

LAPORAN PELAKSANAAN UJI COBA PENYALURAN NONTUNAI BANTUAN SOSIAL DAN BANTUAN PANGAN TAHUN 2016



LAPORAN
PELAKSANAAN UJI COBA PENYALURAN
NONTUNAI BANTUAN SOSIAL
DAN BANTUAN PANGAN
TAHUN 2016



LAPORAN PELAKSANAAN UJI COBA PENYALURAN NONTUNAI BANTUAN SOSIAL DAN BANTUAN PANGAN TAHUN 2016

ISBN: 978-602-275-175-5

Cetakan Pertama, April 2019

Hak Cipta Dilindungi oleh Undang-Undang

© 2019. Tim Nasional Percepatan Penanggulangan Kemiskinan

Anda dipersilakan untuk menyalin, menyebarkan, dan mengirimkan karya ini untuk tujuan nonkomersial.

Untuk meminta salinan publikasi ini atau keterangan lebih lanjut mengenai publikasi ini, silakan menghubungi Kelompok Kerja Kebijakan Bantuan Sosial, Sekretariat TNP2K.

TIM NASIONAL PERCEPATAN PENANGGULANGAN KEMISKINAN

Sekretariat Wakil Presiden Republik Indonesia

Jl. Kebon Sirih No. 14, Jakarta Pusat 10110

Telepon : (021) 3912812

Faksimile : (021) 3912511

E-mail : pokjabansos@tnp2k.go.id

Situs web : www.tnp2k.go.id

KATA PENGANTAR

Arahan Presiden Republik Indonesia pada beberapa kali Rapat Terbatas (Ratas) menjadi dasar dilaksanakannya transformasi Program Raskin/Rastra menjadi Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) dalam bentuk *voucher* elektronik (*e-voucher*) pangan. Tujuan utama Program BPNT adalah untuk meningkatkan efektivitas dan ketepatan sasaran program, serta mendorong inklusi keuangan sehingga dapat secara efektif membantu beban pengeluaran keluarga miskin dan rentan dan pada akhirnya mengurangi kemiskinan.

Pada Ratas 16 Maret 2016 tentang Program Penanggulangan Kemiskinan dan Ketimpangan Ekonomi, Presiden RI memberikan arahan bahwa penyaluran Raskin pada tahun 2017 dilakukan melalui mekanisme *voucher* sehingga akan selalu terpantau, kelompok masyarakat miskin yang mendapatkan *voucher* dapat membeli beras sesuai dengan kualitas yang diinginkannya dan dapat dikombinasikan untuk pembelian bahan makanan lainnya (misalnya telur), dan dilakukan uji coba pada tahun 2016 dan pelaksanaan penyaluran di kota besar terpilih pada tahun 2017.

Lebih lanjut, pada Ratas 26 April 2016 tentang Keuangan Inklusif Presiden RI meminta setiap bantuan sosial dan subsidi disalurkan secara non tunai dan melalui *banking system*, sehingga pemerintah mudah untuk mengontrol, mengecek, dan mengurangi terjadinya penyimpangan-penyimpangan. Penggunaan *banking system* dimaksudkan untuk mendukung keuangan inklusi melalui peningkatan perilaku menabung yang kemudian diharapkan membuka akses kepada kredit untuk mendorong perilaku produktif. Penggunaan beragam kartu dalam menyalurkan dana bansos agar dapat diintegrasikan dalam satu kartu dan disalurkan secara non tunai untuk semua bantuan agar dikoordinasikan oleh Menko Pembangunan Manusia dan Kebudayaan.

Presiden RI menegaskan kembali arahnya pada Ratas tanggal 19 Juli 2016 tentang Program Raskin agar penyaluran Raskin diganti dengan menggunakan *voucher* yang akan diberikan langsung kepada rumah tangga sasaran. Kartu elektronik tersebut dapat digunakan untuk memperoleh beras, telur, dan bahan pokok lainnya di pasar, warung, toko sesuai harga yang berlaku. Selain itu, rakyat juga memperoleh gizi yang lebih seimbang, tidak hanya karbohidrat, tetapi juga protein, seperti telur. Pasar, warung, dan toko dapat membeli beras dari berbagai sumber yang menjual beras dengan harga yang lebih murah, sehingga terdapat mekanisme kompetisi. Penerapan kartu elektronik agar dicoba terlebih dahulu di beberapa kota dan dilaksanakan dengan hati-hati, karena Pemerintah belum memutuskan penggunaan *voucher* untuk langsung digunakan di semua kota dan baru akan dilaksanakan di 2017.

Prinsip Program BPNT adalah fleksibilitas bagi Keluarga Penerima Manfaat (KPM) bantuan adalah fleksibilitas dalam memilih jenis, kualitas, harga, waktu dan



tempat pembelian bahan pangan. KPM memiliki pilihan dan kendali tentang kapan memanfaatkan dana bantuan untuk membeli bahan pangan (beras dan/atau telur). KPM tidak diarahkan ke e-warong tertentu. E-warong adalah agen bank, pedagang dan/atau pihak lain yang telah bekerja sama dengan bank penyalur dan ditentukan sebagai tempat penarikan/pembelian bantuan sosial. Pasokan bahan pangan di e-warong berasal dari berbagai sumber. Bank bukan penyalur bahan pangan dan bahan pangan tidak dipaket. Prinsip terakhir adalah Bank tidak menangani pengadaan/stok bahan pangan.

Menindaklanjuti arahan Presiden RI, Sekretariat TNP2K telah melakukan uji coba bekerja sama dengan bank mitra pelaksana dan perusahaan telekomunikasi serta Pemerintah Daerah di enam kota dan dua kabupaten yang tersebar di enam provinsi pada periode Juni-Juli 2016. Dalam uji coba ini dilakukan pengujian pada setiap tahapan proses, yaitu: penyiapan data; penyiapan agen bank; sosialisasi dan edukasi; registrasi; penyaluran; dan pemanfaatan bantuan. Secara khusus dilakukan pengujian terhadap penggunaan teknologi transaksi pembayaran; pelibatan tokoh-tokoh masyarakat dan aparatur desa/kelurahan sebagai bagian dari pelaksana sosialisasi; perekrutan warung/toko lokal tingkat desa/kelurahan dan dusun/kampung sebagai agen bank. Edukasi masyarakat dilakukan untuk mendorong penggunaan sistem keuangan nontunai meningkatkan akses mereka ke lembaga keuangan dan kepercayaan diri saat melakukan transaksi.

Dokumen ini melaporkan pelaksanaan uji coba tersebut secara rinci, berdasarkan hasil pemantauan dan evaluasi terhadap semua tahapan uji coba, serta memberikan rekomendasi terhadap pelaksanaan program. Kami mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam pelaksanaan kegiatan ujicoba ini, terutama kepada segenap Pemerintah Daerah dan jajarannya serta seluruh bank mitra pelaksana (BRI, Mandiri, BNI, BTPN, dan BPD Jawa Tengah) serta Telkomsel. Penghargaan juga disampaikan untuk Pemerintah Daerah Kota Medan, Kota Administrasi Jakarta Timur, Kota Administrasi Jakarta Pusat, Kabupaten Bogor, Kota Surakarta, Kota Malang, Kabupaten Sidoarjo, dan Kota Makassar.

Semoga buku ini bermanfaat bagi pelaksanaan bantuan nontunai di Indonesia dan dapat dipergunakan sebagai masukan serta bahan dukungan bagi berbagai pihak terkait dalam meningkatkan kinerja program ke depannya.

Terima kasih.

Jakarta, April 2019

Bambang Widiyanto

Deputi Bidang Dukungan Kebijakan Pembangunan Manusia dan Pemerataan Pembangunan/Sekretaris Eksekutif TNP2K
Sekretariat Wakil Presiden

DAFTAR **PENYUSUN**

PENGARAH

Elan Satriawan

Sekretariat Tim Nasional Percepatan Penanggulangan Kemiskinan (TNP2K)

Sri Kusumastuti Rahayu

Sekretariat Tim Nasional Percepatan Penanggulangan Kemiskinan (TNP2K)

DAFTAR **PENULIS**

Sekretariat TP2K

1. Alie Sadikin
2. Bayu Agnimaruto
3. Djamilah
4. Farida A. Sondakh
5. Harsa Kunthara
6. Hilman Palaon
7. Hoky Siregar
8. Imelda Leiwakabessy
9. Indra Krishnamurti
10. Kholid Fathirius
11. Muhammad Alif Timur Ghifari
12. Nidah Saidah
13. Panji Ardiansyah
14. Phadli Harahap
15. Purwanto Adi Nugroho
16. Rajeshanagara Sutedja
17. Resmi Setia Milawati
18. Ridza Maya Meutia Aziz
19. Rizal Adi Prima
20. Siti Nurfitriah Farah Dewi
21. Tiurma Eliana
22. Utami Putri Manvi
23. Walia
24. Yozar F. Amarullah

Lembaga Lain

1. Poppy A. Widyasari (JPAL)
2. Tania Warokka (Mahkota)
3. Widia Narsi (Mahkota)
4. Astri Sri Sulastri (MicroSave)
5. Ravi Kumar (MicroSave)

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	iii-iv
Tim Penyusun	v
Daftar Tabel	ix
Daftar Gambar	x-xi
Daftar Grafik	xii-xiii
Daftar Kotak	xiv
Daftar Istilah	xv-xvii
1. LATAR BELAKANG	1-4
2. TUJUAN UJI COBA	5-7
3. RUANG LINGKUP UJI COBA	9-16
3.1. Jenis Bantuan Nontunai	10
3.2. Moda/Alat Transaksi Bantuan Nontunai	10-11
3.3. Mitra Pelaksana	11
3.4. Jadwal Penyaluran Bantuan	11-12
3.5. Penerima Bantuan	12
3.6. Lokasi	12-13
3.7. Agen Bank	14-15
3.8. Pihak yang Terlibat dalam Uji Coba	15-16
3.9. Aspek Lain dalam Uji Coba	16
4. PERSIAPAN UJI COBA	17-25
4.1. Koordinasi dengan Kementerian/Lembaga (K/L) dan Regulator	18
4.2. Konsultasi dan Koordinasi dengan Mitra Pelaksana Uji Coba	19
4.3. Kunjungan Asesmen Awal di Wilayah Uji Coba	20-25
5. PELAKSANAAN UJI COBA	27-68
5.1. Penyiapan Data Penerima Bantuan	28-29
5.2. Penyiapan Agen/Warung/Toko	30-31
5.3. Sosialisasi dan Edukasi	31-37
5.4. Pendaftaran/Registrasi, Pembukaan Rekening, dan Aktivasi	37-48
5.5. Penyaluran Bantuan Melalui Rekening Bank	48-51
5.6. Pemanfaatan Bantuan: Penukaran <i>Voucher</i> Elektronik untuk Bantuan Pangan dan Pencairan Uang Nontunai	51-64
5.6.1. Mekanisme Pembayaran Nontunai	51-53
5.6.1.1. Alat transaksi berbasis kartu SIM (mitra: Bank Mandiri)	54-55

5.6.1.2.	Alat transaksi berbasis kartu SIM dan NFC (mitra: BTPN+ Telkomsel)	55-56
5.6.1.3.	Alat transaksi berbasis <i>QR code</i> dan situs web (mitra: Bank Jateng)	56
5.6.1.4.	Alat transaksi berbasis kartu debit (mitra: BNI dan BRI)	56-64
5.6.2.	Perilaku Agen dalam Penyediaan Bahan Pangan	65
5.6.3.	Perilaku Penerima Bantuan dalam Pemanfaatan Bantuan	65-68
6.	HASIL PEMANTAUAN DAN EVALUASI	69-100
6.1.	Tujuan Pemantauan dan Evaluasi	70
6.2.	Proses dan Metodologi Pemantauan	70-71
6.3.	Pandangan dan Sikap Penerima Bantuan terhadap Mekanisme Penyaluran Secara Nontunai	71-84
6.3.1	Pengalaman Penerima Bantuan Menggunakan Layanan Seluler dan Keuangan Perbankan	71-73
6.3.2.	Penerima Bantuan dan Sumber Informasi tentang Uji Coba	73-74
6.3.3.	Dinamika Proses Registrasi Rekening Tabungan dan Aktivasi Alat Transaksi	75-78
6.3.4.	Pemanfaatan Bantuan: Penukaran <i>Voucher</i> Elektronik untuk Bantuan Pangan dan Pencairan Uang Nontunai	78-83
6.3.5.	Kepuasan Penerima Bantuan terhadap Mekanisme Penyaluran Secara Nontunai	83-84
6.4.	Pandangan dan Sikap Agen/Warung/Toko	84-91
6.4.1.	Proses Perekrutan dan Pendaftaran Menjadi Agen Bank	84-85
6.4.2.	Sumber Informasi bagi Agen/Warung/Toko	85-86
6.4.3.	Pendampingan dan Dukungan pada Agen/Warung/Toko selama Uji Coba	86-88
6.4.4.	Pelayanan Agen/Warung/Toko kepada Penerima Bantuan	88-90
6.4.5.	Kesediaan Agen/Warung/Toko untuk Melanjutkan Partisipasi dalam Penyaluran Manfaat Program Sosial Secara Nontunai	90-91
6.5.	Ringkasan Hasil Observasi dan Evaluasi terhadap Pelaksanaan Uji Coba Berdasarkan Moda Transaksi dan Bank/Telko Mitra	91-100
7.	REKOMENDASI	101-106
7.1.	Penyiapan Data Penerima Bantuan	102
7.2.	Sosialisasi, Edukasi, dan Surat Pemberitahuan kepada Penerima Bantuan	102-103
7.3.	Moda/Alat Transaksi, Registrasi dan Aktivasi	103



7.4.	Ketersediaan dan Sebaran Agen/Warung/Toko	104
7.5.	Peningkatan Efektivitas Pelaksanaan Mekanisme Nontunai	104-105
7.6.	Penukaran <i>Voucher</i> Pangan Elektronik dan Pencairan Uang Nontunai	105
7.7.	Pelayanan kepada Penerima Bantuan	105
7.8.	Keterlibatan Pemda	106
7.9.	Peningkatan Sistem dan Infrastruktur Mekanisme Nontunai	106

LAMPIRAN 1. METODOLOGI PEMANTAUAN UJI COBA **107-112**

1.	Metode Kuantitatif dan Kualitatif	108
	Metode kuantitatif	108-109
	Metode kualitatif	109-110
2.	Lokasi Uji Coba, Mitra Kerja, dan Moda Transaksi	110-112





DAFTAR **TABEL**

Tabel 1	Mitra Pelaksana Uji Coba Penyaluran Nontunai Bantuan Pangan dan Bantuan Sosial	11
Tabel 2	Lokasi, Jumlah Penerima Bantuan, Mitra Kerja, dan Jadwal Penyaluran Uji Coba	13
Tabel 3	Perbandingan Metode Sosialisasi kepada Penerima Bantuan Uji Coba	35
Tabel 4	Edukasi Agen Sesuai Alat Transaksi	36
Tabel 5	Kelebihan dan Keterbatasan Cara Pembukaan Rekening dalam Uji Coba	43
Tabel 6	Fitur Rekening dalam Uji Coba Berdasarkan Jenis Alat Transaksi	47
Tabel 7	Perbandingan Aspek Mekanisme Pembayaran Nontunai Berdasarkan Moda Transaksi dan Mitra Uji Coba	52-53
Tabel 8	Variasi Harga Tiga Jenis Pangan yang Diujicobakan	90
Tabel 9	Ringkasan Hasil Observasi dan Evaluasi terhadap Pelaksanaan Uji Coba Berdasarkan Moda Transaksi dan Bank/Telko Mitra	92-100
Tabel 10	Lokasi, Sebaran Penerima Manfaat, Jumlah Sampel, Mitra Kerja, Moda Transaksi, dan Jadwal Penyaluran	111
Tabel 11	Lokasi, Sebaran Penerima Manfaat, Jumlah Sampel, Mitra Kerja, Moda Transaksi, dan Jadwal Penyaluran	112

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1

Skema Penyaluran Nontunai untuk Program Bantuan Pangan dan Bantuan 4

Gambar 2

Mekanisme Penyaluran Nontunai Bantuan Pangan dan Bantuan Sosial 7

Gambar 3

Gambar 3. Rapat Persiapan Materi Sosialisasi bagi Penerima Bantuan 20

Gambar 4

Beberapa Pertemuan dengan Pemda dalam Rangka Pemetaan Kondisi Lapangan 21

Gambar 5

Wall Room Kota Makassar Sebagai Fasilitas Pemantauan Pelaksanaan Program Secara *Real-Time* 22

Gambar 6

Aplikasi Qlue Milik Pemprov DKI Jakarta 23

Gambar 7

Serah Terima DPM dengan Pihak Pemkab Bogor 29

Gambar 8

Contoh Surat Pemberitahuan untuk Penerima Bantuan 32

Gambar 9

Pencocokan Data dalam Surat Pemberitahuan dengan Data dalam KTP atau KK di Kabupaten Sidoarjo 41

Gambar 10

Pengisian Formulir Manual dan Spesimen Tanda Tangan 41

Gambar 11

Proses Registrasi Melalui Loker Khusus BNI di Kabupaten Sidoarjo 45



Gambar 12	
Penerima Bantuan Menunggu Panggilan dalam Proses Registrasi Bank Mandiri di Aula Kantor Kelurahan Malaka Sari, Jakarta Timur	46
Gambar 13	
Proses Registrasi BTPN-Telkomsel di Kota Surakarta	47
Gambar 14	
Berbagai Bentuk Notifikasi Penyaluran kepada Penerima Bantuan	50
Gambar 15	
Mekanisme Penyaluran Bantuan ke Rekening Penerima Bantuan dan Proses Transaksi di Agen Bank Mandiri	54
Gambar 16	
Alur Cek Saldo Bantuan pada Mesin EDC BNI	57
Gambar 17	
Alur Transaksi Belanja Bahan Pangan pada Mesin EDC BNI	58
Gambar 18	
Kuitansi Belanja di Salah Satu Toko di Kota Malang (Ada Pembelian Barang di Luar Beras, Telur, dan Susu)	67
Gambar 19	
Catatan Belanja Penerima Bantuan di Salah Satu Agen di Kota Jakarta Timur (Sesuai dengan Ketentuan Uji Coba)	68

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1

Rata-rata Durasi Menit Registrasi, Berdasarkan Bank/Telko 40

Grafik 2

Media Penyimpanan PIN yang Digunakan oleh Penerima Bantuan, Berdasarkan Bank (Kecuali Bank Jateng), N: 200 61

Grafik 3

Anggota Rumah Tangga Memiliki Tabungan di Bank/Non-Bank, N: 1.435 71

Grafik 4

Bentuk Penggunaan Ponsel oleh Anggota Rumah Tangga, N: 851 73

Grafik 5

Sumber Informasi Mengenai Uji Coba bagi Rumah Tangga, Berdasarkan Bank, N: 451 74

Grafik 6

Cakupan Registrasi Berdasarkan Bank (Tanpa Bank Jateng), N: 398 75

Grafik 7

Proporsi Rumah Tangga yang Menghadapi Kendala Saat Registrasi, Berdasarkan Bank (Tanpa Bank Jateng), N: 376 75

Grafik 8

Jenis Permasalahan yang Dialami Anggota Rumah Tangga Saat Registrasi (Tanpa Bank Jateng dan BNI), N: 68 76

Grafik 9

Status Pemilik Rekening dalam Rumah Tangga, Berdasarkan Jenis Kelamin (Tanpa Bank Jateng), N: 330 77

Grafik 10

Pemilik Rekening dalam Rumah Tangga, Berdasarkan Tingkat Pendidikan Tertinggi (Tanpa Bank Jateng), N: 330 78



Grafik 11	
ART yang Paling Sering Memutuskan Penggunaan Kupon Elektronik di Kedua Tahap (%)	79
Grafik 12	
ART yang Paling Sering Memutuskan Penggunaan Tabungan di Kedua Tahap (%)	79
Grafik 13	
Alasan Perubahan Lokasi Belanja pada Tahap 2, N: 23	81
Grafik 14	
Jumlah Penerima Bantuan yang Mengalami Hambatan dalam Pencairan Bantuan, Berdasarkan Tahap dan Bank (Tanpa BNI)	82
Grafik 15	
Jumlah Penerima Bantuan yang Mengalami Hambatan dalam Pencairan Bantuan, Berdasarkan Jenis Hambatan, Tahap, dan Bank (Tanpa BNI)	83
Grafik 16	
Tingkat Kepuasan Responden terhadap Program Sebelum Uji Coba	84
Grafik 17	
Sumber Informasi Agen Mengenai Uji Coba, N: 37	85
Grafik 18	
Masalah Utama yang Pernah Dialami oleh Agen pada Tahap 1, N: 35	87
Grafik 19	
Masalah Utama yang Pernah Dialami oleh Agen pada Tahap 2, N: 24	87



DAFTAR **KOTAK**

Kotak 1

Perekrutan agen/warung/toko: Ketakutan awal yang tidak terbukti 25

Kotak 2

Pendampingan agen/warung/toko oleh BTPN-Telkomsel 25

Kotak 3

Aturan Bank Indonesia mengenai Prinsip Mengenal Nasabah 38

Kotak 4

Loket registrasi di Menteng, Jakarta Pusat 45

Kotak 5

Akibat jaringan yang tidak stabil, rekening penerima bantuan terdebit, saldo rekening agen tidak bertambah 61





DAFTAR ISTILAH

APBD	Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah
ART	Anggota Rumah Tangga
ATM	Anjungan Tunai Mandiri
Bansos	Bantuan Sosial
Bappenas	Badan Perencanaan Pembangunan Nasional
BAST	Berita Acara Serah Terima
BI	Bank Indonesia
BNI	Bank Negara Indonesia
BPD Jateng	Bank Pembangunan Daerah Jawa Tengah
BPNT	Bantuan Pangan Nontunai
BRI	Bank Rakyat Indonesia
BSA	<i>Basic Savings Account</i>
BTPN	Bank Tabungan Pensiunan Nasional
Burekol	Pembukaan rekening secara kolektif
CIF	<i>Customer Information File</i>
DKI	Daerah Khusus Ibukota
DPM	Daftar Penerima Manfaat
EDC	<i>Electronic Data Capture</i>
e-Form	Formulir elektronik
JPS	Jaring Pengaman Sosial (Social Safety Net/SSN)
Kemenko PMK	Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan
Kemenkominfo	Kementerian Komunikasi dan Informatika
Kemensos	Kementerian Sosial
KK	Kartu Keluarga
K/L	Kementerian/Lembaga
KPA	Kuasa Pengguna Anggaran
KPM	Keluarga Penerima Manfaat
KPS	Kartu Perlindungan Sosial
KRT	Kepala Rumah Tangga
KSP	Kantor Staf Presiden
KTP	Kartu Tanda Penduduk



KUBE	Kelompok Usaha Bersama
KYC	<i>Know Your Customer</i>
Laku Pandai	Layanan Keuangan Tanpa Kantor
Lansia	Lanjut usia
Musdes	Musyawarah Desa
Muskel	Musyawarah Kelurahan
NFC	<i>Near Field Communications</i>
NIK	Nomor Induk Kependudukan
NK	Nota Kesepahaman
OJK	Otoritas Jasa Keuangan
OPK	Operasi Pasar Khusus
OTP	<i>One-Time Password</i>
Pemda	Pemerintah Daerah
Pedum	Pedoman Umum
Perum BULOG	Perusahaan Umum BULOG
PFM	Penanganan Fakir Miskin
PIN	<i>Personal Identification Number</i>
PIP	Program Indonesia Pintar
PKH	Program Keluarga Harapan
PKRT	Pasangan Kepala Rumah Tangga
Ponsel	Telepon seluler
PT	Perguruan Tinggi
QR	<i>Quick Response</i>
Rakor	Rapat koordinasi
Raskin	Program Nasional Subsidi Beras bagi Masyarakat Berpendapatan Rendah
Ratas	Rapat Kabinet Terbatas
RI	Republik Indonesia
RT	Rukun Tetangga
RPJMN	Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional
RTS	Rumah Tangga Sasaran
RTS-PM	Rumah Tangga Sasaran Penerima Manfaat
Ruta	Rumah tangga
RW	Rukun Warga
SD	Sekolah Dasar






SIAK	Sistem Informasi Administrasi Kependudukan
(Kartu) SIM	<i>Subscriber Identity Module</i>
SMA	Sekolah Menengah Atas
SMP	Sekolah Menengah Pertama
SMS	<i>Short message service</i>
Telko	Perusahaan telekomunikasi
Tikor	Tim Koordinasi
TKPK	Tim Koordinasi Penanggulangan Kemiskinan
TNP2K	Tim Nasional Percepatan Penanggulangan Kemiskinan
USSD	<i>Unstructured Supplementary Service Data</i>



LATAR BELAKANG





Program Subsidi Beras bagi Masyarakat Berpendapatan Rendah (Raskin) bertujuan membantu kelompok masyarakat berpendapatan rendah dalam rangka menjaga kesejahteraannya dan memenuhi kebutuhan pangan, khususnya beras. Konsumsi beras merupakan komponen pengeluaran terbesar dalam pengeluaran rumah tangga miskin (hampir 30 persen). Program ini merupakan evolusi dari Program Operasi Pasar Khusus (OPK), salah satu Program Jaring Pengaman Sosial (JPS) pada 1998. OPK bertujuan untuk mengantisipasi lonjakan harga pangan dan kerawanan ketersediaan pangan akibat krisis keuangan Asia dan dampak El Nino. Sejak Januari 2002, OPK berubah nama menjadi Program Raskin dengan perluasan fungsi memberikan perlindungan sosial bagi masyarakat miskin (Sekretariat TNP2K, 2015).

Hasil evaluasi berbagai lembaga menunjukkan pelaksanaan Program Raskin masih belum efektif. Tantangan utama adalah praktik 'bagi rata' di mana beras Raskin juga dibagikan kepada kelompok rumah tangga di luar yang telah ditentukan dalam Daftar Penerima Manfaat (DPM). Akibatnya, rumah tangga yang seharusnya menerima Raskin hanya menerima beras rata-rata 7 kg dari seharusnya 15 kg. Tantangan lain adalah harga tebus yang dibayar melebihi ketentuan Rp1.600 per kilogram. Hal ini disebabkan oleh, antara lain, adanya biaya angkut, pengemasan, dan lainnya yang harus dibebankan pada rumah tangga penerima Raskin. Terkait kualitas beras, meskipun Perum BULOG telah bertekad memperbaikinya, kadang masih ditemui beras yang kurang layak konsumsi. Selain itu, keterlambatan penyaluran menyebabkan Raskin sering disalurkan secara rapel untuk distribusi beberapa bulan, terutama di daerah yang sulit dijangkau atau di daerah yang belum/tidak melunasi uang tebusan Raskin bulan sebelumnya.

