi kesempatan untuk menjadi mitra binaan dengan melengkapi syarat yang ditentukan oleh Pihak BNI untuk pemberian modal kredit seperti buku nikah yang akan ditahan, fotocopy KTP dan surat keterangan usaha dari Kepala Desa. Setelah itu pelaku akan diberi pilihan dengan pemberian modal kredit secara sendiri atau berkelompok, untuk berkelompok terdiri dari 3 sampai 15 orang mitra binaan dan ditanggungjawab oleh seorang ketua kelompok. Pemberian modal kredit yang diberikan oleh pihak BNI mulai dari 10 juta rupiah hingga maksimal 75 juta rupiah yang lama durasi pinjaman antara 1 sampai 3 tahun dengan besaran bunga 6% per-tahunnya.

2. Dampak dari pelaksanaan dari keikutsertaan setelah menerima kredit usaha dalam pengembangan UMKM industri kreatif yang diberikan oleh Bank BNI di Desa Babagan, Lasem, Rembang, Jawa Tengah dapat dilihat dari 2 Kategori, yaitu Individu dan Wilayah. Di kategori Individu, para mitra mengalami perubahan nasib dengan meningkatnya kehidupan perekonomian. Para mitra yang dulunya hanya bekerja sebagai buruh batik sekarang mampu menjadi pengusaha batik, para mitra yang dulu tinggal dirumah yang kurang layak setelah bermitra mampu merenovasi rumah hingga dapat menyekolahkan anaknya, membeli mobil serta membeli tanah untuk selanjutnya dijadikan tempat untuk penjualan batik. Pada level wilayah, terciptanya sinergi antara Pihak BNI dengan pemerintah daerah Kabupaten Rembang dengan menjadikan Kampoeng BNI Batik Tulis Lasem sebagai salah satu ikon wisata di Kabupaten Rembang, Jawa Tengah. Hal itu akan meningkatkan pendapatan pemerintah daerah setempat dalam upaya pelestarian kekayaan budaya batik tulis di tanah air.
3. Tingkat kepuasan diperoleh berdasarkan penilaian yang dilakukan oleh pelaku pengrajin program kemitraan yang dihitung dengan metode CSI. Indeks kepuasan pengrajin *Customer Satisfaction Index* (CSI) menunjukkan nilai sebesar 77,16 persen. nilai ini memiliki arti secara keseluruhan pelaku pengrajin program kemitraan menganggap sangat puas atas kinerja yang diberika oleh Bank BNI.
4. Berdasarkan Analisis Importance Performance Analysis (IPA), atribut dengan skor kepentingan (3,0 – 4,0) serta skor kinerja (2,0 – 3,0) yang memiliki

tingkat kepentingan tinggi tetapi pada kenyataannya atribut-atribut ini belum sesuai seperti yang diharapkan adalah atribut lembaga keuangan memiliki kebijakan untuk mengungkapkan hak klien dan risiko produk atau jasa (termasuk risiko lebih hutang) yang ditawarkan kepada klien dengan tingkat melek huruf yang rendah dan UMKM serta atribut lembaga keuangan memiliki kebijakan untuk meningkatkan literasi finansial kepada kelompok berpenghasilan rendah, marjinal dan UMKM. Atribut-atribut tersebut merupakan prioritas utama perusahaan dalam meningkatkan tingkat kepuasan pelaku pengrajin. Namun diantara atribut-atribut tersebut terdapat satu atribut yaitu lembaga keuangan memiliki kebijakan untuk mengungkapkan hak klien dan risiko produk atau jasa (termasuk risiko lebih hutang) yang ditawarkan kepada klien dengan tingkat melek huruf yang rendah dan UMKM yang memiliki tingkat kepentingan paling tinggi namun tingkat kinerjanya paling rendah. Perusahaan sudah melakukan kinerja yang baik terhadap atribut kebijakan, layanan dan produk yang secara khusus menargetkan kelompok miskin dan marginal, atribut lembaga keuangan memiliki cabang didaerah pedesaan, tidak hanya di perkotaan, atribut layanan keuangan melalui telepon seluler, atribut proporsi disalurkan lembaga keuangan untuk UMKM diatas 10% serta atribut syarat dan kondisi lembaga keuangan disediakan untuk klien dalam nasional bahasa/lokal dimana atribut-atribut tersebut dianggap penting oleh pelaku pengrajin dan perusahaan harus mempertahankan kinerjanya.