Presiden Joko Widodo memerintahkan untuk melakukan reformasi Program Raskin. Arahan disampaikan oleh Presiden pada Rapat Kabinet Terbatas (Ratas) tentang Program Penanggulangan Kemiskinan dan Ketimpangan Ekonomi pada 16 Maret 2016. Presiden meminta agar sistem pembagian Raskin diubah dengan mekanisme *voucher* dan dilaksanakan secara bertahap mulai awal 2017. Penggunaan *voucher* dimaksudkan agar penyaluran Raskin dapat terpantau dan penerima bantuan dapat memperoleh beras dengan kualitas dan jenis yang diinginkan di agen/warung/toko sesuai keinginannya. Selain untuk memperoleh beras, penerima bantuan juga dapat menggunakan *voucher* untuk memperoleh bahan pangan lain, seperti telur. Pada rapat terbatas tersebut, Presiden juga memberikan arahan untuk dilakukan uji coba pada 2016 sebagai persiapan pelaksanaan pada 2017.

Pada Ratas tentang Keuangan Inklusif tanggal 26 April 2016, Presiden Joko Widodo memberikan arahan agar manfaat setiap bantuan sosial dan subsidi disalurkan secara nontunai. Penyaluran nontunai tersebut dilakukan dengan memanfaatkan sistem perbankan untuk memudahkan pengelolaan dan pemantauan. Penggunaan sistem perbankan diharapkan dapat mendorong masyarakat membiasakan perilaku menabung dan produktif serta memperluas inklusi keuangan. Presiden juga memberikan arahan untuk mengintegrasikan beragam kartu dan rekening untuk berbagai program bantuan sosial menjadi satu kartu dan satu rekening.

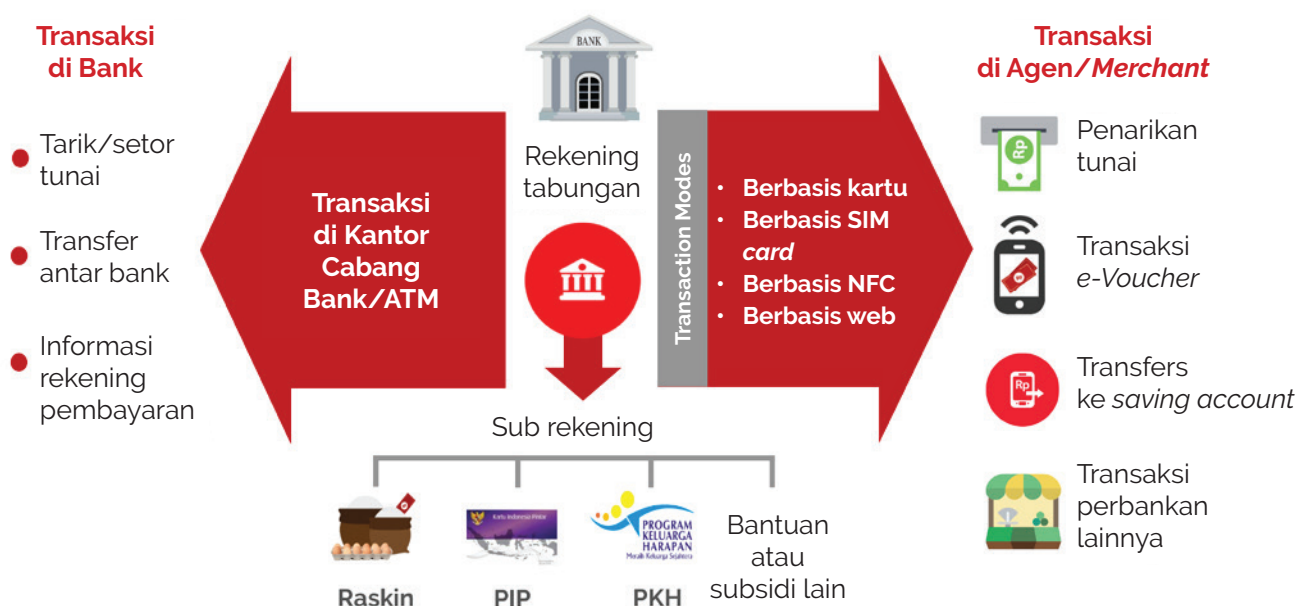
Uji coba dilaksanakan sesuai dengan keputusan Ratas tentang Program Rakin tanggal 19 Juli 2016, di mana Presiden menegaskan kembali agar penyaluran Raskin diganti dengan menggunakan voucher. Presiden memberi arahan agar penerapan *voucher* diujicobakan terlebih dahulu di beberapa kota sebelum dilaksanakan di sebagian kota besar pada 2017. "Penerapan *voucher* bantuan pangan agar dicoba terlebih dahulu di beberapa kota dan dilaksanakan dengan hati-hati... baru akan dilaksanakan pada 2017" dan "persiapan pemberian *voucher* agar dapat dimatangkan kembali karena, apabila pemberian *voucher* tepat sasaran, maka dapat menurunkan angka kemiskinan dengan cepat."

Penyaluran bantuan secara nontunai adalah transfer bantuan/subsidi secara langsung dari Pemerintah ke rekening tabungan penerima bantuan. Bantuan/subsidi dapat berupa uang (Program Keluarga Harapan/PKH, Program Indonesia Pintar/PIP) atau berupa barang (Raskin). Skema penyaluran secara nontunai untuk program bantuan/subsidi sosial dikembangkan berdasarkan prinsip dan ketentuan yang tercantum dalam **Gambar 1**, yaitu:

1. Pemerintah akan membukakan rekening tabungan (*Basic Savings Account/BSA*) untuk penerima bantuan/subsidi di bank mitra pelaksana uji coba.
2. Pemerintah akan menyalurkan manfaat program bantuan/subsidi melalui rekening tabungan tersebut.
3. Nilai manfaat yang disalurkan ke rekening tabungan tidak dikenakan biaya.
4. Nilai manfaat yang disisakan (belum dimanfaatkan) akan terakumulasi dalam rekening tabungan.
5. Agen/warung/toko atau tempat lain —yang bekerja sama dan bertanda khusus sebagai agen Bank/Telekomunikasi (Telko)— akan melayani penerima manfaat dalam pembayaran nontunai.

6. Untuk program yang manfaatnya berupa uang (seperti PKH atau PIP), penerima bantuan dapat:
 - menarik atau menyetor (menabung) uang tunai di agen bank/telko, kantor bank, atau Anjungan Tunai Mandiri (ATM); dan
 - membelanjakan nilai bantuan secara bebas (tanpa ada batasan barang) di agen bank/telko.
7. Untuk program yang manfaatnya berbentuk barang (seperti Raskin), penerima bantuan:
 - tidak dapat menarik uang tunai;
 - hanya dapat menggunakan *voucher* elektronik untuk membeli barang tertentu (untuk bantuan pangan, misalnya: hanya beras dan bahan pangan lain yang ditentukan kemudian);
 - kombinasi jumlah dan jenis barang pembelian dibebaskan sesuai keinginan penerima bantuan;
 - apabila nilai pembelian melebihi nilai *voucher* elektronik, maka penerima bantuan dapat menambahkan uang tunai; dan
 - melakukan pembelian di agen bank/telko.

Gambar 1. Skema Penyaluran Nontunai untuk Program Bantuan Pangan dan Bantuan Sosial



Sumber: Sekretariat TNP2K (2016)

Terdapat beberapa pilihan moda/alat transaksi nontunai yang dapat digunakan oleh penerima bantuan uji coba. **Pertama**, kartu debit untuk berbelanja di agen/warung/toko yang melayani transaksi nontunai dengan mesin *Electronic Data Capture* (EDC). **Kedua**, moda/alat transaksi berbasis kartu *Subscriber Identity Module* (SIM) yang terpasang pada telepon seluler (ponsel), dengan protokol *Unstructured Supplementary Service Data* (USSD) dan/atau *Near Field Communications* (NFC). **Terakhir**, transaksi dengan pemindaian *Quick Response (QR) Code* yang dikombinasikan dengan aplikasi situs web. Dengan adanya beberapa opsi ini, penting untuk melakukan penelaahan atas kelebihan dan keterbatasan masing-masing moda/alat transaksi serta kompatibilitasnya dengan tujuan program.



TUJUAN UJI COBA





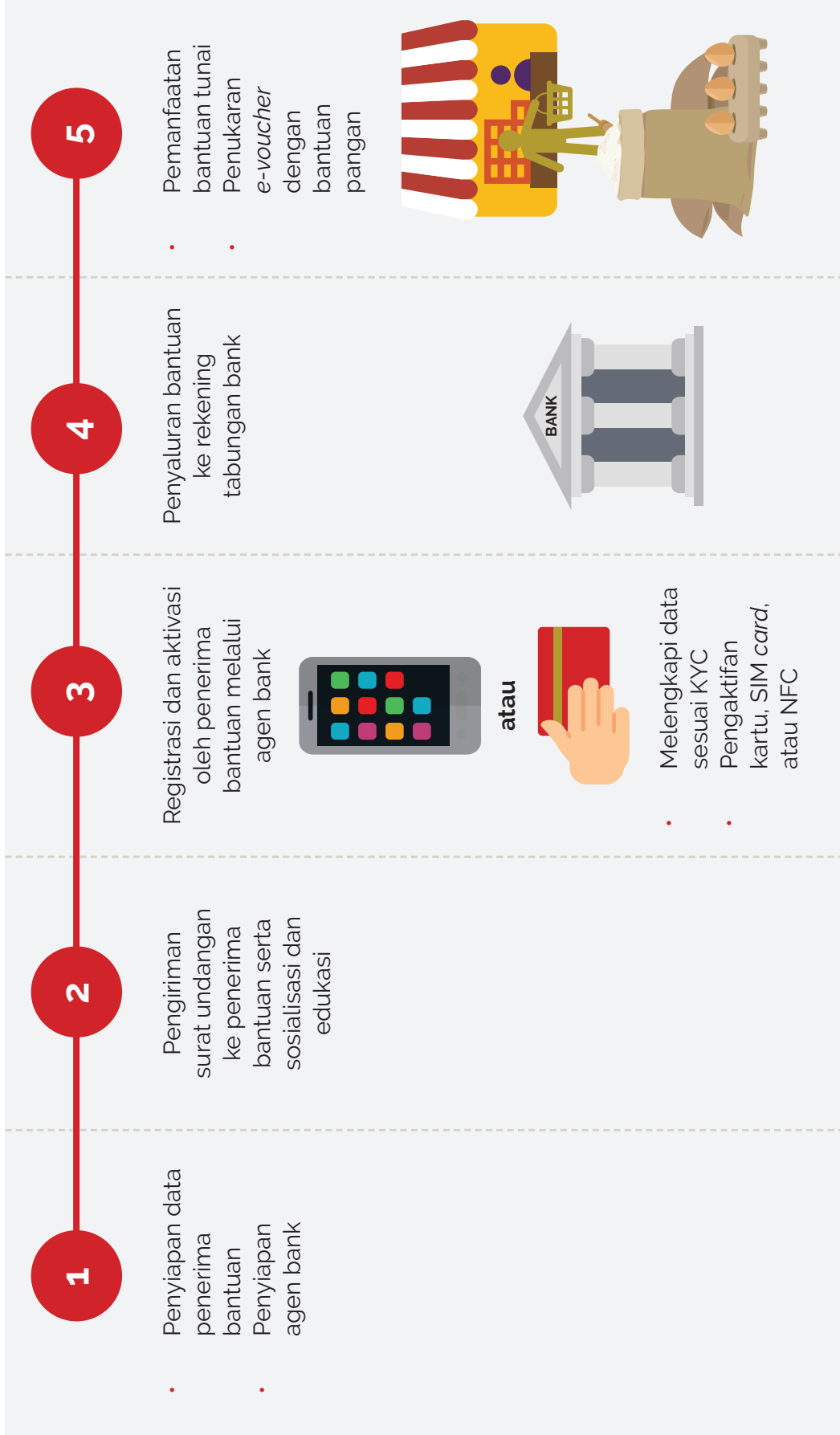
Uji coba bertujuan untuk menguji desain dan mekanisme seluruh rangkaian tahapan program dan memberikan masukan bagi penyempurnaan di masing-masing tahapan sebagai persiapan pelaksanaan program bantuan pangan nontunai 2017. Tim di bawah Sekretariat TNP2K melakukan uji coba penyaluran nontunai bantuan pangan dan bantuan sosial secara terbatas selama periode September-Oktober 2016. Uji coba ini merupakan kegiatan yang penting mengingat mekanisme penyaluran nontunai merupakan inovasi baru. Melalui uji coba ini, tim uji coba dapat mengobservasi pelaksanaan setiap tahapan di lapangan dan mengidentifikasi langkah-langkah tindak lanjut yang diperlukan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitasnya.

Tahapan uji coba diperlihatkan dalam **Gambar 2**, yaitu sebagai berikut:

- 1. Penyiapan data penerima bantuan dan penyiapan agen:** penyusunan dan penetapan daftar rumah tangga yang akan menjadi penerima bantuan dalam uji coba serta pemetaan dan perekrutan agen/warung/toko oleh bank/telko;
- 2. Sosialisasi dan edukasi, termasuk pengiriman surat pemberitahuan ke penerima bantuan:** penyampaian informasi kepada penerima bantuan tentang keikutsertaan dalam uji coba serta mengenai tata cara penggunaan alat transaksi nontunai, besaran manfaat, dan aspek lainnya dari uji coba.
- 3. Registrasi dan aktivasi rekening tabungan penerima bantuan:** pembukaan rekening tabungan atas nama salah satu anggota rumah tangga penerima bantuan dan penyerahan alat transaksi.
4. Penyaluran bantuan melalui rekening tabungan bank: proses transfer nilai bantuan ke masing-masing rekening tabungan penerima bantuan.
- 5. Pemanfaatan nilai bantuan:** penggunaan *voucher* elektronik untuk pembelian beras dan bahan pangan lain serta pencairan uang tunai di agen/warung/toko.



Gambar 2. Mekanisme Penyaluran Nontunai Bantuan Pangan dan Bantuan Sosial



Sumber: Sekretariat TNP2K (2016)

3

RUANG
LINGKUP
UJI COBA



3.1. Jenis Bantuan Nontunai

Uji coba ini menguji penyaluran secara nontunai untuk dua jenis bentuk bantuan sosial, yaitu berbentuk barang (seperti dalam Program Raskin) dan berbentuk uang (seperti dalam PKH dan PIP). Berdasarkan keputusan tersebut, bentuk bantuan yang disediakan dalam uji coba adalah:

1. Manfaat bantuan pangan menggunakan *voucher* elektronik (untuk program seperti Raskin) senilai Rp110.000/rumah tangga/bulan selama dua (2) bulan. Nilai manfaat tidak dapat diuangkan dan hanya dapat dipergunakan untuk pembelian tiga (3) jenis barang, yaitu beras dan/atau telur dan/atau susu. Besaran manfaat tersebut merupakan perkiraan nilai subsidi Raskin per rumah tangga per bulannya.
2. Manfaat bantuan uang digital/nontunai (untuk program seperti PKH dan PIP) sebesar Rp110.000/rumah tangga/bulan selama dua (2) bulan. Nilai manfaat dapat ditarik tunai, dibelanjakan secara elektronik, dan/atau disimpan.

Dengan demikian, untuk setiap bulan penyaluran, penerima bantuan memperoleh *voucher* elektronik senilai Rp110.000 dan uang nontunai senilai Rp110.000. Prinsip dan ketentuan pemanfaatan bantuan dalam uji coba ini sesuai konsep penyaluran nontunai untuk bantuan pangan dan bantuan sosial yang dijabarkan dalam **Bab 1 (Latar Belakang)**.

3.2. Moda/Alat Transaksi Bantuan Nontunai

Mekanisme nontunai adalah proses transaksi pembelian atau pembayaran yang dilakukan tanpa menggunakan uang tunai (misal uang kuartal) yang beredar. Menurut Gerakan Nasional Nontunai (GNNT), terdapat beberapa jenis instrumen nontunai yaitu cek, bilyet giro, mesin ATM, *internet banking*, *mobile banking*, mesin EDC, *phone-to-phone transfer* (misal: NFC), dan lainnya.

Berdasarkan analisa kebutuhan dan karakteristik program serta hasil konsultasi dengan pihak perbankan dan perusahaan telekomunikasi (telko) mitra uji coba, ditetapkan empat (4) alat transaksi yang akan digunakan, yaitu alat transaksi berbasis: (1) Kartu Debit; (2) Kartu SIM/ponsel; (3) Kartu SIM/ponsel dikombinasikan dengan teknologi NFC; dan (4) *Quick Response (QR) code* dan situs web.

Tabel 1. Mitra Pelaksana Uji Coba Penyaluran Nontunai Bantuan Pangan dan Bantuan Sosial

No.	Mitra Pelaksana Uji Coba		Alat Transaksi Nontunai
1	PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk.	BRI	Kartu Debit
2	PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk.	Bank Mandiri	Kartu SIM
3	PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk.	BNI	Kartu Debit
4	PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Tengah	Bank Jateng	QR Code + Situs web
5	PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional, Tbk. bekerja sama dengan PT. Telekomunikasi Selular	BPTN dan Telkomsel	Kartu SIM + NFC

Sumber: Sekretariat TNP2K (2016)

3.3. Mitra Pelaksana

Peranan pihak perbankan dan/atau perusahaan telko dalam penyaluran nontunai bantuan pangan dan bantuan sosial sangatlah penting. Oleh karena itu, pelaksanaan uji coba dirancang bersama dengan pihak bank dan telko sebagai mitra uji coba. Upaya ini diawali dengan pemaparan kepada pihak bank dan telko potensial dan selanjutnya diskusi persiapan secara mendalam dengan pihak bank dan telko yang menyatakan tertarik untuk berpartisipasi dalam uji coba. Lima (5) bank/telko yang berpartisipasi dalam uji coba terinci dalam **Tabel 1.**

3.4. Jadwal Penyaluran Bantuan

Dalam uji coba ini bantuan nontunai disalurkan untuk dua (2) tahap atau dua (2) bulan. Desain dua (2) bulan penyaluran ini dirancang untuk melihat kesiapan sistem transaksi nontunai, memberikan kesempatan perbaikan sistem penyaluran, serta melihat kesiapan dan perilaku para penerima bantuan terhadap mekanisme nontunai. Penyaluran direncanakan selama periode Agustus-September 2016, tetapi baru dapat terlaksana

pada periode September-November 2016. Penundaan ini terkait penyesuaian dengan kesiapan sistem di bank/telko mitra.

3.5. Penerima Bantuan

Penerima bantuan uji coba adalah rumah tangga dengan nama dan alamat tertera dalam Daftar Penerima Manfaat (DPM) Raskin 2016 yang telah diperbaharui dan disepakati oleh pihak kelurahan/desa lokasi uji coba. DPM Raskin menjadi pilihan sebagai acuan penerima bantuan uji coba berdasarkan pertimbangan: (1) tidak harus melakukan pemilihan sasaran baru sehingga dapat segera diterapkan dalam uji coba; (2) meminimalkan potensi kebingungan dan potensi konflik sosial di masyarakat; dan (3) dapat memperoleh informasi mengenai persepsi dan preferensi penerima bantuan antara mekanisme nontunai dan mekanisme Raskin regular. Rumah tangga sasaran Program Raskin yang menjadi sasaran uji coba tidak kehilangan hak untuk menebus beras Raskin pada bulan penyaluran September dan November 2016. Uji coba menyoasar 4.295 rumah tangga di delapan (8) kota/kabupaten lokasi kegiatan.

3.6. Lokasi

Pemilihan lokasi uji coba ditetapkan berdasarkan beberapa pertimbangan sebagai berikut:

1. Mewakili Jawa serta wilayah Indonesia bagian barat dan timur berdasarkan masukan dari K/L terkait pada saat pembahasan persiapan uji coba;
2. Diutamakan wilayah kota dan semiperkotaan;
3. Jumlah penerima bantuan dalam setiap kelurahan/desa kurang dari 300 rumah tangga, yaitu pagu penerima Raskin;
4. Keberadaan agen/warung/toko yang bekerja sama dengan setiap bank/telko mitra;
5. Terdapat wilayah yang mewakili pengembangan E-warung KUBE; dan
6. Kesiapan mitra pelaksana.

Lokasi uji coba meliputi 17 kelurahan dan tiga (3) desa yang tersebar di 11 kecamatan di enam (6) kota dan dua (2) kabupaten (semi-perkotaan) di enam (6) provinsi. Rincian lokasi uji coba berikut mitra kerja, jumlah penerima bantuan, dan jadwal penyaluran disajikan pada **Tabel 2.**

Tabel 2. Lokasi, Jumlah Penerima Bantuan, Mitra Kerja, dan Jadwal Penyaluran Uji Coba

Provinsi	Lokasi			Jumlah Rumah Tangga	Mitra Kerja	Jadwal	
	Kota/ Kabupaten	Kecamatan	Kelurahan/Desa			Penyaluran I	Penyaluran II
Sumatera Utara	Kota Medan	Medan Kota	Sudi Rejo I	273	Bank Mandiri	23 Sep	12 Okt
			Siti Rejo I	256			
		Medan Area	Kota Matsum II	162	BTPN + Telkomsel	7 Sep	5 Okt
			Kota Matsum IV	225			
DKI Jakarta	Kota Administrasi Jakarta Timur	Duren Sawit	Malaka Jaya	189	Bank Mandiri	29 Sep	12 Okt
			Malaka Sari	191		20 Sep	
		Ciracas	Kelapa Dua Wetan	276	BTPN + Telkomsel	8 Sep	5 Okt
			Rambutan	345			
	Kota Administrasi Jakarta Pusat	Menteng	Cikini	129	BRI	7 Okt	20 Okt
			Kebon Sirih	390			
Jawa Barat	Kabupaten Bogor	Gunung Putri	Karanggan	117	BTPN + Telkomsel	8 Sep	5 Okt
			Tlajung Udik	129			
Jawa Tengah	Kota Surakarta	Pasar Kliwon	Gajahan	150	BTPN + Telkomsel	8 Sep	5 Okt
			Kampung Baru	117			
		Serengan	Kratonan	201	BPD Jateng	7 Sep	5 Okt
			Kemlayan	121			
Jawa Timur	Kota Malang	Lowokwaru	Tunjung Sekar	421	BNI	16 Sep	-
	Kabupaten Sidoarjo	Taman	Wonocolo	196	BNI	16 Sep	-
Sulawesi Selatan	Kota Makassar	Tamalanrea	Tamalanrea Indah	249	BRI	7 Okt	20 Okt
			Tamalanrea	158			
Total RTS Uji Coba				4.295			

Sumber: Sekretariat TNP2K (2016)

3.7. Agen Bank

Salah satu kunci keberhasilan pelaksanaan mekanisme nontunai adalah keberadaan tempat dan sarana untuk melakukan transaksi secara nontunai di tingkat masyarakat. Saat ini bank telah mempunyai agen di tingkat masyarakat sebagai bagian dari program Layanan Keuangan Tanpa Kantor untuk Keuangan Inklusif (Laku Pandai). Agen bertindak sebagai perwakilan bank yang menyediakan berbagai layanan keuangan (seperti menabung, menarik tunai, atau pembayaran) secara nontunai. Agen dapat dikelola/dimiliki individu atau badan hukum yang memenuhi persyaratan. Salah satu persyaratannya adalah memiliki usaha utama yang telah berjalan sekurang-kurangnya dua (2) tahun dengan tempat usaha yang tetap.

Dalam uji coba ini, istilah agen/warung/toko merujuk pada suatu tempat di kelurahan/desa di mana penerima bantuan dapat melakukan transaksi secara nontunai sesuai tujuan uji coba. Tingkat layanan transaksi nontunai bergantung pada jenis usaha agen/warung/toko. Kondisi ideal dalam uji coba adalah agen/warung/toko merupakan usaha penjualan bahan pangan. Selama memiliki alat transaksi nontunai (misal mesin EDC atau ponsel), agen/warung/toko seperti ini dapat melayani penarikan atau penyetoran uang tunai, sekaligus pembelian bahan pangan. Sebaliknya, di agen/warung/toko yang tidak berdagang bahan pangan, penerima bantuan hanya dapat melakukan transaksi keuangan seperti menabung atau menarik uang tunai. Di lapangan, jumlah agen/warung/toko yang sudah dilengkapi alat transaksi nontunai di lingkup kelurahan/desa masih terbatas.

Jumlah, sebaran, dan kesiapan agen/warung/toko yang dapat melayani transaksi nontunai di setiap kelurahan/desa uji coba merupakan faktor kunci pelaksanaan di lapangan. Oleh karena itu, diperlukan kriteria/parameter dalam menetapkan agen/warung/toko untuk uji coba, yaitu:

1. Usaha agen/warung/toko berada di wilayah kelurahan/desa uji coba;
2. Jumlah agen/warung/toko memadai sehingga tidak menimbulkan antrian panjang dan penerima bantuan tidak perlu menunggu lama untuk bertransaksi. Rasio pelayanan agen/warung/toko terhadap penerima bantuan uji coba ditetapkan 1:100;
3. Sekurang-kurangnya ada dua (2) agen/warung/toko di tiap kelurahan/desa uji coba untuk meminimalisir upaya penetapan harga di atas harga wajar;
4. Agen/warung/toko menyediakan setidaknya-tidaknya satu dari tiga jenis bahan pangan

(beras, telur, susu) yang ditetapkan dalam uji coba.

3.8. Pihak yang Terlibat dalam Uji Coba

Pihak-pihak yang terlibat dalam uji coba di tingkat pusat dan daerah terdiri atas:

1. **Kementerian/lembaga (K/L)** terkait, yaitu:
 - (a) Unsur-unsur Tim Koordinasi (Tikor) Raskin Pusat:
 - Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan (Kemenko PMK) sebagai Pembina dan Ketua Pelaksana;
 - Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional/Bappenas (KemenPPN/Bappenas);
 - Kementerian Sosial (Kemensos) selaku Kuasa Pengguna Anggaran (KPA);
 - (b) Regulator perbankan dan keuangan inklusif: Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan Bank Indonesia (BI); dan
 - (c) Kantor Staf Presiden (KSP).
2. **Sekretariat TNP2K**, memfasilitasi diskusi dan koordinasi dengan seluruh pihak yang terlibat dalam uji coba, serta bekerja sama dengan bank/telko mitra dalam menyiapkan dan melaksanakan uji coba, termasuk rancangan uji coba, data penerima bantuan uji coba, sosialisasi dan edukasi, pengembangan mekanisme pengaduan terkait penetapan sasaran, serta mekanisme pemantauan dan evaluasi uji coba. Sekretariat TNP2K juga membentuk tim untuk mendukung persiapan dan pelaksanaan uji coba yang terdiri dari ketua tim, tim pelaksana lokal, tim komunikasi/sosialisasi, tim pemantauan dan evaluasi, analis data, petugas pelaporan dan dokumentasi, ahli pengelolaan pengaduan, serta ahli *Government-to-People* (G2P) dan *mobile money*.
3. **Pemerintah Daerah (Pemda) di lokasi uji coba** sebagai mitra pelaksanaan uji coba terlibat dalam pemeriksaan data penerima bantuan, fasilitasi antara penerima bantuan dengan bank/telko mitra, serta pelaksanaan sosialisasi dan edukasi, registrasi, penyaluran manfaat, dan pemantauan. Pihak Pemda yang secara aktif terlibat adalah, antara lain, Wakil Wali Kota/Bupati sebagai Ketua Tim Koordinasi Penanggulangan Kemiskinan (TKPK), Tim Koordinasi Raskin Daerah tingkat Kota/Kabupaten, Lurah, dan Ketua Rukun Tetangga (RT)/Rukun Warga (RW).
4. **Perusahaan perbankan dan telekomunikasi** sebagai pengembang sistem transaksi

nontunai dan penyedia dana bantuan untuk penerima bantuan uji coba. Bank/telko juga menyediakan agen tempat penerima bantuan uji coba melakukan transaksi nontunai untuk pembelian bahan pangan.

3.9. Aspek Lain dalam Uji Coba

Uji coba memberikan kesempatan untuk meninjau dan menelaah aspek-aspek yang mendukung keberhasilan dan efektivitas penyelenggaraan program, seperti:

1. Koordinasi dengan Pemda dan identifikasi komitmen mereka;
2. Metode dan pelaksanaan sosialisasi kepada pihak kelurahan/desa dan RT/RW (sebagai pusat informasi bagi masyarakat) serta kepada penerima bantuan, baik terkait dengan waktu, metode, dan materi;
3. Kecukupan jumlah, ketepatan jenis usaha, dan proses perekrutan agen/warung/toko;
4. Kecukupan stok dan keragaman bahan pangan di agen/warung/toko;
5. Kesiapan infrastruktur (alat transaksi, kekuatan sinyal telko) di tingkat agen/warung/toko;
6. Pelaksanaan edukasi oleh bank/telko untuk agen/warung/toko dan penerima bantuan;
7. Proses penyiapan data penerima bantuan;
8. Proses registrasi calon nasabah bank dan aktivasi moda transaksi;
9. Kinerja moda transaksi dalam pencairan dana bantuan dan pembelian bahan pangan;
10. Preferensi jenis dan jumlah bahan pangan yang dibeli oleh penerima bantuan uji coba;
11. Cakupan dan kemudahan sistem pelaporan bank/telko; dan
12. Kendala lapangan atau keluhan yang diterima dari Pemda lokasi uji coba beserta solusinya.



PERSIAPAN
UJI COBA



4.1. Koordinasi dengan Kementerian/Lembaga (K/L) dan Regulator

Keberhasilan reformasi Program Raskin, sebagai inisiatif nasional penting, bergantung pada keterlibatan berbagai institusi terkait dengan pelaksanaan program. Dalam konteks uji coba ini, koordinasi dengan K/L terkait, terutama yang berhubungan dengan regulasi transaksi nontunai, telah dilaksanakan sejak April 2016, atau lima (5) bulan sebelum penyaluran bantuan uji coba.

Koordinasi dilakukan melalui serangkaian pertemuan untuk menyampaikan rencana uji coba serta mendapatkan arahan dan masukan. Pemaparan terkait dengan, tetapi tidak terbatas pada, prinsip-prinsip kerja, mitra kerja, lokasi, besaran bantuan, frekuensi dan periode penyaluran uji coba, serta jenis bahan pangan yang diujicobakan.

Selain dengan K/L, koordinasi juga dilakukan dengan Pemda wilayah uji coba. Sebagai lembaga pemerintahan yang terdekat dengan masyarakat, Pemda memiliki posisi strategis dalam menangkap dan memahami dinamika di masyarakat, termasuk dalam hal pelaksanaan program sosial. Mitra utama di daerah adalah Tikor Raskin Kota/Kabupaten dan Tim Koordinasi Penanggulangan Kemiskinan (TKPK) Daerah. Koordinasi dengan Pemda juga melalui rangkaian pertemuan, diskusi, dan kegiatan lainnya. Langkah ini diambil secara berkesinambungan sejak tahap persiapan hingga uji coba selesai. Masukan dan umpan balik dari Pemda antara lain berhubungan dengan:

1. Mekanisme pemutakhiran DPM Raskin sebagai basis dalam penetapan penerima bantuan uji coba;
2. Pemanfaatan sarana dan saluran penyebaran informasi yang ada di masyarakat, seperti rapat koordinasi di tingkat kelurahan/desa atau pertemuan di tempat-tempat umum (misal: tempat badah);
3. Pemberitahuan kegiatan seawal mungkin sehingga Pemda dapat mengalokasikan dana untuk kegiatan uji coba dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD); dan
4. Identifikasi jenis pengaduan masyarakat yang berpotensi muncul dan keterlibatan Pemda dalam menangani permasalahan yang timbul selama pelaksanaan uji coba.

4.2. Konsultasi dan Koordinasi dengan Mitra Pelaksana Uji Coba

Pihak perbankan dan perusahaan telekomunikasi merupakan pengembang dan pelaksana utama mekanisme penyaluran dan transaksi nontunai dalam uji coba. Secara umum, pihak perbankan dan telekomunikasi telah memiliki sistem transaksi nontunai. Meskipun demikian, perlu dipastikan bahwa fitur-fitur dari sistem yang ada sejalan dengan kebutuhan dan prinsip-prinsip dalam desain mekanisme penyaluran manfaat program sosial secara nontunai. Misalnya, terkait dengan kemudahan penggunaan moda transaksi dan pertimbangan keamanan dana. Untuk itu, langkah pertama adalah penyelenggaraan pertemuan dengan pihak perbankan dan telekomunikasi selama April-Mei 2016 untuk memperoleh informasi terinci perihal sistem nontunai yang ada, terutama moda transaksinya, serta arah pengembangan sistem. Dari rangkaian pertemuan tersebut, disimpulkan bahwa tersedia beberapa opsi moda transaksi nontunai. BNI dan BRI mengembangkan mekanisme pembayaran berbasis kartu debit, BTPN dan Telkomsel bekerja sama dalam pengembangan mekanisme berbasis kartu SIM dan NFC pada ponsel, Bank Mandiri berbasis kartu SIM pada ponsel, sementara Bank Jateng berbasis *QR code* dan aplikasi situs web.

Melalui rangkaian pertemuan tersebut, lima (5) perusahaan perbankan dan satu (1) telekomunikasi menyampaikan ketertarikan dan keikutsertaan dalam uji coba. Sebagai tindak lanjut, diselenggarakan rangkaian rapat koordinasi persiapan uji coba untuk membahas dan memfinalisasi berbagai aspek uji coba seperti, tetapi tidak terbatas pada, hal-hal berikut:

1. Kesiapan sistem dan infrastruktur layanan keuangan nontunai di bank/telko mitra;
2. Kesiapan dan ketersediaan dana, terutama dana untuk penerima bantuan;
3. Kesiapan dan ketersediaan agen/warung/toko di lapangan;
4. Rencana dan materi sosialisasi dan edukasi bagi penerima bantuan; dan
5. Kepastian jadwal penyaluran manfaat.



Gambar 3. Rapat Persiapan Materi Sosialisasi bagi Penerima Bantuan

4.3. Kunjungan Asesmen Awal di Wilayah Uji Coba

Informasi awal tentang kondisi wilayah, dukungan Pemda, dan keberadaan agen bank/telko diperlukan sebelum pelaksanaan uji coba. Sebagai persiapan uji coba, Tim Uji Coba Sekretariat TNP2K dan bank/telko mitra melakukan kunjungan lapangan untuk memetakan dan mengidentifikasi kondisi wilayah uji coba serta berkoordinasi dengan pihak Pemda. Kunjungan ini dilakukan dalam kurun waktu 15-20 Juni 2016 (tahap 1) dan 2-5 Juli 2016 (tahap 2). Kunjungan tahap kedua dilaksanakan untuk wilayah uji coba baru yang ditetapkan setelah kunjungan tahap pertama selesai. Langkah-langkah dalam kunjungan lapangan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Sosialisasi Awal kepada Pemda

- a. Menyampaikan penjelasan tentang maksud dan tujuan pelaksanaan uji coba kepada Pemda terpilih;
- b. Memperoleh kepastian dukungan Pemda terhadap pelaksanaan uji coba;
- c. Mengonfirmasi dan melengkapi DPM Raskin yang telah diperbaharui terakhir kali di kelurahan/desa.

2. Observasi Awal di Agen/Warung/Toko

- a. Memeriksa kondisi infrastruktur dan kualitas *mobile network operator*;
- b. Memeriksa kesiapan agen/warung/toko, baik yang telah direkrut bank/telko maupun yang berpotensi, terkait dengan:
 - Kecukupan jumlah agen/warung/toko bahan pangan;
 - Ketersediaan jenis dan jumlah bahan pangan di agen/warung/toko;
 - Informasi pemasok bahan pangan; dan
 - Sebaran dan jarak agen/warung/toko ke rumah warga.

Gambar 4. Beberapa Pertemuan dengan Pemda dalam Rangka Pemetaan Kondisi Lapangan



Pertemuan awal dengan pihak Desa Tlajung Udik, Gunung Sindur, Kabupaten Bogor, Jawa Barat (22 Juni 2016)

Pertemuan awal dengan pihak Desa Karanggan, Gunung Sindur, Kabupaten Bogor, Jawa Barat (23 Juni 2016)



Pertemuan awal dengan pihak Pemerintah Kota Malang, Jawa Timur (3 Agustus 2016)

Pertemuan awal dengan pihak Pemerintah Kota Makassar, Sulawesi Selatan (21-23 Juni 2016)



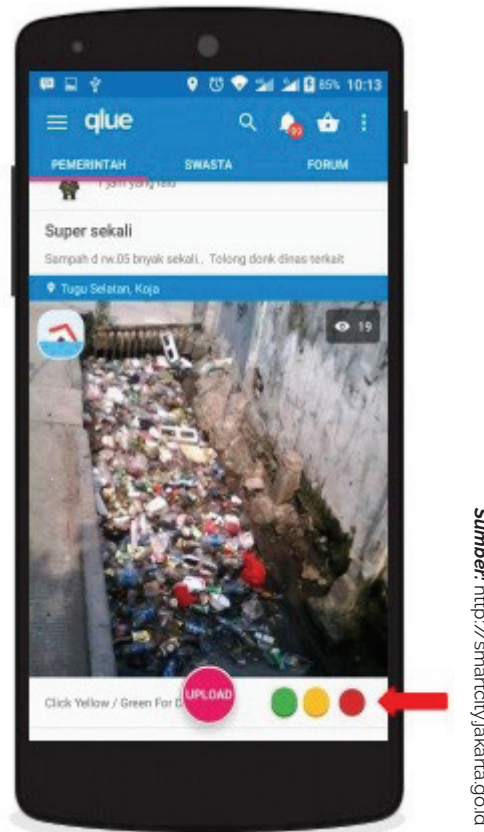
Sumber: Sekretariat TNP2K (2016)

Hasil kunjungan ke wilayah uji coba mengindikasikan kesiapan seluruh Pemda dalam mendukung uji coba dan memfasilitasi persiapan dan sosialisasi di tingkat kecamatan dan kelurahan. Pemda, khususnya pihak kelurahan/desa, bersedia mendistribusikan surat pemberitahuan kepada penerima bantuan selama ada perintah resmi dari Pusat. Pemda juga memberikan usulan terkait dengan materi dan media sosialisasi. Selain itu, Pemda menyatakan kesediaan untuk melengkapi DPM dengan Nomor Induk Kependudukan (NIK) untuk keperluan pembukaan rekening. Bagi penerima bantuan yang tidak memiliki NIK, pihak kelurahan/desa bersedia memberikan surat keterangan domisili untuk pengurusan NIK. Pihak Kelurahan Sitirejo I, Kota Medan, bahkan melengkapi DPM dengan nomor ponsel kepala rumah tangga.

Mekanisme pengaduan merupakan salah satu poin pembahasan lainnya selama kunjungan lapangan. Pemda menekankan perlunya saluran pengaduan yang mudah diakses oleh warga. Meskipun pedoman umum Raskin merinci informasi mengenai mekanisme pengaduan, selama ini pengaduan dan permasalahan terkait dengan pelaksanaan program cenderung diselesaikan di tingkat kelurahan. Hal ini juga yang kemudian menjadi latar belakang munculnya praktik "bagi rata". Di sisi lain, beberapa Pemda wilayah uji coba telah sangat memahami pentingnya ketersediaan saluran pengaduan bagi warga dan telah membangun sistem, misalnya Kota Makassar dan Provinsi DKI Jakarta. Untuk keperluan program nasional, sarana tersebut dapat dimanfaatkan sebagai saluran pengaduan.



Gambar 5. Wall Room Kota Makassar Sebagai Fasilitas Pemantauan Pelaksanaan Program Secara Real-Time

Gambar 6. Aplikasi Qlue Milik Pemprov DKI Jakarta

Hasil lain dari kunjungan lapangan terkait dengan keberadaan dan jumlah agen bank/telko yang sudah ada dan sesuai kriteria uji coba. Berdasarkan hasil pemetaan melalui diskusi bersama bank/telko mitra, sebagian besar agen yang sudah ada di wilayah uji coba bukan usaha perdagangan bahan pangan. Selain itu, jumlah dan sebaran agen masih di bawah kebutuhan uji coba, misalnya: agen berada di luar kelurahan/desa sasaran atau hanya tersedia satu (1) agen dalam kelurahan/desa wilayah uji coba. Informasi lapangan ini kemudian ditindaklanjuti oleh bank/telko mitra dengan menambah agen sesuai kebutuhan uji coba, apabila diperlukan.

Hal lain yang menjadi catatan adalah kemampuan agen bervariasi dalam mengoperasikan alat transaksi nontunai. Observasi cepat mengindikasikan kondisi ini berhubungan dengan jangka waktu keagenan mereka. Kepiawaian agen dalam mengoperasikan alat transaksi tentunya akan mempengaruhi durasi pelayanan bagi setiap penerima bantuan.

Isu lain yang ditemukan dan perlu diperhatikan terkait dengan likuiditas dana pada agen. Secara umum, agen memiliki cadangan dana tunai sekitar Rp2.000.000 per hari.



Hanya sedikit agen mempunyai cadangan dana Rp5.000.000 per hari. Kondisi ini dapat menjadi tantangan baik bagi agen maupun bagi kelancaran pelaksanaan uji coba karena penerima bantuan yang ingin menarik uang tunai mungkin tidak dapat terlayani. Bila dana tunai yang tersedia di agen sebesar Rp2.000.000, maka dalam satu hari agen tersebut dapat melayani maksimal 18 transaksi tarik tunai saja (Rp2.000.000 dibagi Rp110.000 per penerima bantuan). Di sisi lain, rasio pelayanan agen terhadap penerima bantuan adalah 1:100. Bila agen harus menyediakan sendiri dananya terlebih dahulu, maka agen baru akan memiliki dana tunai lagi setelah melakukan proses rekonsiliasi data dengan bank. Apabila proses rekonsiliasi data memerlukan waktu lebih dari satu (1) atau dua (2) hari, maka agen tidak akan mampu melayani transaksi tarik tunai selama menunggu proses tersebut selesai.

Dalam hal pelayanan penjualan beras selama uji coba, kunjungan lapangan menunjukkan bahwa persediaan beras pada warung/toko bahan pangan cenderung sesuai data historis penjualan. Dengan adanya uji coba, kemungkinan akan terjadi lonjakan permintaan beras. Namun, berdasarkan diskusi dengan para pemilik warung/toko, kemungkinan itu tidak akan menjadi kendala besar. Pada umumnya mereka memiliki hubungan kerja sama dengan pemasok beras sehingga dapat memperoleh tambahan persediaan dengan cepat. Sebagian besar warung/toko tersebut menyediakan variasi beras yang terbatas. Namun, terdapat pula warung/toko yang merupakan pemasok beras sehingga memiliki ragam beras yang banyak.



Kotak 1. Perekrutan agen/warung/toko: Ketakutan awal yang tidak terbukti

Meminta kesediaan agen/warung/toko untuk terlibat dalam uji coba menjadi tantangan tersendiri. Penyampaian informasi kepada pemilik warung/toko, bahwa keterlibatan dalam uji coba berpotensi memberi keuntungan dari hasil penjualan barang, tidak serta merta membuat banyak agen/warung/toko bersedia bergabung.

Pada tahap awal, keengganan muncul, misalnya, karena bayangan kerumitan yang akan dihadapi oleh agen/warung/toko yang belum biasa dengan sistem transaksi nontunai selama pelaksanaan uji coba. Ada keraguan atas kemampuan pemilik atau pekerja agen/warung/toko untuk menjalankan rangkaian prosedur berbasis teknologi ini atau keamanan transaksi nontunai.

Selain itu, pada awalnya agen/warung/toko kurang yakin transaksi dapat lancar dan bebas masalah. Keraguan agen/warung/toko, dalam sebagian besar kasus, dapat dijawab melalui pemberian pemahaman yang mendalam dan pendekatan persuasif bank/telko mitra. Selain itu, bank/telko mitra juga menjanjikan pelatihan cara memakai alat transaksi dan —yang lebih penting— adanya pendampingan.

Bank/telko mitra meyakinkan agen/warung/toko bahwa, dengan terlibat dalam uji coba, mereka tidak hanya menjadi pelaksana uji coba (yang sifatnya sementara), tetapi juga berlanjut sebagai klien permanen bank/telko mitra dalam konteks kerja sama usaha jasa layanan keuangan umum lainnya.

Kotak 2. Pendampingan agen/warung/toko oleh BTPN-Telkomsel

Selama kegiatan uji coba, agen/warung/toko diberi nomor call center BTPN yang dapat mereka hubungi bila menghadapi masalah terkait transaksi penyaluran. Selain itu, pihak BTPN bersama Telkomsel menyiapkan tim yang tersebar di lokasi uji coba dan bertugas membantu agen/warung/toko baik pada tahap registrasi maupun tahap pemanfaatan bantuan, termasuk dalam menangani pengaduan terkait dengan kesulitan registrasi kegagalan transaksi.

5

PELAKSANAAN
UJI COBA



5.1. Penyiapan Data Penerima Bantuan

Tim Uji Coba melakukan pemeriksaan untuk memastikan DPM Raskin 2016 yang digunakan dalam uji coba sama dengan DPM Raskin terakhir di kelurahan/desa sasaran, sejalan ketentuan Program Raskin yang memberikan kesempatan untuk penggantian RTS-PM Raskin. Perubahan DPM dapat terjadi karena: (1) RTS-PM pindah atau seluruh anggota RTS-PM meninggal dan (2) adanya mekanisme penggantian DPM dalam Program Raskin melalui musyawarah desa/musyawarah kelurahan (mudes/muskel). Mengingat uji coba dilaksanakan di paruh kedua tahun 2016, kemungkinan RTS-PM ada yang pindah dan/atau digantikan menjadi cukup signifikan. Dengan upaya ini, penerima bantuan uji coba diharapkan tidak berbeda dari penerima manfaat aktual Raskin, sehingga meminimalkan potensi konflik sosial.

DPM Raskin terakhir diperoleh dengan cara mengirimkan DPM Raskin 2016 kepada penanggung jawab program di kelurahan/desa lokasi uji coba dengan mengonfirmasi apakah daftar tersebut merefleksikan penerima bantuan aktual Raskin. Selain untuk mengidentifikasi perubahan DPM, mereka perlu menyesuaikan dan membetulkan penulisan nama, alamat, dan NIK untuk keperluan pembukaan rekening tabungan. Di tingkat kelurahan/desa, tindak lanjut terhadap permintaan ini melalui beberapa cara. Sejumlah kelurahan/desa memiliki dokumentasi DPM Raskin dan mencatat perubahannya dengan baik sehingga dapat langsung memberikan konfirmasi dan memutakhirkan daftar bila diperlukan. Kelurahan/desa lain memerlukan masukan terlebih dahulu dari para ketua RT/RW atau pihak lain yang membantu pelaksanaan penyaluran Raskin.

DPM Raskin yang telah dimutakhirkan oleh kelurahan/desa selanjutnya diolah oleh Tim Uji Coba Sekretariat TNP2K untuk menunjang pelaksanaan registrasi. Kegiatan pengolahan data meliputi pemeriksaan terhadap konsistensi jumlah rumah tangga, kelengkapan isian daftar, dan pembuatan nomor identitas unik bagi rumah tangga pengganti. Secara rinci, data yang tercantum dalam Daftar Penerima Bantuan Uji Coba meliputi: (1) nama dan NIK kepala rumah tangga, (2) nama dan NIK pasangan kepala rumah tangga, (3) nama dan NIK anggota rumah tangga, dan (4) alamat rumah tangga. Setelah diolah, daftar tersebut disampaikan kembali oleh Tim Uji Coba kepada pihak kelurahan/desa untuk disepakati sebagai daftar penerima bantuan uji coba yang ditandai dengan penandatanganan Berita Acara Serah Terima (BAST).

Daftar Penerima Bantuan Uji Coba yang telah disepakati disimpan dalam cakram padat dan selanjutnya disampaikan Tim Uji Coba Sekretariat TNP2K kepada setiap bank/telko mitra untuk penyiapan basis data penerima bantuan. Setiap bank/telko mitra menerima daftar penerima bantuan sesuai kelurahan/desa wilayah kerjanya. Informasi ini selanjutnya diunggah ke dalam sistem dan aplikasi bank/telko mitra untuk menjadi rujukan dalam pembukaan rekening tabungan penerima bantuan uji coba. Pengunggahan data ini menghemat waktu yang diperlukan untuk registrasi dan aktivasi rekening tabungan.

Proses penyiapan Daftar Penerima Bantuan Uji Coba sampai final memerlukan waktu antara satu dan dua bulan. Sebagian besar waktu teralokasi untuk proses konfirmasi dan pemutakhiran DPM Raskin dari pihak kelurahan/desa serta proses pemeriksaan daftar. Proses penggantian rumah tangga dalam DPM Raskin di tingkat kelurahan/desa lokasi uji coba menunjukkan tingkat penggantian rumah tangga rata-rata 7,4 persen, dengan variasi antara nol hingga 38 persen.

Hal-hal yang mempengaruhi kelancaran proses pemutakhiran data adalah sebagai berikut:

1. Format data dan waktu penyerahan DPM dari kelurahan/desa berbeda-beda.
2. Sebagian Pemda kurang responsif melakukan pemutakhiran DPM akibat keterbatasan kemampuan teknis dan alat kerja.
3. Pengumpulan data nama ibu kandung dari penerima bantuan, yang diperlukan dalam pembukaan rekening tabungan, tidak mudah.
4. Masih ada pihak kelurahan/desa mengirimkan DPM Raskin yang belum mengakomodasi perubahan data akibat pindah alamat atau penerima bantuan meninggal.



Sumber: Sekretariat TNP2K (2016)

Gambar 7.
Serah Terima DPM dengan
Pihak Pemkab Bogor

5.2. Penyiapan Agen/Warung/Toko

Jumlah dan jenis usaha agen bank/telko mitra yang telah ada di kelurahan/desa lokasi uji coba pada tahap asesmen awal belum memenuhi kriteria/parameter kebutuhan uji coba. Agen bank/telko yang ada di kelurahan/desa lokasi uji coba tidak bergerak di bidang usaha penjualan bahan pangan, tetapi berbentuk konter pulsa, koperasi simpan pinjam, dan lain-lain. Jumlah agen bank/telko yang telah ada di kelurahan/desa lokasi uji coba pun sangat terbatas. Dalam satu kecamatan, bank/telko mitra dapat memiliki cukup banyak agen tetapi agen terletak di luar kelurahan/desa lokasi uji coba sehingga tidak ideal untuk menunjang pelaksanaan uji coba.

Bank/telko mitra merekrut warung/toko potensial sebagai agen baru di kelurahan/desa lokasi uji coba. Cara masing-masing bank/telko mitra dalam mengidentifikasi keberadaan warung/toko di kelurahan/desa lokasi uji coba berbeda-beda. Namun, observasi lapangan menunjukkan bahwa pelibatan pihak kelurahan/desa dan ketua RT/RW dalam mengidentifikasi warung/toko bahan pangan yang potensial direkrut sebagai agen dalam uji coba sangat membantu pihak bank/telko mitra. Inisiatif ini efektif mengingat pihak kelurahan/desa memiliki pengetahuan lebih baik mengenai keberadaan, sebaran lokasi, dan tingkat persediaan bahan pangan di warung/toko yang dikenal atau dipercaya warga. Setelah memperoleh informasi mengenai warung/toko potensial, tim bank/telko mitra mengajukan penawaran keagenan kepada warung/toko tersebut. Perekrutan agen tetap mengikuti ketentuan Laku Pandai yang berlaku serta kebijakan lain di masing-masing bank/telko mitra dan umumnya berlangsung secara mudah dan cepat.

Tantangan selama proses perekrutan adalah kesulitan warung/toko dalam memenuhi sejumlah persyaratan untuk menjadi agen bank/telko. Persyaratan tersebut, antara lain, mencakup lama berdirinya usaha dan kepemilikan likuiditas dana minimum. Salah satu persyaratan dari salah satu bank mitra adalah deposit sebesar Rp3.000.000 yang tidak dapat dicairkan selama menjadi agen bank tersebut. Meskipun demikian, sebagian besar agen/warung/toko sejak awal bersedia berpartisipasi dalam uji coba berdasarkan pertimbangan, antara lain, berikut: (1) keinginan untuk membantu warga; (2) potensi menambah pelanggan; (3) potensi mendapatkan keuntungan; dan (4) ketertarikan menjadi agen yang dapat menyediakan layanan keuangan lainnya. Sementara sebagian lain memiliki kekhawatiran seperti: (1) tidak mampu mengoperasikan alat transaksi nontunai; (2) keterbatasan dana tunai yang dapat disediakan; dan (3) ketidaksanggupan

untuk melayani antrian penerima bantuan. Dinamika ini mengakibatkan adanya lokasi uji coba yang sampai tahap registrasi masih belum dapat memenuhi rasio agen terhadap penerima bantuan 1:100 sesuai desain uji coba. Pihak kelurahan dan ketua RT/RW atau kepala lingkungan kembali berperan hingga jumlah agen dapat mencapai jumlah ideal, meskipun beberapa di antaranya berada sedikit di luar wilayah kelurahan/desa.

Jumlah yang terlibat dalam kegiatan uji coba di delapan (8) kota/kabupaten lokasi uji coba adalah 62 agen/warung/toko, dan sebagian besar menjual komoditas pangan sejak sebelum uji coba. Dari 62 agen/warung/toko yang terlibat dalam program uji coba, 57 agen/warung/toko (92 persen) menjual komoditas pangan dan sisa lima (5) unit agen/warung/toko menjual komoditas non pangan, seperti pulsa dan aksesoris ponsel. Lima (5) agen/warung/toko ini secara umum dapat menyediakan bahan pangan selama pelaksanaan uji coba.

5.3. Sosialisasi dan Edukasi

Kegiatan sosialisasi dan edukasi bagi para pemangku kepentingan, terutama penerima bantuan dan agen/warung/toko, diperlukan untuk memastikan mereka memperoleh informasi dan pemahaman yang benar mengenai uji coba dan memberi dukungan terhadap pelaksanaannya. Untuk uji coba ini, sosialisasi dan edukasi tidak menggunakan jalur komunikasi massa seperti media televisi dan radio mengingat lingkup pelaksanaan uji coba yang terbatas. Dalam setiap kota/kabupaten lokasi uji coba, kegiatan hanya menasar satu (1) atau dua (2) kelurahan/desa di satu (1) atau dua (2) kecamatan.