5. Pelaksanaan program kemitraan yang dilakukan oleh Bank BNI akan sangat berpengaruh terhadap pengembangan guna mencapai inklusi keuangan. Dalam menunjang keberhasilan dalam meningkatkan inklusi keuangan di Indonesia yang dilakukan Bank BNI terdapat beberapa faktor yang sangat

berperan, seperti pembekalan pengetahuan mengenai literasi keuangan kepada para calon mitra binaan, pemberian *capacity building* mengenai manajemen usaha kepada para mitra binaan, kemudahan dalam memberikan akses perbankan mulai dari pembukaan rekening tabungan, pemberian modal kredit, hingga akses menuju kantor cabang bank, serta mengikutsertakan mitra binaan pada berbagai pameran mulai daerah hingga skala nasional dalam upaya membantu pemasaran produk mitra binaan.

Saran

Terdapat saran setelah dilakukannya penelitian, diantaranya:

1. Pemerintah
 - a. pemerintah membuat kebijakan untuk mendorong penjualan pengrajin batik dengan meminta kepada seluruh perusahaan Swasta, BUMN dan BUMD untuk mengenakan batik tulis lasem kepada karyawannya minimal satu hari dalam seminggu. Adanya kebijakan itu akan membuat pengrajin batik termotivasi dalam pembuatan batik serta inovasi karena adanya penambahan peminat.
 - b. Pemerintah harus meningkatkan pengembangan batik tulis lasem melalui Peraturan Bupati, diantaranya Perbup tentang pemanfaatan batik lasem hanya batik tulis, Perbup tentang muatan lokal bagi sekolah-sekolah untuk melestarikan batik tulis sebagai seni dan budaya asli rembang, tentang komitmen pemkab mensosialisasikan dan membudayakan untuk seragam sekolah salah satunya menggunakan batik tulis lasem serta tentang pakaian dinas PNS dan pegawai swasta di kabupaten rembang.
2. Bank BNI 46
 - a. Karakteristik pelaku kerajinan yang berbeda-beda akan mempengaruhi tingkat kepuasan dan kinerja mitra binaan. Pihak BNI harus lebih memerhatikan karakteristik tiap mitra

binaan untuk dapat mengetahui dan mengenal mitra binaan. Dengan mengetahui karakteristik mitra binaan, Pihak BNI akan dapat mengetahui bagaimana perusahaan harus mengatasi atau berkomunikasi dengan masing-masing individu mitra binaan.

- b. Pihak BNI terus melakukan pendampingan agar mitra binaan menjalankan usahanya secara maksimal. Terdapat mitra binaan yang masih belum memiliki kecukupan pengetahuan mengenai manajemen keuangan dan aset hingga membuat mitra binaan gagal memajukan usahanya. Kemudian terdapat mitra binaan yang usahanya telah berkembang dan stabil tetapi malah memonopoli usaha di daerah tersebut, sehingga mematikan mitra binaan yang lainnya. Harapan mitra binaan agar Pihak BNI terus memantau dan memastikan mitra binaan dalam menjalankan usahanya bersaing secara sehat dan saling membantu untuk kemajuan bersama.

3. Kelompok Usaha Bersama (KUB)

- a. Pengrajin batik di desa babagan batik tulis lasem terbagi menjadi tiga kategori yaitu kategori aktif, sedang dan pasif. Dalam hal ini diharapkan pengrajin batik dengan kategori aktif agar memotivasi dan memberikan tambahan pengetahuan untuk meningkatkan ekonomi pengrajin pasif maupun sedang agar dalam menjalankan usaha batik tulis sukses bersama serta tidak saling menjatuhkan satu sama lain.
- b. Diadakannya evaluasi setiap satu bulan sekali untuk mengetahui bentuk batik tulis apa yang sangat di minati masyarakat rebang maupun luar kota di lasem, dengan mengetahui sesuatu yg di minati masyarakat para pengrajin akan tertarik serta termotivasi memproduksi batik tulis

DAFTAR PUSTAKA

- Penelitian Kualitatif. 2018. [internet]. [diakses 2018 Jan 5]. Tersedia pada: https://id.m.wikipedia.org/wiki/Penelitian_kualitatif
- Kementerian BUMN. 2018. [internet]. [diakses 2018 Jan 7]. Tersedia pada: <https://www.bumn.go.id>.
- Bank Negara Indonesia 46. 2018. [internet]. [diakses 2018 Jan 7]. Tersedia pada: <https://www.bni.co.id>.
- Bank Indonesia. 2014. *Booklet Keuangan Inklusif*. [internet]. [diakses 2018 Jan 7]. Jakarta (ID) : Departemen pengembangan akses keuangan dan UMKM. Tersedia pada: <https://www.bi.go.id/id/perbankan/keuanganinklusif/edukasi/Pages/Booklet-Kuangan-Inklusif.aspx>
- Otoritas Jasa Keuangan. 2017. [internet]. [diakses 2018 Jan 7]. Tersedia pada: <https://ojk.go.id>.
- Strategi Keuangan Nasional Inklusif. 2013. [internet]. [diakses 2018 Jan 7]. Tersedia pada: <https://snki.ekon.go.id>
- Kredit Usaha Rakyat. 2016. [internet]. [diakses 2018 Jan 12]. Tersedia pada: <https://kur.ekon.go.id>
- World Bank Group. 2018. [internet]. [diakses 2018 Jan 12]. Tersedia pada: <https://www.worldbank.org>
- UMKM. 2018. [internet]. [diakses 2018 Jan 12]. Tersedia pada: <https://goukm.id/apa-itu-ukm-umkm-startup/amp/>
- SME'S. 2016. [buku]. [diakses 2018 juni 29]. Tersedia pada: <https://gen.lib.rus.ec>

- Corporate Social Responsibility. 2011. [internet]. [diakses 2018 Jan 12]. Tersedia pada: <https://uncle90.wordpress.com>
- PKBL BUMN. 2016. [internet]. [diakses 2018 Jan 12]. Tersedia pada: <https://infopkbl.bumn.go.id>
- Analisis Kepuasan Konsumen. 2010. [internet]. [diakses 2018 Feb 15]. Tersedia pada: <https://azqya.wordpress.com>
- Herder, Anniek dkk. 2018. Fair Finance Guide International Methodologi. Amsterdam, Netherlands.
- Irmawati, dkk. 2013. Model Inklusi Keuangan pada UMKM Berbasis Pedesaan. *Journal of Economics and Policy*. 6(2): 103-213
- Nengsih, Novia. 2015. Peran Perbankan Syariah Dalam Mengimplementasikan Keuangan Inklusif Di Indonesia. *Etikonomi*. 14(2): 221-240
- Steelyana, Evi. 2013. Perempuan dan Perbankan: Sebuah Tinjauan Tentang Peran Inklusi Keuangan Terhadap Pengusaha UMKM Perempuan di Indonesia. *Journal The Winners*. 14(2): 95-103
- Yaskun, M. 2013. Formalisasi UMKM ke Dalam Sistem Perpajakan dan Dampaknya Terhadap Inklusi Keuangan di Indonesia. [Skripsi]. Lamongan (ID): Universitas Islam Lamongan.
- Faruk, M.O dan Noman, S.M.S. 2013. The Financial Inclusion: A District Wise Study on Bangladesh. [Case Study]. Dhaka (BD): Eastern and Utara University.
- Apriyani, A.N. 2017. Perumusan Strategi Peningkatan Kepuasan Konsumen Apotek X dan Y di Kabupaten Purbalingga Dengan Menggunakan Analisis SWOT. [Skripsi]. Purwokerto (ID): Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
- Riyantie, Mayang. 2013. Implementasi CSR Melalui Program “Kampoeng BNI” Oleh PT.BNI (Persero) Tbk. [Skripsi]: Subang (ID): Universitas Subang.
- Ekawati, M.P. 2013. Analisis Kepuasan Petani Tebu Mitra Terhadap Kemitraan Dengan PG Pakis Baru. [Skripsi]: Bogor (ID). Institut Pertanian Bogor.
- Tampubolon, dkk. 2017. Peran Perbankan Menuju Keuangan Inklusif Di Indonesia. [Case Study]: Perkumpulan Prakarsa-Koalisi Responsi Bank Indonesia.
- Raharjo, C.A. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Moderating Pada Kolam Pemancingan “Barokah” Sikopek. [Skripsi]. Semarang (ID): Universitas Pandanaran Semarang.