Gambar 8. Contoh Surat Pemberitahuan untuk Penerima Bantuan



Sumber: Sekretariat TNP2K (2016)

Tiga (3) pesan utama disampaikan dalam kegiatan sosialisasi, yaitu informasi mengenai program secara keseluruhan, mekanisme penyaluran dalam uji coba, serta lokasi pendaftaran dan transaksi. Pilihan media untuk menyampaikan tiga (3) pesan utama tersebut dan sasaran audiens sosialisasi adalah sebagai berikut:

1. **Surat pemberitahuan:** berisi informasi singkat tentang kepesertaan dalam kegiatan uji coba, ditujukan kepada penerima bantuan (**Gambar 8**);
2. **Lembar panduan:** berisi informasi mengenai mekanisme penyaluran nontunai dari masing-masing bank/telko mitra, ditujukan kepada penerima bantuan;
3. **Audio visual:** video tutorial berdurasi lima (5) sampai tujuh (7) menit, berisi informasi lengkap mengenai program dan mekanisme penyaluran nontunai dari setiap bank/telko mitra, ditujukan kepada semua pihak berkepentingan, termasuk penerima bantuan;
4. **Buku panduan:** berisi informasi lengkap mengenai program dan mekanisme penyaluran nontunai dari setiap bank/telko mitra, ditujukan kepada semua pihak berkepentingan, termasuk penerima bantuan;

5. **Poster:** berisi informasi mengenai lokasi pendaftaran, lokasi transaksi, dan mekanisme penyaluran nontunai, ditujukan kepada agen/warung/toko dan penerima bantuan;
6. **Lembar daftar agen/warung/toko:** berisi informasi mengenai nama dan lokasi agen/warung/toko rekanan uji coba, ditujukan kepada penerima bantuan.


Selain materi dan media sosialisasi, bagian terpenting dalam rancangan sosialisasi dan edukasi adalah pihak yang akan menyampaikan pesan dalam kegiatan uji coba.

Pertimbangan pelibatan pihak tertentu dalam uji coba ini akan menjadi acuan untuk diterapkan dalam pelaksanaan awal di 44 kota pada 2017 dan terbuka kemungkinan untuk dilaksanakan secara nasional. Berdasarkan pertimbangan tersebut, ada tiga (3) pihak utama sebagai penyampai pesan, yaitu:

1. **Pemerintah:** menggunakan metode berjenjang, yaitu dari pemerintah pusat, ke Pemda (kota/kabupaten), ke tingkat kecamatan, serta akhirnya ke tingkat kelurahan/desa dan RT/RW, dengan pesan mengenai program secara keseluruhan.
2. **Bank/telko mitra:** sebagai pihak yang memahami mekanisme penyaluran dan transaksi secara nontunai, akan melibatkan agen/warung/toko untuk menyampaikan pesan mekanisme penyaluran dan transaksi.
3. **RT/RW/Lingkungan:** sebagai pihak yang paling dekat dengan lingkungan penerima bantuan. Ketua RT/RW atau kepala lingkungan menerima informasi dasar mengenai kegiatan uji coba dan mekanisme penyaluran.

Kegiatan sosialisasi dan edukasi kepada penerima bantuan diawali dengan pengiriman surat pemberitahuan. Surat tersebut pada dasarnya menginformasikan bahwa penerima surat adalah rumah tangga yang terpilih untuk berpartisipasi dalam kegiatan uji coba dan mendapatkan bantuan yang disalurkan secara nontunai selama masa uji coba. Surat dikirim oleh bank/telko mitra melalui dua (2) cara, yaitu pengiriman langsung ke alamat rumah tangga atau pelibatan pihak kelurahan/desa dalam pengiriman.

Observasi terhadap proses pengiriman surat di lapangan mengindikasikan tidak terdapat banyak perbedaan hasil antara kedua proses tersebut. Tantangan dalam pengiriman surat secara langsung adalah keterbatasan informasi alamat rumah tangga yang tersedia, sehingga petugas pengiriman perlu menginvestasikan waktu dan tenaga untuk menemukan alamat dimaksud. Situasi ini tidak terjadi dalam cara kedua karena pihak kelurahan/desa mengenal baik warga mereka. Oleh karena itu, dalam pelaksanaannya, pengiriman langsung melalui petugas bank/telko mitra tetap memerlukan koordinasi



dengan pihak kelurahan/desa. Selain itu, daftar penerima bantuan telah disusun dan disepakati bersama, sehingga tidak muncul resistensi dari pihak kelurahan/desa dalam menyampaikan surat kepada rumah tangga dimaksud. Pengalaman dari program lain menunjukkan bahwa, ketika pihak kelurahan/desa kurang sependapat dengan susunan daftar penerima manfaat program (misalnya karena dianggap sudah mampu), ada kemungkinan surat tersebut ditahan oleh pihak kelurahan/desa. Situasi semacam ini tidak terjadi selama uji coba.

Berdasarkan pembelajaran dari uji coba serupa sebelumnya (Sekretariat TNP2K, 2015: Uji Coba Produk TCASH dengan Teknologi NFC), masyarakat cenderung berhati-hati dalam menyikapi informasi tertulis yang diterima, seperti melalui surat atau pesan singkat via ponsel, karena tingginya potensi penipuan yang dihadapi. Ekspresi kekhawatiran ini cukup banyak tercatat dalam uji coba sebelumnya, bahkan terdapat kasus rumah tangga yang menjadi korban penipuan. Oleh karena itu, surat yang dikirimkan ke penerima bantuan dalam uji coba selalu menggunakan kepala surat yang jelas dan kredibel. Meskipun demikian, masih terdapat kecenderungan rumah tangga untuk tetap mencari konfirmasi lanjutan atas keabsahan surat tersebut. Pihak yang dirujuk untuk memperoleh konfirmasi adalah ketua RT/RW, kepala lingkungan, dan/atau perangkat kelurahan/desa.

Ketua RT/RW, kepala lingkungan, dan perangkat kelurahan/desa perlu dipersiapkan untuk secara aktif menjadi narasumber bagi penerima bantuan tentang berbagai informasi penting terkait uji coba. Desain uji coba telah menyertakan masukan dan pembelajaran dari pengalaman sebelumnya. Keberadaan dan kesiapan perangkat kelurahan/desa untuk menjadi narasumber mutlak diperlukan. Oleh karena itu, dilaksanakan juga sesi pertemuan sosialisasi dan edukasi dengan Ketua RT, Ketua RW, dan aparat kelurahan/desa. Pihak yang melakukan penjelasan dalam pertemuan ini adalah Tim Uji Coba yang terdiri atas perwakilan dari Sekretariat TNP2K, bank/telko mitra, dan Pemda. Informasi yang disampaikan meliputi gambaran umum mengenai kegiatan uji coba, jangka waktu dan jadwal kegiatan, mekanisme nontunai (pembukaan rekening, aktivasi alat transaksi, proses pembelian/pembayaran, lokasi agen/warung/ toko, dan lain-lain). Selanjutnya Ketua RT, Ketua RW, dan aparat kelurahan/desa diminta untuk meneruskan informasi ini kepada para penerima bantuan di lingkungan tempat tinggal mereka serta bersiaga apabila ada penerima bantuan yang memerlukan informasi lebih lanjut.

Tabel 3. Perbandingan Metode Sosialisasi kepada Penerima Bantuan Uji Coba

Metode Sosialisasi	Kelebihan	Keterbatasan
Melalui narasumber di lingkup kelurahan/desa (perangkat kelurahan/desa, ketua RT/RW, kepala lingkungan, dan agen/warung/toko)	<ul style="list-style-type: none"> • Biaya rendah • Partisipasi aktif narasumber • Interaksi antara narasumber dan penerima bantuan dapat kapan dan di mana saja. 	<ul style="list-style-type: none"> • Informasi (dapat) berbeda antar narasumber.
Melalui pertemuan bersama	<ul style="list-style-type: none"> • Informasi seragam. • Interaksi langsung antara Sekretariat TNP2K dan bank mitra dengan penerima bantuan • Serentak (dapat menjangkau jumlah penerima bantuan yang banyak). 	<ul style="list-style-type: none"> • Biaya tinggi • Perlu dukungan fasilitas (ruang) memadai dan jadwal khusus. • Penerima bantuan yang absen tidak mendapatkan informasi.
Melalui kunjungan langsung ke alamat penerima bantuan	<ul style="list-style-type: none"> • Informasi seragam. • Interaksi petugas lapangan dan penerima bantuan di rumah. 	<ul style="list-style-type: none"> • Biaya tinggi (menyewa tenaga lapangan).

Sumber: Sekretariat TNP2K (2016)

Dalam pelaksanaan sosialisasi dan edukasi, beragam penyesuaian dilakukan terhadap kegiatan berdasarkan situasi/dinamika lapangan. Di dua (2) wilayah kerja Bank Mandiri, yaitu Kota Medan dan Kota Administrasi Jakarta Timur, pertemuan sosialisasi uji coba tidak hanya diselenggarakan untuk para ketua RT/RW, kepala lingkungan, dan perangkat kelurahan. Bank Mandiri mengumpulkan penerima bantuan dalam suatu pertemuan untuk pendistribusian alat transaksi (kartu SIM) sekaligus untuk menyampaikan sosialisasi menyeluruh mengenai uji coba. Di Kota Surakarta, BTPN+Telkomsel melakukan penyesuaian dengan cara merekrut pihak ketiga untuk menyampaikan surat

pemberitahuan langsung ke tempat tinggal penerima bantuan sekaligus untuk menerangkan hal-hal mendasar terkait dengan program. Beragam cara penerapan sosialisasi memberi kesempatan untuk memperoleh gambaran mengenai kelebihan dan keterbatasan setiap metode, sebagaimana dirinci dalam **Tabel 3**.

Agen/warung/toko sebagai pihak yang berhubungan langsung dengan penerima bantuan dipandang sebagai pihak yang dapat menyampaikan informasi lebih lanjut kepada penerima bantuan. Seluruh agen/warung/toko yang terlibat dalam uji coba memperoleh pelatihan dan edukasi, baik agen baru maupun lama. Materi pelatihan fokus pada informasi umum mengenai uji coba serta pengetahuan mengenai pelayanan keuangan yang dapat disediakan dan pengoperasian alat transaksi nontunai (mesin EDC, aplikasi di ponsel dan melalui situs web). Bentuk pelatihan berbeda-beda antara bank/telko mitra. Dua metode pelatihan diterapkan dalam kegiatan uji coba, yaitu (1) metode kelas dan/atau (2) pelatihan langsung di tempat usaha masing-masing agen/warung/toko. Dalam metode kelas, seluruh agen di suatu kota/kabupaten lokasi uji coba dikumpulkan serta diberikan teori dan praktik.

Tabel 4. Edukasi Agen Sesuai Alat Transaksi

Alat Transaksi Berbasis Kartu Debit		Alat Transaksi Berbasis Kartu SIM	Alat Transaksi Berbasis Kartu SIM+NFC	Alat Transaksi Berbasis QR Code+ Situs Web
BNI	BRI	Bank Mandiri	BTPN+Telkomsel	
<ul style="list-style-type: none"> • Sesi individual • Ada pendamping • Terima mesin EDC 	<p>Makassar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sesi kelas • Ada pendamping • Terima mesin EDC <p>Jakarta Pusat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sesi individual • Ada pendamping • Terima mesin EDC 	<ul style="list-style-type: none"> • Sesi individual • Ada pendamping • Terima mesin EDC • Terima lembar informasi 	<ul style="list-style-type: none"> • Sesi kelas • Sesi individual • Ada pendamping • Terima ponsel pintar 	<ul style="list-style-type: none"> • Sesi kelas • Ada pendamping

Sumber: Sekretariat TNP2K (2016)

Kegiatan edukasi secara umum terlaksana dengan baik dan tata cara transaksi nontunai dapat dipahami dengan baik oleh sebagian besar peserta pelatihan, kecuali beberapa peserta dengan latar belakang sangat awam terhadap teknologi. Dalam beberapa kesempatan, personil yang mengikuti pelatihan berbeda dengan personil yang melayani penerima bantuan. Perbedaan ini disebabkan antara lain karena rotasi jam kerja, perekrutan pegawai baru, atau absen. Namun kondisi ini tidak berdampak signifikan selama pelaksanaan uji coba. Bank/telko mitra mempunyai kebijakan untuk memberikan bantuan teknis pada setiap agen dengan menetapkan petugas yang secara rutin mengunjungi setiap agen dan yang dapat dihubungi agen apabila ada permasalahan dalam proses transaksi.

Beberapa pembelajaran yang diperoleh dari aspek sosialisasi dan edukasi adalah:

1. Penerima bantuan memerlukan pihak atau tempat untuk memperoleh informasi dan konfirmasi lanjutan untuk mengatasi kesalahpahaman tentang maksud, tujuan, dan ruang lingkup kegiatan.
2. Keutuhan dan kesamaan pemahaman baik dari para pihak pelaksana maupun pihak yang dilibatkan dalam sosialisasi kegiatan sangat penting untuk menghindari kesimpangsiuran dan ketidakjelasan dalam pelaksanaan kegiatan, baik antara agen/warung/toko maupun penerima bantuan.
3. Informasi yang disampaikan secara langsung lebih mudah dipahami oleh masyarakat dibandingkan dengan menggunakan media tertulis seperti surat.
4. Media sosialisasi perlu tersedia dan pihak yang memberikan sosialisasi perlu siap untuk memperlancar proses sosialisasi.

5.4. Pendaftaran/Registrasi, Pembukaan Rekening, dan Aktivasi

Dalam kegiatan uji coba ini terdapat tiga (3) skenario pemilik rekening, yaitu atas nama: (1) pasangan kepala rumah tangga (biasanya perempuan); (2) kepala rumah tangga (biasanya laki-laki); atau (3) individu dalam rumah tangga yang melakukan registrasi. Secara prinsip, proses pembukaan/aktivasi rekening tabungan penerima bantuan mengikuti peraturan dan prosedur perbankan yang berlaku. Prosedur umum yang ada adalah calon nasabah melakukan pendaftaran/registrasi dengan membawa dokumen penanda identitas diri yang masih berlaku (misal, Kartu Tanda Penduduk/KTP) dan mengisi formulir pendaftaran, termasuk data untuk kebutuhan Prinsip Mengenal

Nasabah (*Know Your Customer*/KYC) dan spesimen tanda tangan bantuan mengikuti peraturan dan prosedur perbankan yang berlaku. Prosedur umum yang ada adalah calon nasabah melakukan pendaftaran/registrasi dengan membawa dokumen penanda identitas diri yang masih berlaku (misal, Kartu Tanda Penduduk/KTP) dan mengisi formulir pendaftaran, termasuk data untuk kebutuhan Prinsip Mengenal Nasabah (*Know Your Customer*/KYC) dan spesimen tanda tangan.

Kotak 3. Aturan Bank Indonesia mengenai Prinsip Mengenal Nasabah

Dokumen pendukung yang diperlukan untuk keperluan penerapan prinsip mengenal nasabah (KYC: *Know Your Customer*) menurut Peraturan Bank Indonesia Nomor 3/10/PBI/2001:

1. Identitas nasabah yang mencakup: nama; alamat tinggal tetap; tempat dan tanggal lahir; dan kewarganegaraan;
2. Keterangan mengenai pekerjaan;
3. Spesimen tanda tangan.

Sesuai desain uji coba, dalam setiap rekening penerima bantuan dibentuk dua (2) bagian yaitu: (1) *sub wallet* untuk manfaat bantuan pangan berupa *voucher* elektronik; dan (2) tabungan untuk manfaat uang digital. Berdasarkan sistem yang ada di bank/telko mitra saat ini, *voucher* elektronik merupakan *sub wallet* yang tidak memperoleh bunga atas nilai nominal saldo. Pada saat ini, *sub wallet* merupakan solusi optimal yang tersedia untuk memastikan *voucher* elektronik hanya digunakan untuk pembelian bahan pangan tanpa dapat ditarik tunai. Sebagai catatan, sistem Bank Mandiri hanya mampu menyediakan *sub wallet* untuk menampung manfaat bantuan pangan, tanpa menyediakan tabungan untuk manfaat uang elektronik.

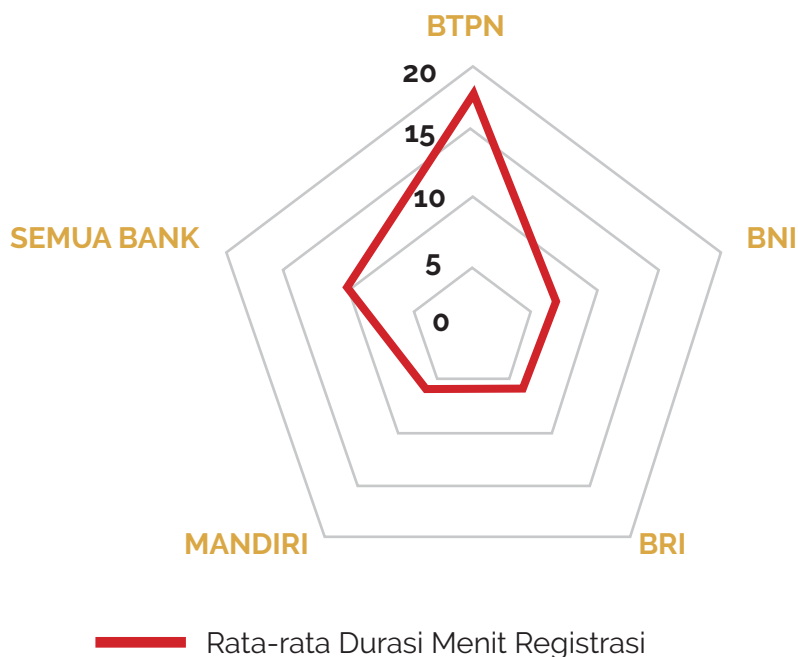
Bank/telko mitra menggunakan dua (2) pendekatan dalam pembukaan rekening penerima bantuan, yaitu (1) pembukaan rekening tabungan secara massal (sistem pembukaan rekening secara kolektif, disingkat *burekol*); dan (2) pembukaan individual melalui prosedur registrasi *online*. Kedua pendekatan ini tetap memanfaatkan data penerima bantuan yang telah dikirimkan sebelumnya oleh Tim Uji Coba Sekretariat TNP2K sehingga proses dapat berlangsung lebih cepat. Hal yang membedakan adalah pola pemanfaatan data dalam proses pembukaan rekening. Pada sistem *burekol*, data penerima bantuan dijadikan dasar untuk membuka rekening atas nama penerima bantuan

tanpa memerlukan kehadiran si penerima bantuan. Sementara dalam pendekatan prosedur registrasi *online*, data penerima bantuan diunggah ke sistem registrasi *online* sehingga beberapa bagian dari formulir elektronik (*e-form*) untuk pendaftaran pembukaan rekening telah terisi, terutama nomor unik rumah tangga penerima bantuan. Penerima bantuan selanjutnya cukup melengkapi bagian-bagian yang masih kosong atau memerlukan perbaikan.

Sistem burekol dilaksanakan oleh BNI dan BRI. Tanpa memerlukan penerima bantuan bertemu muka dengan petugas bank, pihak kantor pusat bank membukakan rekening dengan menetapkan salah satu nama dalam rumah tangga sebagai pemilik rekening, berdasarkan data rumah tangga penerima bantuan yang telah diperoleh sebelumnya. Sesuai desain uji coba, untuk wilayah uji coba dengan BNI, rekening dibuka atas nama kepala rumah tangga. Sementara untuk BRI, rekening dibuka atas nama pasangan kepala rumah tangga. Proses aktivasi rekening (dan alat transaksi) sesuai ketentuan BI tetap dijalankan. Bank meminta kehadiran pemilik nama rekening untuk melakukan aktivasi dengan membawa dokumen pendukung, seperti KTP, Kartu Keluarga (KK), dan surat pemberitahuan uji coba, untuk dicocokkan dengan data pembukaan rekening.

Pembukaan rekening melalui prosedur registrasi *online* dilakukan oleh BTPN-Telkomsel. Proses ini dilakukan di agen-agen BTPN+Telkomsel yang tersebar di kelurahan/desa lokasi uji coba. Penerima bantuan mendatangi agen dengan membawa surat pemberitahuan, yang mencantumkan nomor unik bagi setiap rumah tangga penerima bantuan, serta dokumen kependudukan seperti KTP dan KK. Agen kemudian memasukkan nomor unik pada surat pemberitahuan ke dalam aplikasi *online* (*e-form*) pembukaan rekening BTPN untuk memeriksa validitas nomor unik bersangkutan. Apabila nomor unik valid, maka akan tampak bahwa beberapa bagian dari *e-form* untuk pembukaan rekening melalui aplikasi tersebut telah terisi. Agen hanya perlu membantu penerima bantuan untuk melengkapi bagian-bagian yang masih kosong (seperti nama ibu kandung serta tempat dan tanggal lahir) atau yang masih memerlukan perbaikan (misalnya karena perbedaan penulisan alamat).

Grafik 1. Rata-rata Durasi Menit Registrasi, Berdasarkan Bank/Telko



Setelah proses registrasi *online* selesai, tahap berikutnya adalah menerima persetujuan pembukaan rekening dari bank yang memerlukan waktu sekitar 24 jam. Melalui prosedur ini, nama yang tercatat sebagai pemilik rekening adalah anggota rumah tangga yang mendatangi agen untuk melakukan registrasi. Ditinjau dari jangka waktu yang diperlukan (lihat Grafik 1), registrasi *online* untuk moda transaksi kartu SIM-NFC lebih lama dibandingkan registrasi bank lainnya karena tata cara registrasi nasabah BTPN-Telkomsel melalui pengisian aplikasi formulir elektronik (*e-form*) oleh agen yang berhadapan langsung dengan calon nasabah. Proses pengisian *e-form* tersebut mengharuskan calon nasabah membawa surat pemberitahuan dan dokumen kependudukan yang berlaku secara lengkap. Dengan demikian data calon nasabah dapat lebih tepat dan terjamin validitas KYC-nya karena agen mudah dan cepat merujuk ke dokumen yang sudah dibawa penerima bantuan pada saat melengkapi *e-form*. *E-form* yang sudah terisi —dan dilampiri unggahan spesimen tanda tangan, foto diri, dan foto KTP calon nasabah bersangkutan— kemudian dikirim secara *online* ke kantor pusat BTPN untuk memperoleh persetujuan dalam waktu maksimal dua (2) hari.

Bank Mandiri melakukan kombinasi dari dua (2) cara pembukaan rekening tersebut. Berdasarkan data rumah tangga penerima bantuan yang diperoleh, Bank Mandiri menetapkan tiga (3) anggota dalam masing-masing rumah tangga sebagai calon pemilik

rekening. Selanjutnya, Bank Mandiri meminta kehadiran salah satu dari tiga anggota rumah tangga tersebut untuk melakukan registrasi dan menjadi pemilik rekening definitif bila dokumen kependudukan yang dipersyaratkan cocok dengan data pada bank. Seperti halnya dalam prosedur registrasi *online*, pendekatan yang dilakukan oleh Bank Mandiri ini memberikan pilihan dan fleksibilitas kepada rumah tangga perihal anggota yang menjadi pemilik rekening.



Sumber: Sekretariat TNP2K (2016)

Gambar 9.
Pencocokan Data dalam
Surat Pemberitahuan
dengan Data dalam
KTP atau KK
di Kabupaten Sidoarjo

Gambar 10.
Pengisian
Formulir Manual
dan
Spesimen Tanda Tangan



Sumber: Sekretariat TNP2K (2016)

Uji coba menunjukkan kedua pendekatan pembukaan rekening tersebut dapat diikuti oleh penerima bantuan dengan baik. Secara keseluruhan, proses pembukaan rekening berjalan dengan lancar. Penerima bantuan dapat mengikuti proses administratif yang diperlukan selama kegiatan tersebut. Beberapa catatan terkait dengan pelaksanaan kedua cara tersebut yang perlu mendapatkan perhatian adalah sebagai berikut:

1. **Terkait pembukaan rekening secara kolektif:**

- a. Kegagalan proses pembukaan rekening untuk anggota rumah tangga yang:
 - 1. Memiliki NIK, tetapi dalam sistem bank, NIK tersebut tercatat atas nama orang lain. Hal ini mungkin terjadi karena masih adanya NIK ganda sementara sistem KTP-el belum sinkron dengan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK),
 - 2. Tidak memiliki NIK sama sekali, atau
 - 3. Telah memiliki rekening tabungan atau nomor *Customer Information File* (CIF) di bank mitra.
- b. Anggota rumah tangga yang namanya dipakai untuk membuka rekening (dapat Kepala Rumah Tangga atau Pasangan Kepala Rumah Tangga) telah meninggal dunia atau bermigrasi. Berdasarkan peraturan bank yang berlaku, pihak bank harus meminta surat keterangan kematian atau surat kuasa dari pemilik rekening. Selain itu, untuk kasus kematian, pihak bank harus menutup rekening tersebut.
- c. Anggota rumah tangga yang ada masih berusia di bawah 17 tahun sehingga belum memiliki KTP. Pihak bank akan memerlukan surat persetujuan dari wali yang sah.
- d. Pasangan rumah tangga telah berpisah/cerai. Menurut ketentuan bank, rekening tetap atas nama pemilik rekening (dapat suami atau istri), tetapi kemungkinan tidak sesuai dengan kriteria program dan menimbulkan konflik di tingkat rumah tangga.
- e. Keragu-raguan pihak bank mitra untuk menyerahkan buku tabungan dan alat transaksi karena informasi identitas penerima bantuan yang tercatat dalam daftar penerima bantuan uji coba berbeda dari informasi yang tertera pada dokumen identitas penerima bantuan, seperti penulisan nama, NIK, dan atau alamat yang berbeda. Untuk situasi seperti ini, bank mitra meminta masukan dan persetujuan dari Tim Uji Coba.

2. **Terkait pembukaan rekening melalui registrasi *online*:**

- a. Hambatan saat proses registrasi yang berkaitan dengan teknologi aplikasi dan sistem:
 - 1. Gangguan sinyal layanan data,
 - 2. Dokumen pendukung tidak dapat terbaca oleh sistem (misal: foto KTP buram),
 - 3. Gangguan dalam sistem dan *server* bank, atau
 - 4. Anggota rumah tangga telah memiliki rekening tabungan atau nomor CIF di bank mitra.

- b. Tantangan dalam proses registrasi yang disebabkan dinamika di lapangan:
1. Penerima bantuan tidak memiliki KTP (atau KTP hilang),
 2. Tanda tangan saat registrasi tidak sama dengan tanda tangan di KTP, dan
 3. Kemampuan dan kesigapan agen dalam melakukan registrasi *online*.

Kelebihan dan keterbatasan dari dua pendekatan tersebut dapat dilihat pada **Tabel 5**.

Tabel 5. Kelebihan dan Keterbatasan Cara Pembukaan Rekening dalam Uji Coba

Pendekatan dalam Pembukaan Rekening	Kelebihan	Keterbatasan
Pembukaan rekening secara massal atau <i>bulk</i> (secara kolektif/ burekol)	<ul style="list-style-type: none"> • Dapat dilakukan secara terpusat dan cepat. 	<ul style="list-style-type: none"> • Memerlukan data tambahan yang belum tercakup dalam daftar penerima bantuan (DPM Raskin) yang diserahkan ke bank mitra. • Masalah bisa menjadi rumit bila ada perubahan status penerima bantuan, seperti pindah atau meninggal dunia. • Masalah individual berisiko tidak tertangani hingga batas waktu yang ditentukan. • Perlu solusi bagi penerima bantuan yang tidak hadir registrasi hingga batas waktu yang ditentukan.
Pengisian <i>e-form</i> melalui proses registrasi online	<ul style="list-style-type: none"> • Rekening dibukakan benar-benar berdasarkan data individu yang masih ada, sehingga tidak terjadi masalah akibat perbedaan data atau penerima bantuan meninggal dunia/pindah. • Kebutuhan data untuk pembukaan rekening dapat dipenuhi dalam waktu yang bersamaan. • Proses registrasi dapat dilakukan dengan lebih fleksibel (tidak perlu penjadwalan khusus) dan dilakukan di agen bank mitra terdekat. 	<ul style="list-style-type: none"> • Memerlukan waktu yang sedikit lebih lama. • Tingkat ketergantungan pada infrastruktur telekomunikasi dan teknologi informasi. • Dipengaruhi oleh kemampuan agen dalam menavigasi dan mengisi <i>e-form</i> pembukaan rekening.

Sumber: Sekretariat TNP2K (2016)



Pembukaan rekening secara massal terlihat sebagai pendekatan yang memudahkan. Namun, berdasarkan temuan dalam uji coba, beberapa masalah muncul pada saat aktivasi rekening. Penanganan masalah dalam proses tersebut cukup kompleks dan memerlukan investasi waktu, biaya, dan sumber daya manusia yang intensif. Seperti disampaikan di atas, isu kegagalan pembukaan rekening akibat perbedaan data identitas diri memerlukan intervensi dan persetujuan dari pihak pelaksana program (yang berada di pusat). Hal yang lebih menantang adalah ketika individu yang tercatat sebagai pemilik rekening telah meninggal dunia pada saat aktivasi rekening/alat transaksi. Sebagai persiapan kegiatan registrasi, pemutakhiran data penerima bantuan telah dilakukan, terutama untuk mengidentifikasi rumah tangga yang perlu diganti akibat calon penerima bantuan telah pindah tempat tinggal atau meninggal dunia. Meskipun demikian, ada jeda waktu sekitar dua bulan sejak penetapan daftar penerima bantuan hingga pendaftaran/registrasi di lapangan, sehingga masih ditemukan kasus pemilik rekening telah meninggal dunia. Semakin besar jarak waktu antara penetapan daftar penerima bantuan dan pendaftaran/registrasi di lapangan, diperkirakan semakin banyak didapati masalah ketidaksesuaian data seperti itu.

Di akhir proses registrasi, alat transaksi nontunai yang akan digunakan selama uji coba diaktifkan dan diserahkan kepada penerima bantuan. Di wilayah uji coba untuk BNI dan BRI, setiap penerima bantuan menerima kartu debit, *Personal Identification Number* (PIN), dan buku tabungan. Sementara untuk wilayah uji coba BTPN+Telkomsel, penerima bantuan memperoleh stiker NFC, PIN, dan kartu SIM Telkomsel (khusus bagi penerima bantuan yang belum memiliki nomor seluler Telkomsel). Kartu SIM juga diserahkan kepada penerima bantuan di wilayah uji coba dengan Bank Mandiri. Untuk wilayah uji coba Bank Jateng, proses aktivasi dan penyerahan alat transaksi tidak diperlukan karena yang akan digunakan saat bertransaksi adalah QR Code yang tercantum dalam surat pemberitahuan kepada penerima bantuan.

Terdapat tiga cara/tempat aktivasi dan penyerahan alat transaksi ini, yaitu:

1. **Loket khusus sementara bank mitra yang dibuka di tingkat kelurahan/desa.** Metode ini dilakukan oleh BRI dan BNI. Bank mitra pertama-tama berkoordinasi dengan perangkat kelurahan/desa untuk menentukan lokasi serta mengatur jadwal dan cara pemberitahuan kepada rumah tangga penerima bantuan.

Kelebihan dari pendekatan ini adalah kantor cabang bank mitra tidak terbebani oleh



lonjakan pengunjung dan tidak memancing keramaian yang mencolok karena proses berlangsung di lingkup kelurahan/desa. Tantangan yang muncul bila menggunakan pendekatan ini, antara lain, bila ada rumah tangga yang tidak hadir selama jangka waktu pembukaan loket yang rata-rata hanya lima (5) hari. Solusi bank mitra atas permasalahan seperti itu adalah meminta penerima bantuan untuk melakukan aktivasi di kantor cabang bank yang ditunjuk. Namun, pengalaman selama uji coba mengindikasikan bahwa penanganan masalah seperti ini tidak efektif; penerima bantuan yang mendatangi kantor cabang bank cenderung terabaikan dan urusan mereka terbengkalai.

Kotak 4. Loket registrasi di Menteng, Jakarta Pusat

Penjadwalan registrasi disepakati pada saat sosialisasi untuk pihak kelurahan dan RT/RW mengenai Program Bantuan Pangan Nontunai di kantor kelurahan. Loket khusus sementara BRI dan BNI dibuka di kantor kelurahan uji coba. Proses dipantau oleh pihak kelurahan sehingga masalah yang ditemukan pada saat pendaftaran (seperti rumah tangga tidak memperoleh surat pemberitahuan, NIK yang berbeda, dan lainnya) dapat dikoordinasikan petugas bank langsung kepada pihak kelurahan untuk melancarkan proses registrasi. Registrasi dan aktivasi dilakukan dalam jangka waktu 2-5 hari.



Sumber: Sekretariat TNP2K (2016)

Gambar 11. Proses Registrasi Melalui Loket Khusus BNI di Kabupaten Sidoarjo

- Pertemuan warga:** Bank Mandiri memanfaatkan momen pertemuan warga untuk sekaligus melaksanakan registrasi dan pendistribusian kartu SIM sebagai alat transaksi. Proses ini lebih efisien bagi petugas bank karena mereka cukup hadir pada satu (1) kesempatan. Tantangan terbesar dalam menggunakan metode ini adalah menentukan lokasi dan waktu pertemuan. Tidak seluruh penerima bantuan dapat hadir karena beragam alasan dan masih ada rumah tangga yang seluruh anggotanya tidak memiliki ponsel.



Sumber: Sekretariat TNP2K (2016)



Gambar 12. Penerima Bantuan Menunggu Panggilan dalam Proses Registrasi Bank Mandiri di Aula Kantor Kelurahan Malaka Sari, Jakarta Timur

- Di agen BTPN-Telkomsel:** Pendayagunaan agen untuk memfasilitasi registrasi memberikan beberapa pilihan lokasi registrasi dan aktivasi di lingkup kelurahan/desa. Rumah tangga dapat memilih tempat dan waktu registrasi berdasarkan pertimbangan masing-masing. Cara ini memudahkan penerima bantuan dalam menjangkau tempat registrasi terdekat sehingga meminimalkan potensi ketidakhadiran penerima bantuan untuk melakukan registrasi. Tantangan yang dihadapi dalam penerapan mekanisme ini terkait dengan kemampuan dan kesiapan agen untuk melakukan registrasi *online*, kepemilikan ponsel, dan kepemilikan nomor seluler Telkomsel.



Sumber: Sekretariat TNP2K (2016)

Gambar 13. Proses Registrasi BTPN-Telkomsel di Kota Surakarta

Perbandingan fitur rekening antara moda transaksi yang berbeda dapat dilihat dalam **Tabel 6** berikut ini.

Tabel 6. Fitur Rekening dalam Uji Coba Berdasarkan Jenis Alat Transaksi

Topik	Alat Transaksi Berbasis Kartu Debit		Alat Transaksi Berbasis Kartu SIM	Alat Transaksi Berbasis Kartu SIM + NFC	Alat Transaksi Berbasis QR Code + Situs Web
	BNI	BRI	Bank Mandiri	BTPN+ Telkomsel	Bank Jateng
Jenis Rekening	Rekening tabungan + <i>sub wallet</i>		<i>Sub wallet</i>	Rekening tabungan + <i>sub wallet</i>	<i>Sub wallet</i>
Nomor Rekening	Berasal dari bank		Nomor ponsel		QR Code berbasis kode unik rumah tangga
Nama Pemilik Rekening*	Kepala rumah tangga	Pasangan kepala rumah tangga	Kepala rumah tangga	Anggota rumah tangga yang melakukan registrasi	Kepala rumah tangga
Lokasi Pembukaan Rekening	Di kantor pusat bank		Kepala rumah tangga	Di agen yang mengisi <i>e-form</i> pembukaan rekening secara <i>online</i>	Di kantor pusat bank
Aktivasi Alat Transaksi	Dilakukan di tingkat desa/ kelurahan, bersamaan dengan proses pencocokan data KYC untuk pembukaan rekening dengan dokumen kependudukan			Dilakukan di agen	Tidak melakukan proses aktivasi
Dokumen Rujukan	Surat pemberitahuan dengan kode unik, KTP, KK				-

Sumber: Sekretariat TNP2K (2016)

Catatan: * Berdasarkan skenario uji coba dan permintaan Tim Uji Coba



Hal khusus yang harus diperhatikan dalam kegiatan pembukaan rekening serta aktivasi dan distribusi alat transaksi adalah pentingnya mengantisipasi dan menyiapkan mekanisme khusus untuk memudahkan kelompok rentan, seperti lanjut usia (lansia) dan/atau penyandang disabilitas. Tiga (3) pendekatan/tempat aktivasi dan pembagian alat transaksi dalam uji coba semuanya memberikan tantangan tersendiri bagi kelompok rentan. Meskipun masih berada dalam lingkup kelurahan/desa tempat tinggal penerima bantuan, lokasi registrasi masih terhitung sulit dijangkau oleh mereka yang memiliki keterbatasan fisik. Berdasarkan data survei terhadap 451 penerima bantuan, sekitar 32 persen adalah lansia (berusia 60 tahun atau lebih). Selama uji coba, pihak bank/telko mitra dan aparat setempat berupaya proaktif untuk memastikan kelompok ini tetap terdaftar sebagai penerima bantuan uji coba dan rekening mereka dapat teraktivasi. Upaya yang dilakukan, antara lain, melakukan kunjungan langsung ke setiap rumah tangga tersebut.

Untuk aktivasi alat transaksi, persyaratan yang paling sedikit perlu dipenuhi oleh rumah tangga adalah terkait penggunaan kartu debit maupun QR code. Keduanya hanya mensyaratkan rumah tangga membawa surat pemberitahuan dan dokumen identitas diri (KTP dan KK). Sementara itu, untuk alat transaksi berbasis ponsel, di samping persyaratan tersebut, penerima bantuan perlu membawa ponsel bernomor aktif. Komplikasi muncul ketika: (1) rumah tangga tidak memiliki ponsel, atau (2) rumah tangga menggunakan produk operator telekomunikasi non mitra uji coba. Dalam kasus-kasus seperti ini, bank/telko mitra menanganinya dengan meminjamkan ponsel di agen/warung/toko untuk mengaktifkan kartu SIM baru saat proses registrasi dan/atau memberikan kartu SIM produk mitra uji coba. Selanjutnya, rumah tangga yang tidak berponsel ini hanya perlu membawa kartu SIM dan stiker NFC ketika kemudian bertransaksi. Hal ini ada risikonya, yaitu kartu SIM atau stiker NFC kemungkinan hilang karena tidak terpasang di ponsel.

5.5. Penyaluran Bantuan Melalui Rekening Bank

Selama uji coba, penyaluran pertama umumnya dilaksanakan satu (1) atau dua (2) hari setelah proses pembukaan rekening penerima bantuan selesai, sementara penyaluran kedua mengikuti jadwal hasil kesepakatan antara Tim Uji Coba dan bank/telko mitra. Setelah proses pembukaan rekening, pada prinsipnya rekening telah aktif dan dapat digunakan. Oleh karena itu, penyaluran dana dapat segera dilaksanakan. Bank mitra memerlukan tambahan satu (1) atau dua (2) hari setelah pembukaaan rekening selesai



untuk menyalurkan dana sesuai prosedur internal di masing-masing bank mitra, terutama terkait prosedur persetujuan penggunaan dana bank untuk uji coba. Selain itu, bank mitra memerlukan persiapan teknis untuk melakukan perintah penyaluran dalam sistem. Untuk penyaluran kedua, pertimbangan utama dalam menentukan jadwal penyaluran adalah jarak waktu antarpemaluran. Mengingat program Raskin memberikan bantuan setiap bulan, maka dalam uji coba jeda antarpemaluran diupayakan sama dengan rentang waktu antar pemaluran Raskin, yaitu satu (1) bulan.

Penyaluran dana langsung ke rekening tabungan penerima bantuan umumnya berjalan lancar, diterima penuh tanpa ada pemotongan biaya apapun, dan langsung terbagi ke dalam *sub wallet* uang nontunai dan *sub wallet voucher* elektronik. Setelah masuk di rekening, penerima bantuan dapat langsung memanfaatkan dana tersebut, yaitu dengan menukarkan *voucher* elektronik dengan bahan pangan yang telah ditetapkan dan dengan mencairkan uang nontunai untuk kebutuhan lain. Untuk *sub wallet* uang nontunai, dana yang tersimpan dalam rekening tersebut akan menerima bunga dari bank mitra sesuai tingkat bunga yang berlaku. Selain itu, penerima bantuan dapat memanfaatkan rekening tersebut sebagai sarana menabung.

Dalam beberapa kasus, dana tidak atau belum masuk rekening penerima bantuan meskipun pihak bank mitra menginformasikan dana bantuan telah ditransfer. Kasus tersebut mencakup: (1) saldo uang nontunai dan saldo *voucher* elektronik tidak bertambah; (2) saldo uang nontunai bertambah sementara saldo *voucher* elektronik tidak bertambah; dan (3) saldo uang nontunai tidak bertambah sedangkan saldo *voucher* elektronik bertambah. Dari sisi sistem bank, permasalahan tersebut tidak tercatat atau, dengan kata lain, seluruh dana bantuan telah dicatat telah ditransfer tanpa hambatan. Perbedaan antara sistem bank dan keadaan di lapangan ini menimbulkan ketidakpastian di pihak penerima bantuan dan agen/warung/toko. Pada saat uji coba, belum ada mekanisme kontrol internal dalam sistem bank mitra untuk mendeteksi permasalahan seperti ini, sehingga informasi mengenai kasus dan penanganannya bergantung pada adanya pelaporan langsung.

Gambar 14. Berbagai Bentuk Notifikasi Penyaluran kepada Penerima Bantuan

Terima Dana Bantuan Tunai IDR 110.000
BERHASIL pada 08-09-2018 07:30:52
Kode xxxxxx Saldo 110.000

Saldo rekening:
- Rekening utama 220.000
1. Dana Bantuan
2. TCASH



Atas: **BTPN-Telkomsel**



Atas-kiri: **Bank Mandiri**; Atas-kanan: **BRI**

Mekanisme penyaluran nontunai berbasis ponsel mudah menyampaikan informasi/notifikasi penyaluran dana kepada penerima bantuan. Bank mitra dapat otomatis mengirimkan pesan singkat (SMS) ke ponsel penerima bantuan bertepatan dengan keberhasilan transfer dana bantuan ke rekening mereka. Merujuk laporan BTPN-Telkomsel, tingkat keberhasilan pengiriman SMS berkisar 95-98 persen. Sementara itu, selain SMS notifikasi keberhasilan transfer dana, Bank Mandiri mengirim SMS mengenai PIN penerima bantuan. Di luar Bank Mandiri, bank mitra lain telah menyampaikan PIN kepada penerima bantuan pada saat registrasi dan aktivasi rekening. Akibat masalah teknis, khususnya pada penyaluran tahap pertama, beberapa penerima bantuan di wilayah kerja Bank Mandiri tidak menerima SMS mengenai PIN sehingga mereka tidak dapat memanfaatkan bantuan. Bank Mandiri mengambil tindakan sehingga dapat mencegah risiko tersebut muncul saat penyaluran tahap kedua. Di sisi lain, bank mitra yang menggunakan alat transaksi kartu debit atau *QR code* memerlukan upaya tambahan untuk dapat menyampaikan notifikasi tentang transfer dana bantuan. Selama uji coba, bank mitra memilih menyampaikan informasi secara berjenjang, yaitu melalui perangkat kelurahan/desa, yang selanjutnya meneruskan informasi kepada para penerima bantuan. Namun, hasil observasi mengindikasikan efektivitas metode ini cenderung terbatas, sehingga didapati fenomena penerima bantuan berulang mendatangi agen untuk memeriksa saldo.

Di lokasi uji coba dengan mitra BNI dan BRI, penerima bantuan menerima buku rekening tabungan dan kartu debit pada saat mengikuti proses registrasi dan aktivasi. Pada saat tersebut, saldo rekening masih belum berisi nilai bantuan, sehingga penerima bantuan masih perlu menunggu informasi tentang penyaluran dana dari pihak bank mitra. Dalam skema ini, tidak terdapat mekanisme atau cara yang efisien untuk memberi notifikasi secara langsung kepada penerima bantuan. Oleh karena itu, bank mitra bekerja sama dengan pihak kelurahan dalam menyampaikan notifikasi secara berjenjang tersebut kepada penerima bantuan melalui ketua RT/RW, kader Raskin, atau agen.

5.6. Pemanfaatan Bantuan: Penukaran *Voucher* Elektronik Untuk Bantuan Pangan dan Pencairan Uang Nontunai

5.6.1 Mekanisme Pembayaran Nontunai

Kelancaran transaksi nontunai, dalam bentuk penukaran voucher elektronik

dan pencairan dana nontunai, bergantung pada moda transaksi yang digunakan. Alat transaksi pada penerima bantuan diimbangi oleh alat pendukung transaksi nontunai pada agen bank/telko mitra, yaitu: (1) **mesin EDC** untuk mekanisme berbasis kartu debit (BNI dan BRI); (2) **mesin EDC** untuk mekanisme berbasis kartu SIM (Bank Mandiri); (3) **ponsel pintar** untuk mekanisme berbasis kartu SIM+NFC (BTPN-Telkomsel); dan (4) **ponsel pintar/tablet** untuk mekanisme berbasis QR code+situs web (Bank Jateng).

Tata cara penggunaan masing-masing alat pendukung transaksi nontunai tersebut berbeda. Rangkuman aspek bentuk bantuan yang disalurkan, metode notifikasi penyaluran, alat pendukung transaksi, kebutuhan layanan jaringan, biaya transaksi, dan bukti transaksi yang tersedia untuk setiap moda transaksi dan mitra uji coba terangkum dalam Tabel 7. Mekanisme pembayaran transaksi dengan masing-masing moda transaksi akan dijabarkan dalam empat (4) sub sub bab berikut.

Tabel 7. Perbandingan Aspek Mekanisme Pembayaran Nontunai Berdasarkan Moda Transaksi dan Mitra Uji Coba

Aspek	Moda Transaksi Berbasis				
	Kartu Debit		Kartu SIM	Kartu SIM + NFC	QR Code + Situs Web
	BNI	BRI	Bank Mandiri	BTPN+ Telkomsel	Bank Jateng
Jenis Bantuan yang Disalurkan	<ul style="list-style-type: none"> Voucher elektronik Dana digital nontunai 		<ul style="list-style-type: none"> Voucher elektronik 	<ul style="list-style-type: none"> Voucher elektronik Dana digital/ nontunai 	<ul style="list-style-type: none"> Voucher elektronik Dana digital/ nontunai
Notifikasi Penyaluran	Informasi lisan, berjenjang dari bank mitra ke pihak kelurahan sampai ke penerima bantuan		Via SMS		Informasi tertulis berjenjang, dari bank mitra ke pihak kelurahan sampai ke penerima bantuan

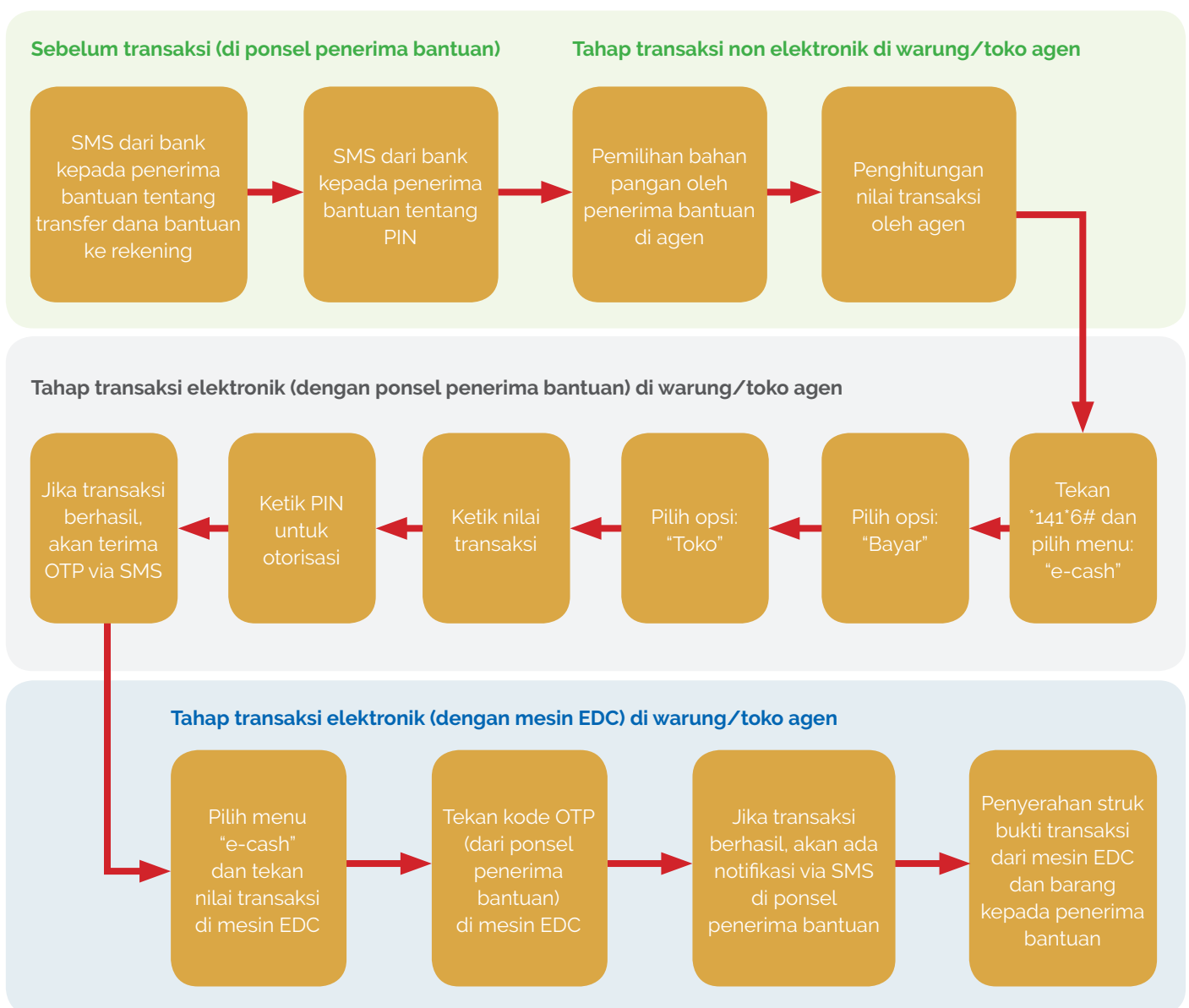
Aspek	Moda Transaksi Berbasis				
	Kartu Debit		Kartu SIM	Kartu SIM + NFC	QR Code + Situs Web
	BNI	BRI	Bank Mandiri	BTPN+ Telkomsel	Bank Jateng
Alat Transaksi Utama (pada Penerima Bantuan)	<ul style="list-style-type: none"> Kartu debit jenis <i>magnetic stripe</i> PIN 		<ul style="list-style-type: none"> Ponsel (dengan kartu SIM) untuk mengecek saldo, memperoleh <i>One-Time Password</i> (OTP) melalui aplikasi berbasis USSD PIN 	<ul style="list-style-type: none"> Ponsel (dengan kartu SIM) untuk mengecek saldo, memperoleh <i>One-Time Password</i> (OTP) melalui aplikasi berbasis USSD PIN Stiker NFC untuk bertransaksi 	<ul style="list-style-type: none"> QR code PIN
Alat Pendukung Transaksi (pada Agen atau Bank)	<ul style="list-style-type: none"> Mesin EDC pada agen untuk menggesek kartu debit ATM (umum) yang disediakan bank 	<ul style="list-style-type: none"> Mesin EDC (<i>voucher elektronik</i>) pada agen untuk menggesek kartu debit Mesin EDC (uang nontunai) pada agen untuk menggesek kartu debit ATM (umum) yang disediakan bank 	<ul style="list-style-type: none"> Mesin EDC pada agen untuk memroses OTP dan PIN 	<ul style="list-style-type: none"> Ponsel pintar/tablet (dengan kartu SIM) untuk mengakses aplikasi <i>online (e-form)</i> pembukaan rekening Ponsel pintar (dengan kartu SIM) untuk memroses OTP dan PIN saat transaksi Stiker NFC untuk bertransaksi 	<ul style="list-style-type: none"> Ponsel pintar/tablet (dengan Kartu SIM) untuk mengakses aplikasi <i>online</i> transaksi dan memindai <i>QR code</i>
Layanan Jaringan	Jaringan layanan data				
Biaya yang Dibebankan atas Penerima Bantuan	<ul style="list-style-type: none"> Tarik tunai via ATM bank lain Rp3.500/transaksi Rp15.000 untuk penggantian setiap kartu debit yang hilang 		<ul style="list-style-type: none"> Rp550/SMS notifikasi Rp550/SMS OTP Rp100/SMS cek saldo Bank mengisi saldo kredit Rp5.000 per kartu SIM untuk keperluan ini. 		Tidak ada
Bukti Transaksi bagi Penerima bantuan	<ul style="list-style-type: none"> Struk bukti transaksi tercetak dari mesin EDC dan/ atau ATM 		<ul style="list-style-type: none"> Struk bukti transaksi tercetak dari mesin EDC 	<ul style="list-style-type: none"> Notifikasi via SMS (USSD) 	Tidak ada

Sumber: Sekretariat TNP2K (2016)

5.6.1.1. Alat Transaksi Berbasis Kartu SIM (Mitra: Bank Mandiri)

Secara umum, prosedur penyaluran bantuan dan pemanfaatan bantuan di agen Bank Mandiri tertuang dalam **Gambar 15**. Sebelum melakukan transaksi, penerima bantuan menerima SMS notifikasi bahwa dana bantuan telah ditransfer bank ke rekening penerima bantuan. Pada waktu yang hampir bersamaan, Bank Mandiri mengirimkan SMS lain yang berisi nomor PIN untuk dipakai penerima bantuan dalam proses transaksi. Bila kedua SMS tersebut belum diterima, penerima bantuan tidak dapat melakukan transaksi.

Gambar 15. Mekanisme Penyaluran Bantuan ke Rekening Penerima Bantuan dan Proses Transaksi di Agen Bank Mandiri



Sumber: Sekretariat TNP2K (2016)

Setelah menerima SMS, penerima bantuan dapat mendatangi agen untuk melakukan pembelian bahan pangan menggunakan *voucher* elektronik pangan. Pada tahap ini, penerima bantuan dapat memilih jenis dan jumlah beras, telur, dan atau susu sesuai kebutuhan. Agen akan menghitung nilai belanja penerima bantuan. Proses ini dilakukan secara manual (non elektronik). Besaran nilai belanja penerima bantuan ini yang kemudian dijadikan dasar dalam proses transaksi elektronik (menggunakan ponsel milik penerima bantuan dan mesin EDC milik agen). Selanjutnya, penerima bantuan memakai ponsel untuk menjalankan aplikasi belanja yang berbasis SMS *banking*. Prosedur ini dimulai dengan cara melakukan menghubungi kode *141*6# untuk memasukkan nilai transaksi dan mendapatkan kode OTP. Pada mesin EDC, agen akan memasukkan nilai transaksi yang sama dan kode OTP. Jika berhasil, penerima bantuan akan menerima SMS notifikasi. Agen juga dapat mencetakkan struk bukti transaksi untuk penerima bantuan.

5.6.1.2 Alat Transaksi Berbasis Kartu SIM dan NFC (Mitra: BTPN+Telkomsel)

Setelah penerima bantuan mendapatkan notifikasi transfer dana bantuan melalui SMS, maka langkah-langkah untuk pemanfaatan bantuan di agen BTPN-Telkomsel adalah sebagai berikut:

1. Penerima bantuan mendatangi agen BTPN Wow! (yang sekaligus bertindak sebagai agen TCASH Telkomsel) yang ditunjuk.
2. Penerima bantuan menyampaikan jenis transaksi yang ingin dilakukan: penarikan tunai atau pembelian bahan pangan dengan *voucher* elektronik.
3. Petugas agen memilih menu transaksi dalam aplikasi TCASH di ponsel agen.
4. Penerima bantuan mendekatkan (*tap*) stiker TCASH pada ponselnya pada stiker sejenis pada ponsel agen.
5. Penerima bantuan menekan tombol *800*247# pada ponselnya.
6. Penerima bantuan memilih menu "Dana Bantuan" pada layar.
7. Pada layar ponsel penerima bantuan akan muncul informasi transaksi yang akan dilakukan.
8. Jika sudah sesuai, penerima bantuan memasukkan PIN.
9. Jika transaksi penarikan uang nontunai BERHASIL, penerima bantuan akan menerima SMS notifikasi transaksi "Tarik Tunai" senilai nominal penarikan.
10. Jika transaksi pembelian *voucher* elektronik untuk bahan pangan BERHASIL, penerima bantuan akan menerima SMS notifikasi transaksi "Pemindahan Dana ke TCASH" senilai nominal pembelian.

11. Penerima bantuan menerima uang tunai yang ditarik atau bahan pangan yang telah dibeli.

5.6.1.3 Alat Transaksi Berbasis QR Code dan Situs Web (Mitra: Bank Jateng)

Skema pencairan bantuan di agen Bank Jateng menggunakan teknologi *QR Code* sebagai alat bantu verifikasi dalam transaksi. Di dalam surat pemberitahuan kepada penerima bantuan uji coba, selain kode unik rumah tangga dengan enam digit, terdapat *QR code* yang dapat dipindai. Setelah memperoleh informasi mengenai jadwal pencairan bantuan, langkah-langkah dalam pemanfaatan bantuan oleh penerima bantuan adalah sebagai berikut:

1. Penerima bantuan membawa dan menunjukkan surat pemberitahuan, KTP, dan KK sebagai bukti identitas diri kepada agen Bank Jateng yang telah ditunjuk.
2. Agen mencocokkan identitas di dalam KTP dan KK dengan nama di surat pemberitahuan.
3. Agen menggunakan ponselnya yang telah berisi aplikasi Bank Jateng untuk memindai *QR code* dalam surat pemberitahuan.
4. Setelah menerima konfirmasi keabsahan *QR code*, penerima bantuan memberitahukan jenis dan nilai transaksi yang ingin dilakukan kepada pihak agen.
5. Agen memasukkan jenis dan jumlah nilai transaksi sesuai permintaan penerima bantuan.
6. Agen menyerahkan bahan pangan dan atau uang tunai kepada penerima bantuan sesuai dengan jenis transaksi yang dilakukan.
7. Penerima bantuan menerima bahan pangan dan atau uang tunai.

5.6.1.4 Alat transaksi berbasis kartu debit (mitra: BNI dan BRI)

Setelah penerima bantuan memperoleh informasi mengenai transfer dana bantuan ke rekening mereka, proses selanjutnya adalah:

1. Penerima bantuan mendatangi agen dengan membawa Kartu Debit.
2. Agen melakukan pengecekan saldo menggunakan Kartu Debit yang digesek ke mesin EDC (lihat **Gambar 16** dan **Gambar 17**).
3. Setelah saldo terverifikasi, berikut langkah-langkah untuk:
 - a. Penarikan tunai:
 - 1) Penerima bantuan menyebutkan jumlah uang tunai yang ingin dicairkan

- kepada agen,
- 2) Agen menggesek Kartu Debit ke mesin EDC,
 - 3) Penerima bantuan memasukkan PIN melalui mesin EDC, dan
 - 4) Setelah transaksi berhasil, agen menyerahkan uang tunai ke penerima bantuan.
- b. Penukaran *voucher* elektronik dengan bahan pangan:
- 1) Penerima bantuan menyebutkan jumlah dan jenis bahan pangan yang ingin dibeli,
 - 2) Agen memilih menu khusus dalam mesin EDC, yaitu *voucher* elektronik pangan,
 - 3) Agen menggesek Kartu Debit dan memasukkan kode khusus *voucher* elektronik di mesin EDC,
 - 4) Penerima bantuan memasukkan PIN melalui mesin EDC, dan
 - 5) Bila transaksi berhasil, agen menyerahkan bahan pangan sesuai dengan yang dibeli oleh penerima bantuan.
4. Agen menyerahkan struk bukti transaksi kepada penerima bantuan.
 5. Uang nontunai juga dapat ditarik dari ATM Bank. Namun, pencairan di ATM tidak memungkinkan penerima bantuan untuk mencairkan seluruh bantuan senilai Rp110.000 karena pecahan Rp10.000 tidak tersedia di mesin ATM. Sisa saldo dapat diambil di agen.

Gambar 16. Alur Cek Saldo Bantuan pada Mesin EDC BNI

CEK SALDO



Sumber: Sekretariat TNP2K (2016)

Gambar 17. Alur Transaksi Belanja Bahan Pangan pada Mesin EDC BNI

TRANSAKSI BELANJA BAHAN PANGAN




Sumber: Sekretariat TNP2K (2016)

Berikut adalah catatan mengenai mekanisme pembayaran nontunai berdasarkan hasil observasi:

- Kelebihan dan tantangan masing-masing alat pendukung transaksi nontunai di agen.** Mesin EDC disediakan dan dipinjamkan oleh bank mitra (BNI, BRI, dan Bank Mandiri) untuk setiap agen. Dari segi biaya, mesin EDC merupakan alat pendukung transaksi nontunai yang paling mahal. Selain biaya pengadaannya, mesin EDC juga memerlukan perawatan berkala yang memakan biaya cukup tinggi. Sehubungan itu, selama uji coba didapati kasus agen yang tidak dapat melayani penerima bantuan selama satu setengah hari karena mesin EDC sedang dalam perawatan. Sebaliknya, ponsel pintar pada dasarnya dapat disediakan oleh pihak agen sendiri dan hanya memerlukan biaya pulsa untuk dapat beroperasi. Agen Duta Bank Jateng menyediakan

ponsel pintar sendiri, sementara BTPN-Telkomsel meminjamkan ponsel pintar kepada agen mereka. Bank Mandiri juga meminjamkan ponsel kepada agen, tetapi gunanya untuk diisi kartu SIM penerima bantuan yang tidak mempunyai ponsel.

2. **Kesesuaian jam operasional dan tenaga di lokasi usaha agen.** Dua (2) faktor utama yang mempengaruhi tingkat layanan transaksi nontunai agen bank/telko mitra bagi penerima bantuan adalah jam operasional agen serta keberadaan personil agen yang mampu melayani transaksi nontunai. Oleh karena itu, informasi jam operasional agen menjadi hal yang penting diketahui oleh penerima bantuan. Agen yang mempunyai jam operasional lebih panjang dan fleksibel (tidak banyak jam atau hari tutup) akan memudahkan penerima bantuan. Selain itu, keberadaan lebih dari satu (1) personil di agen dengan kemampuan mengoperasikan alat transaksi nontunai karena dapat bergantian melayani penerima bantuan.
3. **Keterampilan agen dalam memroses transaksi nontunai.** Pada penyaluran tahap pertama, sebagian besar agen belum memahami dan belum lancar menerapkan prosedur transaksi nontunai. Bahkan didapati agen BRILink dan agen 46 BNI (baik di Kota Malang maupun di Kabupaten Sidoarjo) yang tertukar menggunakan prosedur penarikan uang tunai untuk pembelian *voucher* elektronik bahan pangan. Agen seluruh bank/telko mitra memerlukan bantuan petugas lapangan bank/telko yang mendampingi dan menuntun langsung mereka dalam memroses beberapa transaksi awal. Agen yang telah familiar dengan prosedur selanjutnya lebih banyak berperan aktif dalam melayani transaksi, terutama selama penyaluran tahap kedua.
4. **Peran pendamping.** Bantuan petugas lapangan atau tenaga pendamping dari bank dalam menjalankan proses transaksi lebih banyak terjadi selama penyaluran tahap pertama saja. Pada saat itu, peran pendamping dominan untuk menuntun agen dan penerima manfaat melakukan transaksi. Edukasi mengenai tahap-tahap prosedur dilakukan langsung dalam proses transaksi. Petugas di lapangan juga membantu agen/warung/toko dalam menangani pengaduan terkait kesulitan registrasi secara daring (untuk moda transaksi kartu SIM+NFC) serta kegagalan transaksi karena berbagai alasan.
5. **Baik proses pencairan uang nontunai maupun *voucher* elektronik melalui mekanisme NFC secara umum berjalan singkat.** Selama tahap kedua, rerata durasi



transaksi pun lebih singkat (sekitar 5-10 menit) dibanding selama tahap pertama (di atas 10 menit). Hal ini karena baik agen maupun penerima bantuan telah lebih terbiasa dengan prosedur atau pengoperasian aplikasi TCASH. Agen dapat melayani transaksi secara mandiri tanpa memerlukan bantuan pendamping. Yang masih perlu perhatian adalah dari sisi penerima bantuan. Beberapa tahap transaksi harus dilakukan di ponsel penerima bantuan. Namun, ada kecenderungan penerima bantuan untuk menyerahkan ponsel mereka kepada agen yang selanjutnya mengikuti langkah pemrosesan transaksi. Di satu sisi, inisiatif ini cenderung mempercepat proses transaksi, tetapi di sisi lain tidak terjadi pembelajaran proses bertransaksi bagi penerima bantuan. Selain itu, terdapat risiko informasi PIN dan OTP penerima bantuan diketahui oleh pihak lain, dalam hal ini agen BTPN-Telkomsel.

6. **Kerahasiaan PIN (dan OTP).** Penggunaan PIN (dan OTP) tergolong pengalaman baru bagi sebagian besar penerima bantuan. Oleh karena itu, perlu waktu untuk menanamkan pemahaman mengenai fungsi dan pentingnya kerahasiaan PIN (dan OTP) dalam transaksi elektronik. Pada sebagian besar proses transaksi yang diamati, proses memasukkan angka PIN (dan OTP) masih diserahkan penerima bantuan sepenuhnya kepada agen, terutama selama penyaluran tahap pertama. Dari hasil survei, 53,88 persen dari 451 responden rumah tangga menyatakan mampu mengingat PIN. Responden nasabah Bank Jateng merasa tidak perlu menghafal PIN karena, saat mencairkan bantuan, agen dapat memroses transaksi menggunakan *QR code* saja (tanpa perlu PIN). Kemampuan sebagian responden untuk mengingat PIN karena sebagian PIN yang diberikan masih dalam bentuk standar, yaitu "124356" dan tidak pernah diganti. Untuk membantu mengingat PIN, maka 44,35 persen (200 dari 451 responden) memilih untuk menyimpan PIN di media lain. Sebagian besar dari 200 responden rumah tangga mencatat PIN pada secarik kertas lain (54 persen) dan menyerahkannya kepada agen saat pemrosesan pembayaran elektronik. Khusus untuk moda transaksi berbasis kartu SIM, pencatatan PIN di ponsel termasuk pilihan utama, yaitu 41 persen reresponden nasabah BTPN-Telkomsel dan 61 persen responden Bank Mandiri.

Hipotesa awal mengenai pemahaman PIN di kelompok penerima manfaat adalah semakin tinggi tingkat pendidikan pemilik rekening maka semakin baik pemahaman mereka tentang nilai penting kerahasiaan dan penggantian PIN. Namun, dari jawaban 330 responden pemilik rekening, perbedaan besar hanya terlihat pada kelompok

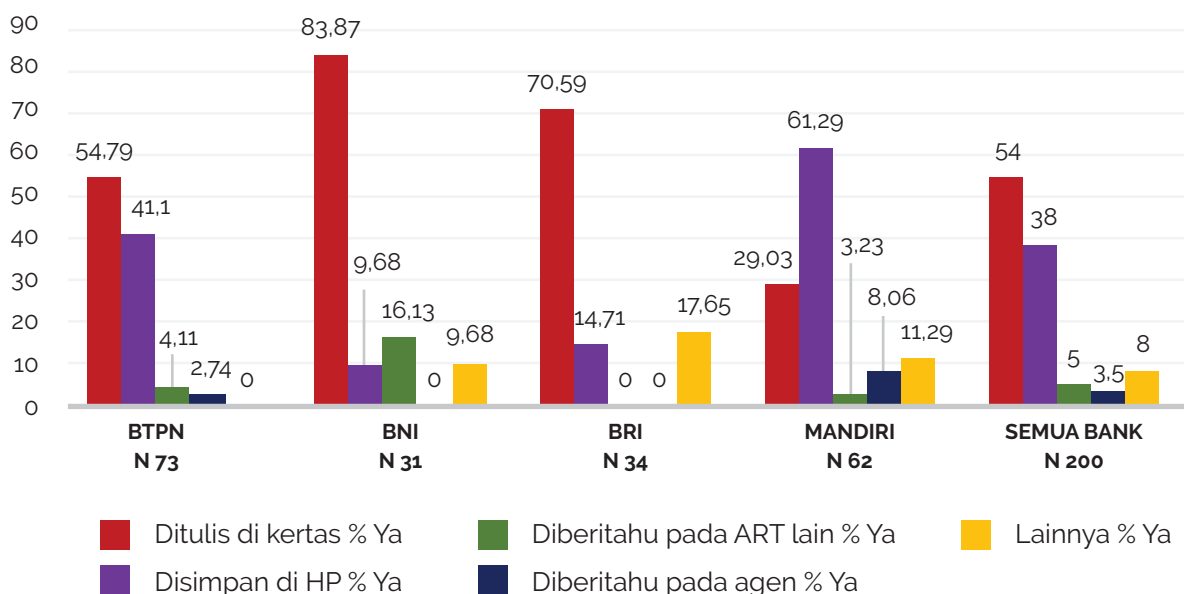
pemilik rekening yang tidak pernah sekolah, yaitu hanya 9,09 persen yang mengganti PIN. Tingkat penggantian PIN dalam kelompok tingkat pendidikan lainnya (SD, SMP, SMA, atau PT) tidak banyak berbeda, yaitu berkisar 20 persen. Dalam wawancara lebih mendalam, sejumlah pemilik rekening mengganti PIN dengan bantuan pendamping atau agen.

Praktik penerima bantuan berbagi informasi PIN (dan OTP) dengan agen membuka peluang penyalahgunaan oleh pihak agen. Namun, perlu digarisbawahi, tidak satu (1) pun kasus penyalahgunaan terjadi sepanjang pelaksanaan uji coba. Sebaliknya, pihak agen antusias membantu proses transaksi dan memudahkan penerima bantuan.

Kotak 5. Akibat jaringan yang tidak stabil, rekening penerima bantuan terdebit, saldo rekening agen tidak bertambah

Saat Agen Nafizhah memroses penarikan pembayaran secara elektronik melalui mesin EDC, jaringan turun sehingga proses terputus. Akibatnya, pada rekening agen tidak terdapat penambahan saldo dari transaksi belanja. Dari sisi penerima bantuan, transaksi dinyatakan berhasil dan dana telah berhasil ditarik (terdebit) dari rekening yang bersangkutan. Pembayaran kepada agen tertunda sehari dan baru dapat diselesaikan setelah petugas lapangan Bank Mandiri menghubungi kantor Bank untuk melakukan konfirmasi (Medan, Oktober 2016).

Grafik 2. Media Penyimpanan PIN yang Digunakan oleh Penerima Bantuan, Berdasarkan Bank (Kecuali Bank Jateng), N: 200






7. **PIN terblokir.** Permasalahan lain yang dapat muncul adalah PIN terblokir karena salah menginput tiga kali berturut-turut. Penerima bantuan, dengan bantuan petugas bank di lapangan, kemudian harus menghubungi layanan konsumen via *call center* agar pihak bank dapat membuka blokir atau mengganti PIN. Dalam kasus seperti ini, penerima bantuan Bank Mandiri dan BTPN-Telkomsel perlu mengeluarkan biaya (pulsa) saat menelepon *call center*.
8. **Masa pakai OTP yang terbatas.** Batas waktu untuk menginput OTP ke mesin EDC agen Bank Mandiri adalah maksimal 15 menit setelah OTP diterima. Dalam beberapa kejadian, proses transaksi harus diulang dari awal karena OTP terlambat diinput ke mesin EDC.
9. **Biaya transaksi yang timbul.** Penerima bantuan yang menggunakan kartu SIM belum menyadari bahwa tahapan dalam prosedur SMS banking bukan seluruhnya layanan gratis. Untuk setiap SMS notifikasi (khususnya PIN dan OTP), penerima bantuan dikenakan biaya sebesar Rp550 yang ditarik dari saldo kredit dalam kartu SIM. Masalahnya, penerima bantuan akan mengeluarkan biaya cukup besar bila harus berulang meminta OTP akibat keterlambatan menginput OTP ke mesin EDC. Sebagai langkah antisipasi, pada saat aktivasi setiap kartu SIM, Bank Mandiri telah mengisikan kredit Rp5.000 ke dalam kartu tersebut. Untuk penyaluran tahap kedua, bank meminta penerima bantuan untuk menambah sendiri kredit untuk kelancaran proses transaksi. BTPN-Telkomsel membebaskan seluruh biaya khususnya selama masa uji coba. Sementara itu, untuk setiap transaksi di agen 46 BNI dan BRILink normalnya nasabah dikenakan biaya transaksi. Misalnya, biaya penarikan tunai adalah Rp1.500 per transaksi. Khusus selama uji coba, biaya tersebut ditanggung oleh bank mitra, sehingga ketentuan ini belum tentu bersifat permanen.
10. **Kondisi jaringan layanan data saat transaksi.** Pada penyaluran tahap pertama, sejumlah penerima bantuan harus mengulangi proses pembayaran dari awal karena kondisi jaringan layanan data yang tidak stabil mengakibatkan pemrosesan terputus. Paket data di ponsel agen juga perlu dipastikan terus tersedia untuk mendukung kelancaran transaksi. Komunikasi antara mesin EDC dengan *server* di bank mitra menggunakan jaringan data internet. Ketika terjadi gangguan koneksi, hal ini berdampak langsung pada kelancaran dan keberhasilan transaksi di agen karena transaksi perlu diulang dari awal.

11. **Alat transaksi penerima bantuan rusak atau hilang.** Dalam uji coba ini, BTPN bekerja sama dengan Telkomsel, sehingga untuk mengakses bantuan uji coba digunakan produk layanan seluler Telkomsel. Penerima bantuan yang menggunakan kartu SIM dari provider lain, serta penerima bantuan yang tidak memiliki ponsel, menerima kartu SIM dan stiker NFC (TCASH) dari Telkomsel untuk kebutuhan uji coba. Demikian pula dengan Bank Mandiri yang menyediakan kartu SIM baru bagi semua penerima bantuan. Bila kartu SIM baru (dan stiker TCASH) tidak terpasang pada ponsel penerima bantuan, terbuka kemungkinan kartu SIM dan/atau stiker TCASH rusak atau hilang. Proses penanganan masalah seperti ini cukup membebani penerima bantuan karena mereka harus mendatangi kantor Grapari Telkomsel untuk melapor dan meminta penggantian kartu SIM dan/atau stiker TCASH tanpa dikenai biaya. Untuk kartu debit yang rusak atau hilang, ketentuan bank mitra adalah meminta penerima bantuan mengurus penggantian kartu ke kantor cabang terdekat dengan pengenaan biaya Rp15.000 untuk pencetakan kartu. Sementara itu, untuk penerima bantuan Bank Jateng, *QR code* tercantum pada surat pemberitahuan yang rentan hilang atau rusak (lupa menyimpan, diambil pihak lain, robek, terbakar, hancur karena basah).

12. **Kesulitan penerima bantuan dalam mengikuti langkah-langkah transaksi di ponsel.** Hal ini dapat terjadi karena penerima bantuan: (1) tidak terbiasa menggunakan ponsel; (2) tidak mudah mengikuti langkah-langkah penarikan tunai dan penukaran *voucher* elektronik sesuai penjelasan agen atau petugas bank; (3) takut mencoba memasukkan sendiri PIN (dan OTP) sehingga menyerahkan proses sepenuhnya kepada agen; dan/atau (4) tidak dapat membaca, baik karena tuna aksara maupun masalah penglihatan (lupa membawa kacamata atau ketajaman penglihatan menurun).

13. **Sistem pencatatan transaksi nontunai di bank/telko mitra.** Berdasarkan indikasi kasus di lapangan, sistem pada bank/telko mitra masih memerlukan penyempurnaan. Catatan kasus telah disampaikan Tim Uji Coba kepada kantor pusat bank/telko mitra yang kemudian berupaya menangani kasus-kasus tersebut, tetapi belum seluruh kasus dapat dijelaskan penyebabnya. Kasus-kasus lapangan ini adalah sebagai berikut:
 - (a) **Nilai e-voucher bantuan pangan masih ada yang dapat ditarik tunai.** Meskipun pencairan dana nontunai maksimal Rp110.000 per tahap penyaluran, didapati kasus penerima bantuan dapat menarik tunai Rp220.000. Hal ini diketahui terjadi ketika penerima bantuan ada yang mencoba menggesek kartu debitnya di mesin



EDC yang dimiliki E-warong KUBE PKH terdekat. Di tempat tersebut, dana dari *sub wallet voucher* elektronik bantuan pangan penerima bantuan ternyata dapat ditransfer ke rekening tabungannya."

(b) Bukti transaksi belum disediakan bagi seluruh penerima manfaat. Bukti transaksi dari agen yang menggunakan mesin EDC adalah struk yang tercetak dan semestinya diserahkan agen kepada penerima bantuan. Untuk penerima bantuan yang menggunakan kartu SIM (dan NFC), penerima bantuan menerima notifikasi hasil transaksi melalui SMS yang otomatis tersimpan di ponsel mereka. Dengan demikian, Bank Mandiri menyediakan bukti transaksi rangkap untuk penerima bantuan. Sebaliknya, tidak ada bukti transaksi yang disediakan agen Duta Bank Jateng bagi penerima bantuan. Transaksi hanya tercatat melalui aplikasi situs web pada ponsel pintar/tablet agen. Hal ini riskan karena agen Duta Bank Jateng dapat melakukan pencatatan transaksi secara manual (*offline*) dengan cara menahan surat pemberitahuan yang mencantumkan *QR code*, terutama ketika antrian cukup panjang. Agen baru akan menginput data manual transaksi ke aplikasi saat terkoneksi dengan internet di waktu senggang dengan lebih dulu memindai *QR code*. Pencatatan transaksi secara *offline* sebetulnya tidak diperkenankan oleh pihak Bank Jateng karena dapat tercatat transaksi ganda yang merugikan penerima bantuan.

(c) Saldo rekening dan/atau sub wallet penerima bantuan masih ada yang kosong. Walaupun pihak bank/telko mitra menyatakan telah mentransfer dana bantuan ke seluruh penerima bantuan, terdapat beberapa kasus di mana: (1) saldo dana nontunai dan saldo *voucher* elektronik kosong; (2) saldo dana nontunai terisi tapi saldo *voucher* elektronik kosong; dan (3) saldo dana nontunai kosong tapi saldo *voucher* elektronik terisi. Selain itu, ditemukan juga transaksi yang tidak dapat diproses karena data dianggap tidak tersedia.

(d) Transaksi ada yang tercatat berhasil, tetapi saldo rekening agen tidak bertambah. Didapati bukti transaksi memperlihatkan saldo bantuan penerima bantuan terdebit, sementara saldo rekening agen tidak bertambah pada dua (2) agen BRILink di Jakarta Pusat (Warung Bu Nana dan Warung Bugis). Pihak BRI telah melakukan investigasi lebih lanjut mengenai hal tersebut dan mengupayakan jalan keluarnya.




5.6.2. Perilaku Agen dalam Penyediaan Bahan Pangan

Sebagian besar agen mengemas bahan pangan (beras, telur, susu) selama pencairan tahap pertama. Misalnya: agen menyediakan kemasan kantong plastik berisi 0,5-kg telur; 1-kg telur; 5-kg beras; 10-kg beras; atau satu papan telur. Pengemasan bahan pangan didasari pertimbangan untuk memudahkan pembulatan nilai transaksi dan mempercepat penyiapan barang yang dibelanja untuk para penerima bantuan. Dengan demikian, proses pelayanan agen dapat lebih mudah dan cepat. Dari sisi penerima bantuan, ada kecenderungan untuk mengikuti keputusan tersebut. Pada tahap kedua, lebih banyak penerima bantuan yang mulai memahami bahwa *voucher* elektronik dapat ditukar sesuai kebutuhan mereka selama masih dalam batasan tiga (3) jenis bahan pangan yang ditetapkan. Sebagian penerima bantuan kemudian meminta agen memberikan lebih banyak keluasaan dalam memilih dan pada akhirnya dapat membeli beras, telur, susu sesuai kebutuhan mereka.

Agen/warung/toko yang awalnya tidak menjual komoditas pangan baru menyediakan bahan pangan menjelang pencairan bantuan pangan nontunai. Stok bahan pangan yang disediakan pun masih terbatas sehingga penerima bantuan tidak memiliki banyak pilihan. Temuan ini menunjukkan pentingnya mempertimbangkan tipe usaha dalam perekrutan agen pada tahap implementasi skala luas.

5.6.3. Perilaku Penerima Bantuan dalam Pemanfaatan Bantuan

Pada penyaluran tahap pertama, penerima bantuan cenderung untuk memanfaatkan bantuan di dua (2) hari pertama dan langsung menghabiskan nilai bantuan dalam sekali transaksi. Dari pengamatan langsung dan informasi agen, penerima manfaat cenderung mengantri di agen selama dua (2) hari pertama setelah menerima pemberitahuan penyaluran. Selain itu, mereka cenderung mencairkan uang tunai Rp110.000 dalam sekali penarikan dan memanfaatkan seluruh nilai *voucher* elektronik. Agen tetap dapat melayani antrian para penerima bantuan. Kecenderungan pola belanja penerima bantuan didorong kekhawatiran mereka bahwa pemanfaatan bantuan hanya dapat dilakukan dalam satu (1) hari yang sama dan/atau bantuan akan hilang atau hangus. Pemikiran ini cukup dapat dipahami mengingat pola penyaluran beberapa program sosial sebelumnya cenderung mengikuti jadwal yang ketat dan tidak



fleksibel. Hal ini tetap terjadi meskipun, sebelum penyaluran bantuan uji coba, telah ada upaya sosialisasi dengan salah satu pesan utamanya adalah "nilai bantuan dapat diambil kapan saja, tidak hangus, dan dapat diakumulasi". Namun, proses hingga penerima bantuan dapat menerima pesan tersebut tampaknya memerlukan waktu lebih panjang. Oleh karena itu, sepanjang tahap pertama, seluruh pihak yang terlibat dalam uji coba menyampaikan kembali dan menekankan pesan tersebut.

Hasil observasi setelah penyaluran tahap kedua menunjukkan jumlah penerima bantuan yang memanfaatkan bantuan pada hari-hari pertama mengalami penurunan.

Ini mengindikasikan penerima bantuan telah memahami bahwa pemanfaatan bantuan dapat dilakukan secara leluasa sesuai rencana penerima bantuan sendiri. Fenomena menghabiskan seluruh nilai manfaat dalam sekali transaksi karena penerima bantuan perlu memenuhi kebutuhan sehari-hari masih terlihat kuat. Hanya sebagian kecil penerima bantuan yang menyimpan sebagian dana untuk digunakan pada kesempatan yang berbeda.

Mayoritas penerima bantuan melakukan pembelian bahan pangan sesuai dengan aturan yang ditetapkan dalam uji coba.

Sesuai skema uji coba, penerima bantuan dapat menggunakan *voucher* elektronik untuk membeli tiga (3) bahan pangan (beras, telur, dan atau susu) sesuai dengan kombinasi jenis, kualitas, dan kuantitas yang diinginkan. Ketiga bahan pangan tersebut merupakan barang kebutuhan hidup dasar bagi penerima bantuan sehingga mereka dapat dengan mudah mengikuti aturan yang ada. Beberapa pola pembelian yang terobservasi dalam uji coba adalah: (1) membeli hanya satu macam bahan pangan, sementara ada yang membeli ketiganya; (2) ada yang menambahkan dengan uang sendiri karena berbelanja melebihi nilai *voucher* elektronik; (3) hanya membelanjakan sebagian dan menyimpan sisanya untuk belanja berikutnya; serta (4) mendatangi agen/warung/toko sesuai pilihannya sendiri. Hal ini mengindikasikan penerima bantuan dapat menerima dan memahami cara kerja dan manfaat dari mekanisme nontunai ini.

Masih didapati pembelian barang di luar ketentuan. Dari sisi penerima bantuan, dasar tindakan ini mungkin karena mereka kurang memahami skema pembelian yang seharusnya atau memang ada kebutuhan sehari-hari. Sementara dari sisi agen/warung/toko, selain keterbatasan pengetahuan mengenai skema pembelanjaan dalam uji coba, terbatasnya insentif untuk mengikuti aturan yang ada menjadi dasar bagi mereka untuk melayani transaksi di luar bahan pangan yang telah ditetapkan.

Penerima bantuan tetap memiliki keleluasaan untuk menentukan penggunaan manfaat. Masih adanya beberapa kejadian pembelian barang di luar ketentuan ini seyogianya tidak dipandang sebagai hal yang fatal karena hasil uji coba menunjukkan kebebasan bagi penerima bantuan dalam membelanjakan dana bantuan sesuai dengan kebutuhan memberikan nilai dan manfaat yang lebih berarti bagi mereka. Contohnya, satu penerima bantuan mungkin masih memiliki beras di rumah, tetapi belum memiliki sumber protein. Sesuai skema dalam uji coba, penerima bantuan bersangkutan dapat langsung menggunakan bantuan untuk membeli telur. Hal tersebut tidak dapat ia lakukan apabila jenis bantuan ditetapkan hanya berbentuk beras. Terlebih lagi, pola pembelian di luar tiga bahan pangan tersebut seluruhnya adalah barang kebutuhan sehari-hari lainnya, seperti gula, kopi, dan sabun. Bantuan tidak digunakan untuk membeli barang yang dipandang negatif seperti rokok.

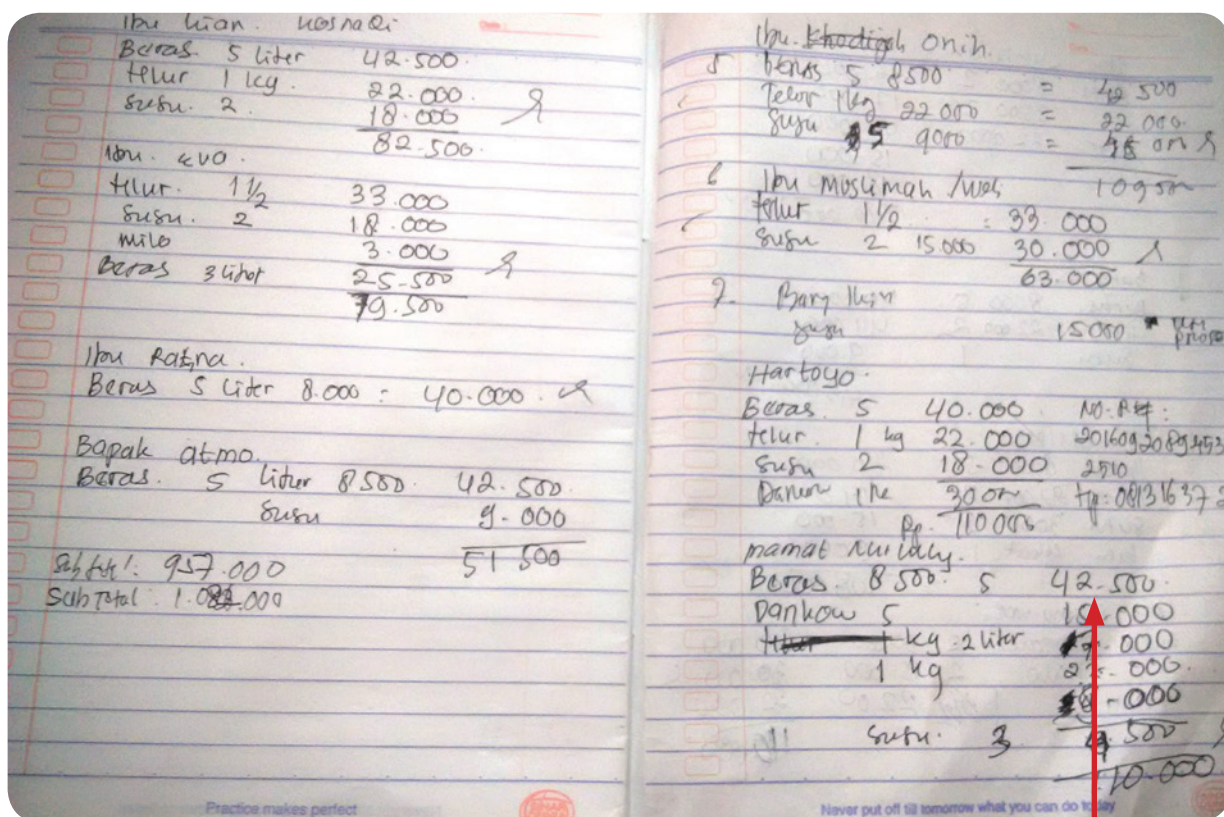
Hasil uji coba memperlihatkan bahwa berbagai upaya dapat dilakukan agar berdampak pada kesesuaian pola dan perilaku berbelanja, di antaranya adalah: (1) sosialisasi secara berkelanjutan kepada penerima bantuan dan agen/warung/toko, (2) pemasangan informasi jenis bahan pangan yang dapat dibeli di agen/warung/toko, (3) penyediaan insentif bagi agen/warung/toko, dan (4) pemantauan terhadap agen/warung/toko, khususnya oleh pihak pelaksana program di lapangan, terutama pihak bank yang memiliki perjanjian usaha dengan agen.

Gambar 18. Kuitansi Belanja di Salah Satu Toko di Kota Malang (Ada Pembelian Barang di Luar Beras, Telur, dan Susu)

BANTUAN	NAMA BARANG	HARGA	JUMLAH
7	B. LMP		6300
1/2	Gula		6300
1	Ya SP		2000
3	Attack		3000
1	Air		2000
4	Sp lifbay		1000
4	Condt Pantene		2000
4	Sp Pantene		2000
			81300
Jumlah Rp.			69300

Sumber: Sekretariat TNP2K (2016)

Gambar 19. Catatan Belanja Penerima Bantuan di Salah Satu Agen di Kota Jakarta Timur
(Sesuai dengan Ketentuan Uji Coba)




Sumber: Sekretariat TNP2K (2016)

Pembelian barang sesuai ketentuan uji coba



HASIL
PEMANTAUAN
DAN
EVALUASI





Sekretariat TNP2K menyusun dan mendesain mekanisme pemantauan dan evaluasi untuk keseluruhan proses penyaluran nontunai bantuan pangan dan bantuan sosial dalam uji coba. Desain pemantauan dan evaluasi disusun sebagai bagian utama untuk mengidentifikasi, mengobservasi dan mendokumentasikan pelaksanaan lapangan selama uji coba sehingga dapat merumuskan pembelajaran dan rekomendasi yang dapat bermanfaat bagi pelaksanaan mekanisme nontunai di tahun 2017. Untuk memastikan independensi pemantauan dan evaluasi, terdapat satu unit khusus yang bertanggungjawab atas hal ini. Hasil dan analisis lengkap pemantauan dan evaluasi disajikan dalam laporan terpisah. Pada bab-bab sebelumnya telah disampaikan juga beberapa hasil dan analisis dari pemantauan dan evaluasi. Oleh karena itu, bagian ini akan menyampaikan ringkasan hasil pemantauan dan evaluasi atas hal-hal yang belum tercakup dalam pembahasan sebelumnya.

6.1. Tujuan Pemantauan dan Evaluasi

Tujuan pemantauan dan evaluasi dalam pelaksanaan uji coba adalah untuk:

1. Mengetahui proses dan kinerja pelaksanaan uji coba penyaluran nontunai bantuan pangan dan bantuan sosial di wilayah uji coba.
2. Mengidentifikasi dan mengevaluasi faktor-faktor pendukung kegiatan uji coba penyaluran nontunai bantuan pangan dan bantuan sosial.
3. Mengidentifikasi dan mengevaluasi tantangan yang muncul selama kegiatan uji coba dan strategi mengatasinya.
4. Menyediakan sejumlah rekomendasi yang dapat digunakan untuk merancang perbaikan mekanisme penyaluran nontunai bantuan pangan dalam skala besar.

6.2. Proses dan Metodologi Pemantauan

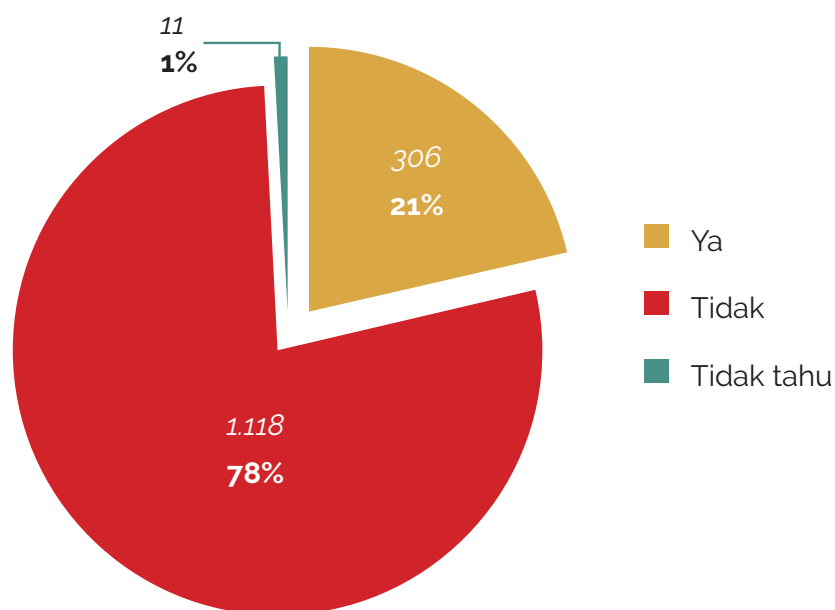
Pemantauan pelaksanaan uji coba dilakukan dengan pendekatan uji petik (*spot check*) dengan mempertimbangkan keterbatasan waktu dan sumber daya. Kelebihan uji petik antara lain dapat dilakukan secara cepat dan efisien namun tetap mampu menghasilkan masukan bagi perbaikan program. Uji petik dilakukan dengan metode kualitatif dan kuantitatif. Metode kualitatif dilakukan dengan pengumpulan data sekunder, pengamatan langsung dan wawancara mendalam dengan sejumlah informan kunci yaitu penerima bantuan, agen/warung/toko, bank/telko mitra, dan pemerintah/aparat setempat.

Uji petik dilakukan di lima (5) wilayah dari delapan (8) wilayah uji coba. Proses pengumpulan data primer ini dilakukan selama September-Oktober 2016. Sehubungan dinamika dalam pelaksanaan uji coba di wilayah kerja BNI, yaitu Kota Malang dan Kabupaten Sidoarjo, yang sampai dengan akhir Desember 2016 belum juga melakukan penyaluran tahap kedua, maka kegiatan uji petik tidak dapat dilakukan di wilayah tersebut. Jumlah responden di tingkat rumah tangga/penerima bantuan yang diwawancarai sebanyak 451 rumah tangga dari total 2.937 rumah tangga penerima bantuan. Sebanyak 37 dari 42 agen/warung/toko juga menjadi responden. Secara total, jumlah seluruh responden dan informan yang diwawancarai baik melalui survei maupun wawancara mendalam adalah 622 orang. Penjelasan tentang metode, jumlah responden dan informan dan pemilihan lokasi uji petik dijelaskan dalam **Lampiran 1**.

6.3. Pandangan dan Sikap Penerima Bantuan Terhadap Mekanisme Penyaluran Secara Nontunai

6.3.1. Pengalaman Penerima Bantuan Menggunakan Layanan Seluler dan Keuangan Perbankan

Grafik 3. Anggota Rumah Tangga Memiliki Tabungan di Bank/Non-Bank, N: 1.435



Penerima bantuan uji coba adalah penerima bantuan Raskin yang cenderung memiliki pengalaman terbatas terkait dengan layanan keuangan perbankan dan mekanisme nontunai. Ada 451 responden rumah tangga yang meliputi 1.848 anggota rumah tangga



(ART), dan 1.435 ART di antaranya berusia 15 tahun atau lebih. Dari 1.435 ART berusia 15 tahun atau lebih (dalam 451 rumah tangga responden), 78 persen belum pernah membuka rekening tabungan, baik di bank maupun di lembaga keuangan non-bank lainnya (lihat **Grafik 3**). Beberapa penyebab yang menghalangi mereka untuk membuka rekening adalah, antara lain, ketidakmampuan mereka untuk menyisihkan dana untuk ditabung serta pandangan bahwa proses pembukaan rekening itu rumit dan memakan biaya. Hanya 21 persen anggota rumah tangga yang memiliki tabungan di bank atau lembaga keuangan non-bank sebelum uji coba dimulai. Sebagian besar di antara 306 ART pemilik tabungan tersebut berdomisili di wilayah uji coba Bank Mandiri dan BTPN-Telkomsel. Lokasi survei untuk dua (2) bank ini meliputi kota-kota besar (Medan dan Jakarta Timur), sehingga tidak tertutup kemungkinan ada bias karakteristik wilayah perkotaan yang mempengaruhi pengalaman menabung responden. ART pemilik tabungan di bank telah memanfaatkan layanan keuangan yang tersedia, seperti menyetor atau menarik uang, membayar biaya sekolah, dan transfer dana. Di sisi lain, pemanfaatan layanan keuangan untuk melakukan transaksi pembelian masih merupakan suatu yang asing bagi hampir seluruh rumah tangga penerima bantuan, dengan pengecualian segelintir penerima bantuan yang telah menggunakan layanan uang elektronik (misal: kartu belanja dan *e-card*).

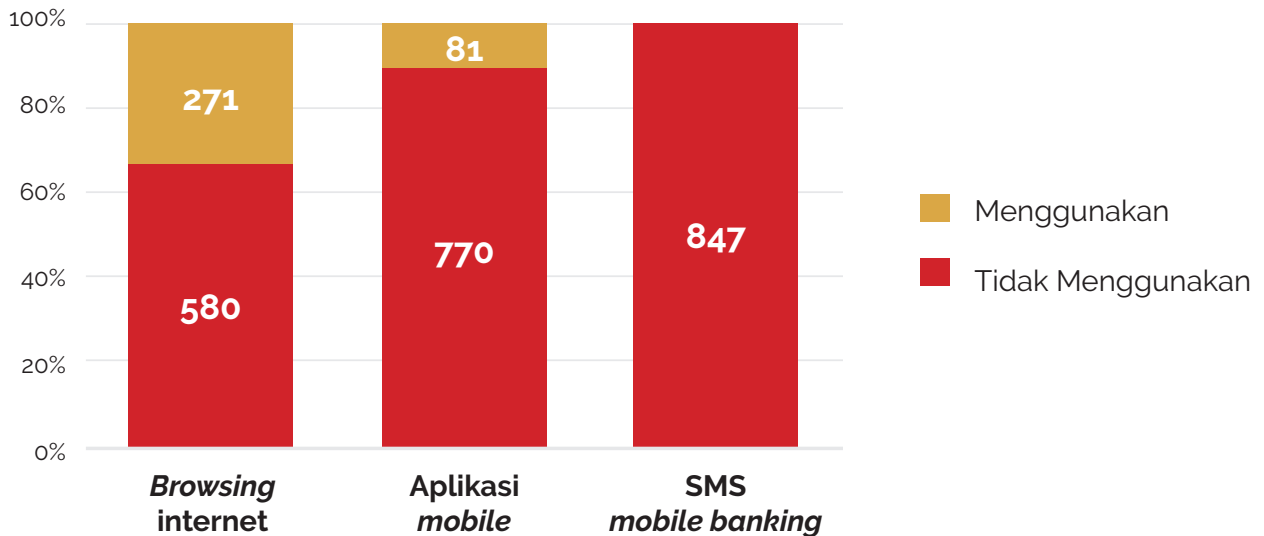
Pemakaian ponsel merupakan suatu hal yang umum bagi penerima bantuan. Sekitar 86 persen rumah tangga mempunyai sekurang-kurangnya satu (1) anggota yang memiliki ponsel.

Penyedia layanan seluler yang dipilih cenderung beragam antara para penerima bantuan. Hal ini berkaitan dengan kualitas jaringan operator telekomunikasi yang baik di daerah tersebut, faktor paket layanan dan harga yang ditawarkan, serta masukan dari orang dekat penerima bantuan. Jenis ponsel yang digunakan juga bervariasi, tetapi umumnya masih ponsel biasa, bukan ponsel pintar.

Sekitar 85 persen dari 851 ART berusia 15 tahun atau lebih menggunakan ponsel untuk menelepon dan memakai layanan pesan singkat, baru selanjutnya untuk mengakses internet (lihat **Grafik 4**). Bila ditinjau lebih jauh, penggunaan ponsel yang lebih lanjut (untuk *browsing*, pemakaian aplikasi, dan layanan perbankan) tergolong minim. Untuk *browsing*, hanya 31,84 persen kelompok ART tersebut yang melakukannya. Masih kurang dari satu (1) persen telah memanfaatkan ponsel untuk mengakses layanan perbankan.

Di sisi lain, sekitar 14 persen responden (63 dari 451 rumah tangga) menyatakan tidak memiliki ponsel. Kondisi ini tidak menjadi masalah di wilayah uji coba yang tidak berbasiskan ponsel. Namun, seperti yang telah disampaikan sebelumnya, beberapa dinamika dan tantangan muncul akibat situasi ini di wilayah uji coba yang menggunakan moda transaksi berbasis ponsel.

Grafik 4. Bentuk Penggunaan Ponsel oleh Anggota Rumah Tangga, N: 851

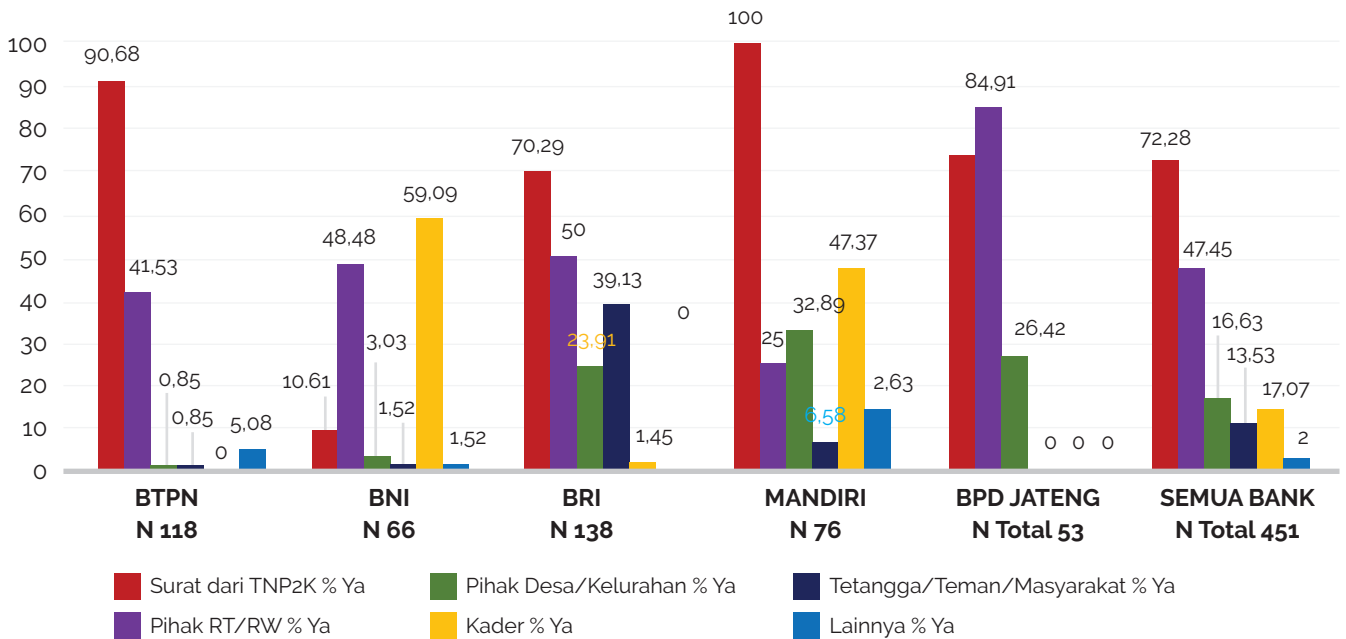


6.3.2. Penerima Bantuan dan Sumber Informasi tentang Uji Coba

Surat pemberitahuan uji coba merupakan sumber informasi utama awal bagi penerima bantuan dalam mengetahui keberadaan uji coba. Secara umum, 72,28 persen dari 451 responden rumah tangga menyatakan mereka memperoleh informasi awal dari isi surat pemberitahuan, kecuali responden di wilayah uji coba BNI dan Bank Jateng yang lebih banyak memperoleh informasi dari pihak terkait di lingkup kelurahan/desa (lihat **Grafik 5**). Hasil pengamatan selama uji coba menegaskan bahwa penerima bantuan cenderung memerlukan informasi dan konfirmasi lebih lanjut. Hal ini berkaitan dengan keabsahan surat dan kejelasan maksud isi surat tersebut. Isu keabsahan surat merupakan catatan penting yang perlu diperhatikan. Meskipun telah terdapat kepala surat yang jelas, penerima bantuan dapat bersikap sangat hati-hati atas kemungkinan adanya upaya penipuan. Oleh karena itu, penerima bantuan cenderung mencari sumber informasi tambahan yang dapat memberikan penjelasan dan meyakinkan mereka. Di sisi lain, ada tantangan dalam metode pengiriman surat, terutama untuk pelaksanaan program berskala nasional, terkait dengan pertimbangan biaya dan memastikan surat diterima

oleh penerima bantuan. Uji coba mengindikasikan pelibatan pihak di lingkup kelurahan/ desa untuk membantu mengidentifikasi rumah tangga tujuan surat merupakan aspek yang sangat membantu dan mempermudah.

Grafik 7. Proporsi Rumah Tangga yang Menghadapi Kendala Saat Registrasi, Berdasarkan Bank (Tanpa Bank Jateng), N: 376

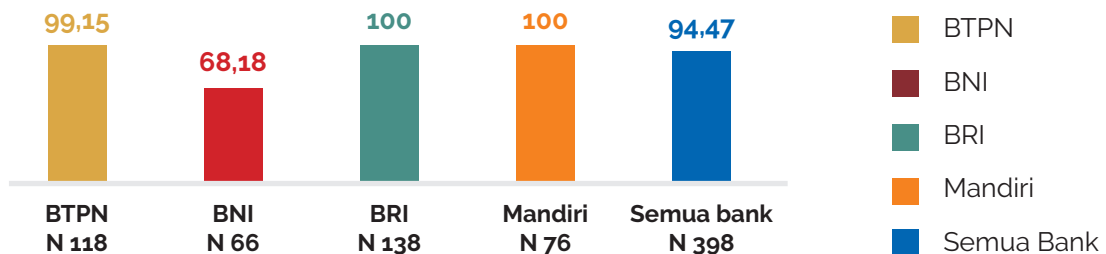


Peran berbagai pihak di lingkup kelurahan/desa dalam memberikan konfirmasi dan informasi tambahan sangat vital bagi penerima bantuan dan berdampak pada kelancaran rangkaian kegiatan uji coba. Penerima bantuan menilai sejumlah pihak di lingkup kelurahan/desa dapat menjadi sumber terpercaya sebagai tempat bertanya atau mencari solusi ketika muncul permasalahan. Tumpuan utama penerima bantuan adalah pihak pengurus RT/RW (47,75 persen), kader (17,07 persen), dan atau perangkat kelurahan/ desa (16,63 persen). Sementara 13,53 persen responden juga menyatakan memperoleh tambahan informasi dari sesama penerima bantuan. Efektivitas tokoh setempat dalam membantu penerima bantuan sangat bergantung pada informasi yang mereka peroleh. Desain uji coba sejak awal fokus pada pemberian sosialisasi dan komunikasi aktif dengan perangkat di kelurahan/desa. Hal ini berdampak positif terhadap kemampuan dan kesiapan mereka dalam memberikan layanan informasi bagi penerima bantuan yang membutuhkan. Umpan balik, terutama dari ketua RT/RW, atas pelaksanaan program sosial selama ini adalah sangat terbatasnya informasi yang diterima dan juga keterbatasan saluran komunikasi yang ada.

6.3.3. Dinamika Proses Registrasi Rekening Tabungan dan Aktivasi Alat Transaksi

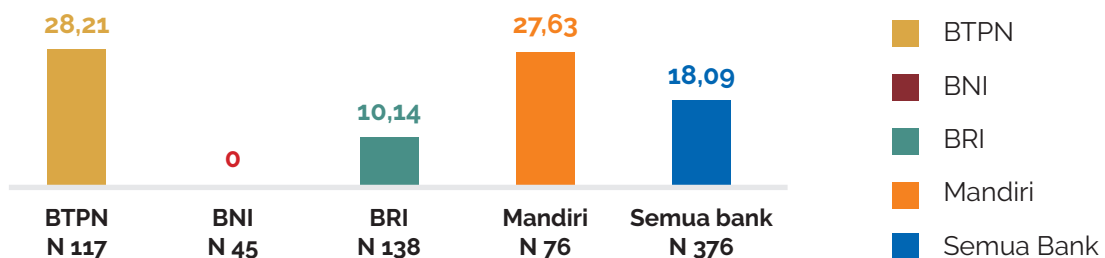
Proses registrasi rekening tabungan dan aktivasi alat transaksi dapat diikuti dengan baik oleh penerima bantuan, tetapi terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan. Sebanyak 94,47 persen responden (376 dari 398 rumah tangga) menyatakan ada anggota rumah tangga yang mengikuti proses registrasi. Sebanyak 94,47 persen responden (376 dari 398 rumah tangga) menyatakan ada anggota rumah tangga yang mengikuti proses registrasi.¹

Grafik 6. Cakupan Registrasi Berdasarkan Bank (Tanpa Bank Jateng), N: 398



Grafik 6 memperlihatkan jumlah responden nasabah BNI yang mengikuti registrasi terendah (68,18 persen) dibandingkan responden nasabah bank/telko mitra lainnya, yaitu 99,15 persen (BTPN-Telkomsel) dan 100 persen (BRI dan Bank Mandiri). **Grafik 7** mengindikasikan responden rumah tangga nasabah BNI dan BRI yang menggunakan moda kartu debit cenderung mengalami lebih sedikit masalah. Responden rumah tangga yang menjadi nasabah BTPN dan Bank Mandiri (moda transaksi berbasis ponsel) lebih banyak mengalami masalah, yaitu berturut-turut 28,21 persen dan 27,63 persen.

Grafik 7. Proporsi Rumah Tangga yang Menghadapi Kendala Saat Registrasi, Berdasarkan Bank (Tanpa Bank Jateng), N: 376



¹ Analisis data survei tidak mencakup responden rumah tangga nasabah Bank Jateng karena moda transaksi yang dipakai Bank Jateng tidak mengharuskan penerima bantuan melakukan registrasi. Dengan demikian, hanya data 398 dari 451 responden rumah tangga yang diolah.

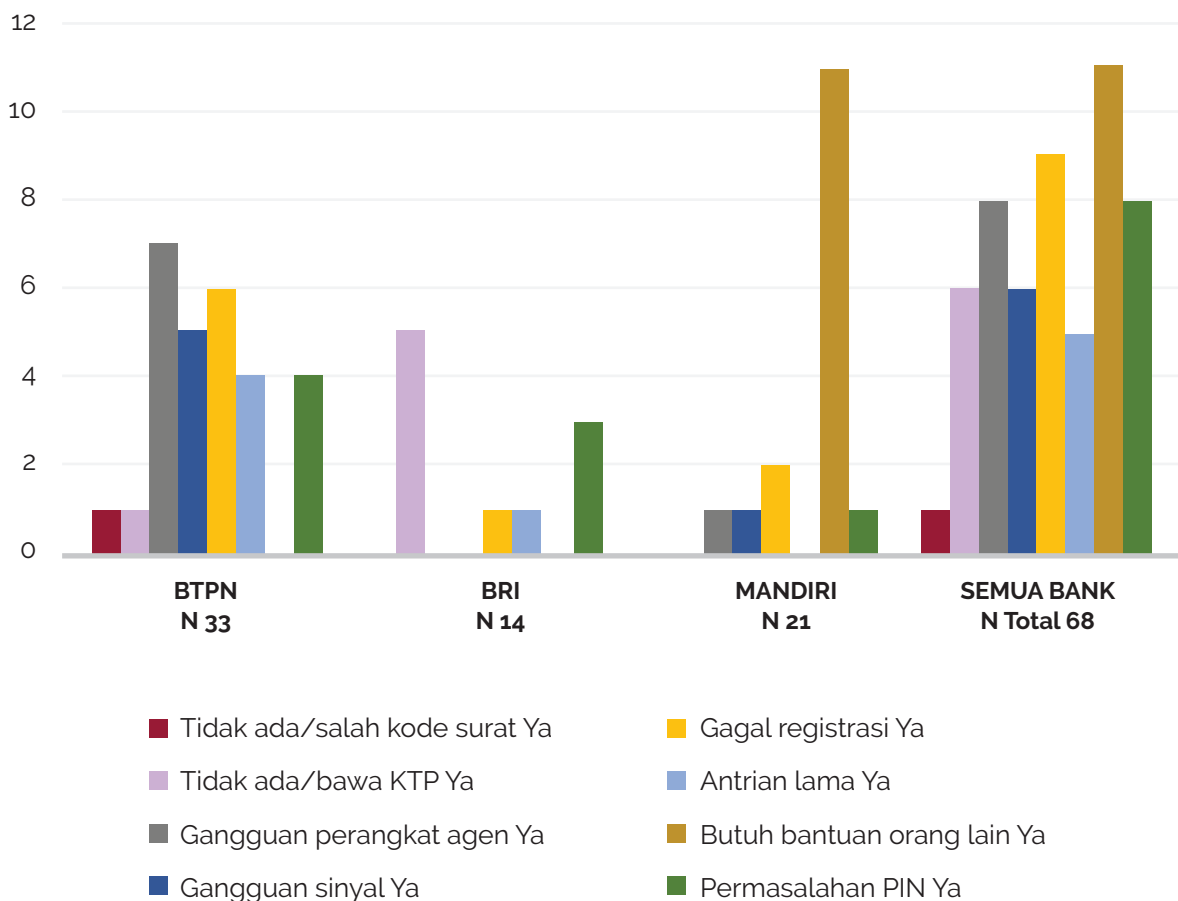
Masing-masing moda transaksi memiliki masalah terkait dengan proses registrasi.

Ada 68 responden rumah tangga nasabah BTPN-Telkomsel, BRI, dan Bank Mandiri yang mengalami kendala dalam registrasi (Grafik 8). Responden nasabah BPTN-Telkomsel (moda transaksi kartu SIM+NFC) mengalami beberapa jenis masalah, tetapi kendala utama terkait dengan gangguan perangkat agen dan kegagalan registrasi *online*.

Sedangkan lima (5) responden nasabah BRI (**moda transaksi kartu debit**) mendapatkan kesulitan terkait dengan tanda pengenal diri (KTP dan/atau KK) dan tiga (3) responden bermasalah dengan penerimaan PIN.

Sebelas (11) responden nasabah Bank Mandiri (**moda transaksi kartu SIM**) membutuhkan bantuan orang lain, sehingga kemahiran pengelola agen dan staf bank sangat diandalkan dalam hal mengaktivasi kartu SIM.

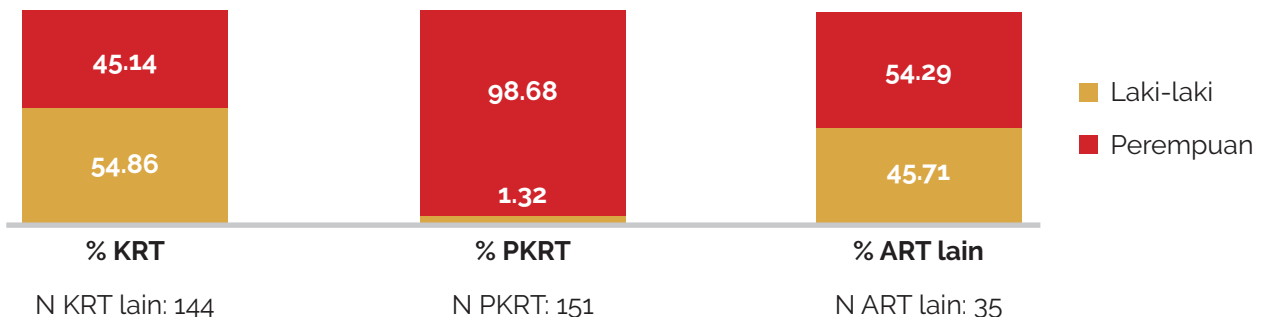
Grafik 8. Jenis Permasalahan yang Dialami Anggota Rumah Tangga Saat Registrasi (Tanpa Bank Jateng dan BNI), N: 68



Kendala lain yang dihadapi responden dalam proses registrasi adalah kelengkapan dan kesesuaian dokumen. Terdapat dua (2) kasus dasar terkait isu ini, yaitu:

1. Ketidaklengkapan dokumen saat registrasi. Sebagai contoh, masih terdapat penerima bantuan yang tidak memiliki dokumen kependudukan seperti KTP. Hal ini mengakibatkan penerima bantuan tidak dapat menyelesaikan proses registrasi dan aktivasi.
2. Perbedaan informasi antara basis data di bank mitra dan dokumen kependudukan yang dimiliki penerima bantuan. Misal, perbedaan nama dan nomor NIK. Perbedaan minor, seperti pada perbedaan penulisan nama, cenderung tidak menjadi masalah. Namun, ketika terjadi perbedaan yang signifikan, pihak bank mitra cenderung enggan untuk mengaktifkan rekening tabungan dimaksud karena tidak sesuai dengan aturan yang berlaku.

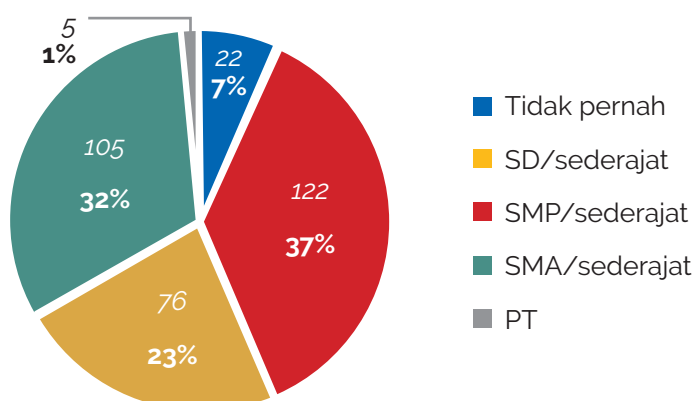
Grafik 9. Status Pemilik Rekening dalam Rumah Tangga, Berdasarkan Jenis Kelamin (Tanpa Bank Jateng), N: 330



Sebagian besar responden rumah tangga menyatakan pemilik rekening adalah perempuan (70,61 persen).² Status sebagian besar pemilik rekening adalah Pasangan Kepala Rumah Tangga (PKRT), yaitu 46 persen. Proporsi Kepala Rumah Tangga (KRT) hampir sama besar dengan PKRT (44%), tetapi hampir setengah KRT pun adalah perempuan (lihat Grafik 9). Tidak ada perbedaan mencolok terkait jenis kelamin pemilik rekening, setelah data dipilah berdasarkan kelompok usia.

² Hanya data 330 responden rumah tangga yang akan dianalisis untuk hal-hal terkait dengan kepemilikan rekening. Meskipun jumlah sampel rumah tangga mencakup 451 responden, tetapi 121 responden ini dikeluarkan dari profil anggota rumah tangga yang hadir dan berhasil registrasi, sehingga menjadi pemilik rekening. Yang dikeluarkan tersebut mencakup keseluruhan 53 responden nasabah Bank Jateng karena bank ini memang tidak melaksanakan kegiatan registrasi. Selain itu, 90 persen responden nasabah BNI menyatakan tidak melakukan registrasi, sementara dua (2) responden nasabah BTPN-Telkomsel tidak diketahui pasti status registrasinya.

Grafik 10. Pemilik Rekening dalam Rumah Tangga, Berdasarkan Tingkat Pendidikan Tertinggi (Tanpa Bank Jateng), N: 330



Pendidikan tertinggi pemilik rekening (Grafik 10) dalam rumah tangga responden sebagian besar adalah SD/ sederajat (37%), disusul SMA/ sederajat (32%) dan SMP/ sederajat (23%). Jumlah pemilik rekening yang merasa menghadapi masalah saat registrasi tidak berbeda mencolok, yaitu sekitar 20%, bila data dipilah berdasarkan pendidikan tertinggi. Terlepas dari tinggi atau rendahnya tingkat pendidikan, 13% pemilik rekening tercatat tidak dapat membaca dan menulis. Proses registrasi melibatkan rangkaian kegiatan administratif yang tidak selalu mudah diikuti penerima bantuan, terutama yang tidak dapat membaca dan menulis. Oleh karena itu, penyelenggaraannya perlu mengantisipasi masalah serupa dengan asistensi memadai dari petugas, termasuk kemungkinan untuk mengganti spesimen tanda tangan dengan cap jempol atau sidik jari.

6.3.4. Pemanfaatan Bantuan: Penukaran *Voucher Elektronik* untuk Bantuan Pangan dan Pencairan Uang Nontunai

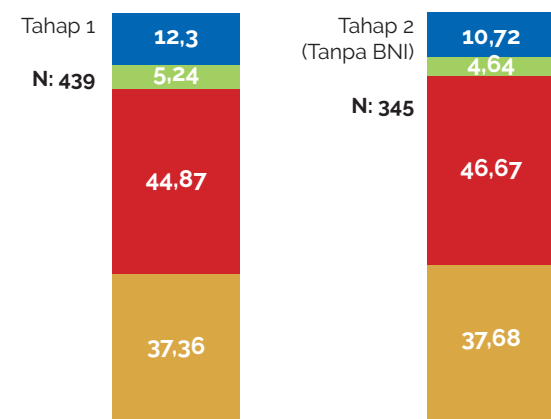
Bila ditinjau dari siapa yang mencairkan bantuan, tidak ada perubahan anggota rumah tangga yang mencairkan bantuan pada tahap 1 dan tahap 2.³ Hanya 88,68 persen responden nasabah Bank Jateng yang menyatakan anggota rumah tangga yang mencairkan pada kedua tahap adalah orang yang sama. Untuk BTPN-Telkomsel, BRI, dan Bank Mandiri, proporsinya masing-masing melebihi 94 persen. Sebanyak 15 dari 23 responden yang menyatakan ada perubahan anggota rumah tangga yang mencairkan bantuan menyampaikan alasan utamanya adalah karena kesibukan anggota rumah tangga yang berbelanja pertama kali (15 orang) atau sakit (lima orang).

³ Dalam analisis tentang pencairan bantuan oleh rumah tangga responden, responden nasabah BNI tidak disertakan karena bank tersebut tidak melaksanakan penyaluran tahap kedua. Dengan demikian, hanya data 365 dari 451 responden yang diolah.

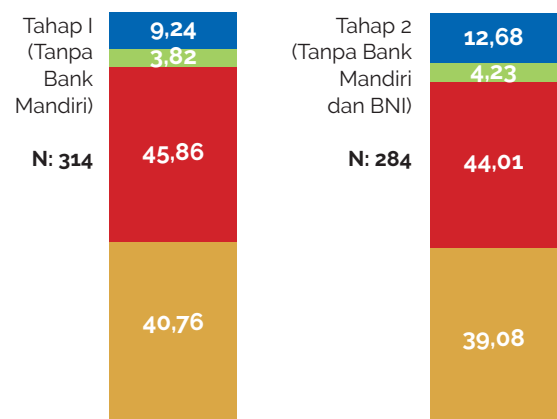
Pemilik rekening sendiri cenderung mencairkan bantuan, terutama untuk pengguna moda transaksi kartu SIM+NFC.⁴ Masing-masing 68,84 persen responden nasabah BRI dan 69,74 persen responden nasabah Bank Mandiri menegaskan bahwa yang melakukan pencairan tahap kedua adalah pemilik rekening sendiri. Proporsi pemilik rekening sendiri yang mencairkan bantuan di antara responden nasabah BTPN-Telkomsel mencapai 81,36 persen karena ada dua (2) alat transaksi yang dipasang pada tiap unit ponsel, yaitu kartu SIM dan stiker NFC. Memindahkan kedua alat tersebut ke perangkat ponsel berbeda tentulah akan cukup menyulitkan penggunaannya.

Anggota rumah tangga yang paling sering memutuskan penggunaan bantuan, baik untuk penukaran kupon elektronik maupun pencairan dana nontunai, adalah perempuan. Grafik 11 memperlihatkan bahwa PKRT (yang mayoritas perempuan) dan KRT (yang sekitar setengahnya perempuan) dalam rumah tangga responden adalah penentu penggunaan kupon elektronik untuk kedua tahap. Kecenderungan yang sama terlihat pada pencairan dana nontunai. Penggunaan bantuan merupakan hasil keputusan bersama untuk 10-13 persen responden rumah tangga (Grafik 12).

Grafik 11. ART yang Paling Sering Memutuskan Penggunaan Kupon Elektronik di Kedua Tahap (%)




Grafik 12. ART yang Paling Sering Memutuskan Penggunaan Tabungan di Kedua Tahap (%)



Kupon % KRT
 Kupon % Bersama-sama
 Tabungan % KRT
 Tabungan % Bersama-sama
 Kupon % PKRT
 Kupon % ART lain
 Tabungan % PKRT
 Tabungan % ART lain

⁴ Dalam analisis ini, data responden rumah tangga nasabah BNI dan Bank Jateng tidak diikutsertakan. Sampel analisis hanya 312 dari 451 responden rumah tangga. Hal ini dilakukan karena BNI tidak melakukan penyaluran tahap kedua, sementara Bank Jateng tidak melakukan kegiatan registrasi.



Penerima bantuan cenderung melakukan penukaran voucher elektronik untuk bantuan pangan dan pencairan uang nontunai di hari-hari awal setelah dana masuk ke rekening. Pada penyaluran tahap pertama, sekitar 80 persen penerima bantuan melakukan pemanfaatan dana di tiga (3) hari pertama setelah dana berada di rekening. Proporsi ini sedikit menurun pada tahap kedua, yaitu sekitar 75 persen penerima bantuan. Sisanya, 25 persen penerima bantuan baru melakukan transaksi setelah tiga (3) hari pertama. Beberapa alasan yang mengemuka atas pilihan tersebut antara lain karena responden tidak mengetahui tanggal dana telah tersedia di rekening, belum memiliki waktu untuk melakukan pemanfaatan bantuan, serta kehilangan alat transaksi, termasuk lupa PIN.

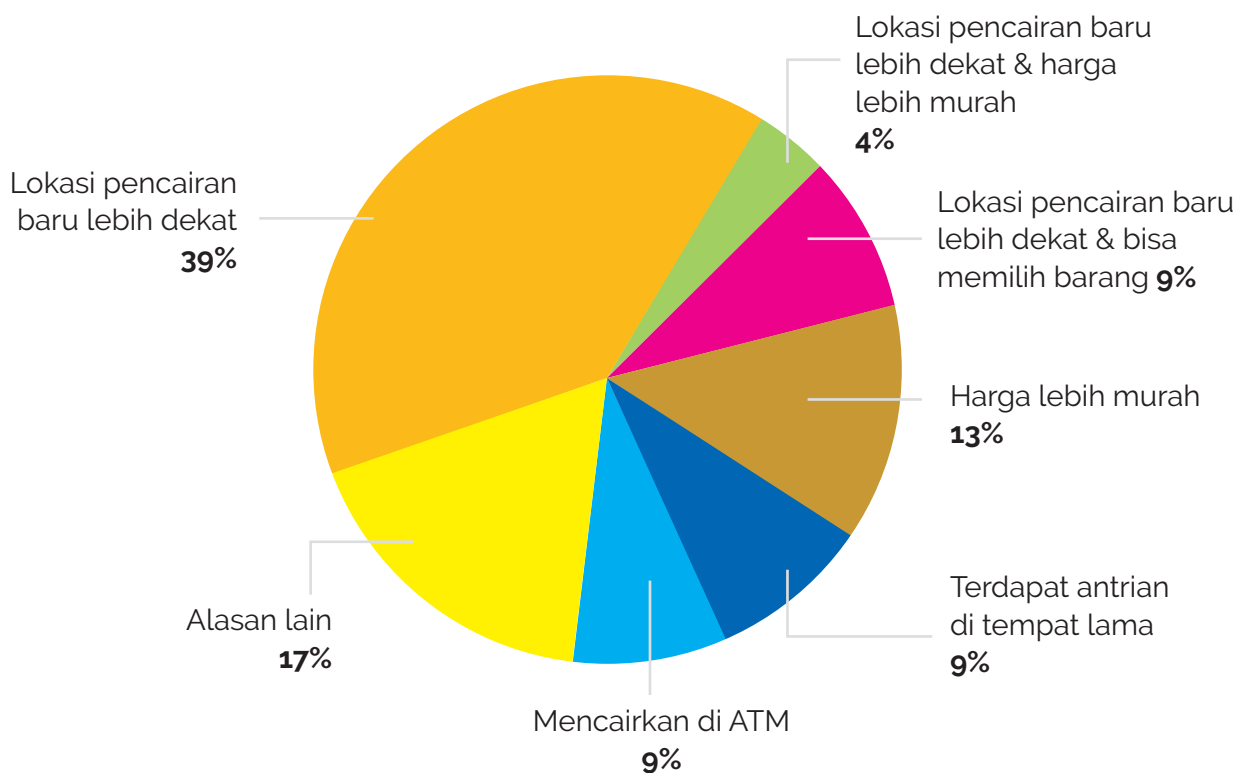
Secara umum penerima bantuan telah memahami mereka dapat memanfaatkan bantuan sesuai dengan kebutuhan dan tidak harus menghabiskan total nilai manfaat sekaligus dalam satu (1) kesempatan, meskipun dalam kenyataannya mayoritas masih mengambil nilai bantuan seluruhnya. Survei terhadap 375 rumah tangga penerima bantuan menunjukkan 81 persen telah mencairkan kedua jenis bantuan, 16 persen baru memanfaatkan *voucher* elektronik, dan tiga (3) persen lainnya baru memanfaatkan bantuan uang nontunai. Untuk pola pemanfaatan *voucher* elektronik, penerima bantuan cenderung masih menghabiskan nilai bantuan dalam sekali transaksi. Sebagian penerima bantuan memanfaatkan *voucher* elektronik untuk membeli salah satu jenis barang saja, umumnya beras. Sementara sebagian lainnya melakukan kombinasi pembelian ketiga barang (beras, telur, dan atau susu). Bahkan ada penerima bantuan yang menambahkan dengan dana pribadi karena pembeliannya melebihi nilai *voucher*. Hal menarik terjadi dalam pemanfaatan uang nontunai. Data survei menunjukkan 53 persen responden menarik dana tunai Rp100.000, dan menyetor Rp10.000, 44 persen responden mencairkan seluruhnya, dan tiga (3) persen memanfaatkan bantuan nontunai untuk membeli barang kebutuhan hidup lainnya di agen dengan kisaran Rp10.000-Rp60.000. Beberapa jenis barang yang dibeli adalah minyak goreng, gula, garam, mie instan, dan daging ayam/ikan.

Selama peyaluran tahap pertama dan kedua, mayoritas penerima bantuan (80 persen) menggunakan voucher elektronik untuk membeli kebutuhan bahan pangan yang telah ditentukan dalam uji coba, yaitu beras, telur, dan susu. Ini menunjukkan penerima bantuan dapat memahami tujuan dan menghargai aturan yang berlaku. Meskipun demikian, masih terdapat ruang penyempurnaan untuk memastikan pemanfaatan oleh

seluruh penerima bantuan mengikuti ketentuan yang ada. Beberapa hal yang dapat dilakukan di antaranya adalah: i) sosialisasi secara berkelanjutan kepada agen dan penerima bantuan mengenai ketentuan pemanfaatan *voucher* elektronik, ii) penyusunan mekanisme insentif bagi agen untuk hanya memberikan pelayanan *voucher* elektronik sesuai ketentuan yang berlaku, dan iii) pendampingan dan pemantauan terhadap agen secara intensif.

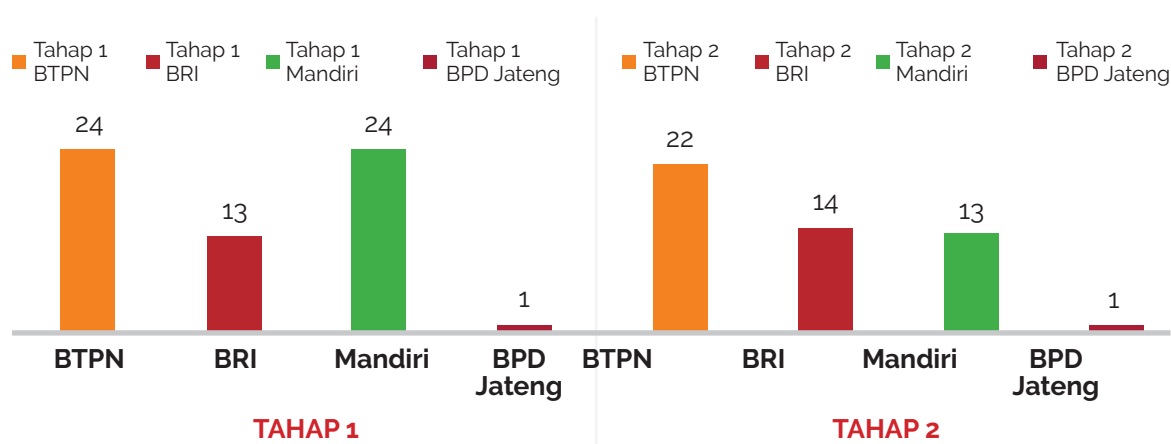
Sebagian penerima bantuan melakukan perubahan lokasi pencairan bantuan antara tahap pertama dan tahap kedua. Pada saat pencairan tahap pertama berlangsung, sebagian besar penerima bantuan kurang mengetahui keseluruhan pilihan agen yang tersedia. Kondisi ini berkontribusi kepada pilihan untuk mencairkan bantuan di agen yang telah mereka ketahui saja meskipun berjarak cukup jauh dari lokasi tempat tinggal dan menjual barang dengan harga lebih tinggi dibandingkan di agen lainnya. Namun, pada tahap kedua, hasil survei menunjukkan terdapat 23 penerima bantuan, atau enam (6) persen, yang berpindah lokasi. Pertimbangan yang disampaikan terkait hal ini (lihat Grafik 12) terutama jarak yang lebih dekat (39 persen) dan harga yang lebih murah (13 persen).

Grafik 13. Alasan Perubahan Lokasi Belanja pada Tahap 2, N: 23



Hasil survei juga menunjukkan adanya 62 responden yang mengalami permasalahan saat akan mencairkan bantuan.⁵ Responden nasabah BTPN-Telkomsel dan Bank Mandiri terbanyak mengalami kendala dalam pencairan saat tahap pertama (lihat Grafik 13). Kemungkinan rumah tangga belum terbiasa menggunakan alat transaksi berbasis ponsel dan masih perlu waktu untuk beradaptasi. Pada tahap kedua, jumlah responden nasabah Bank Mandiri yang mengalami kendala dalam transaksi berkurang hampir setengahnya, meskipun tidak ada perubahan berarti pada responden nasabah BTPN-Telkomsel.

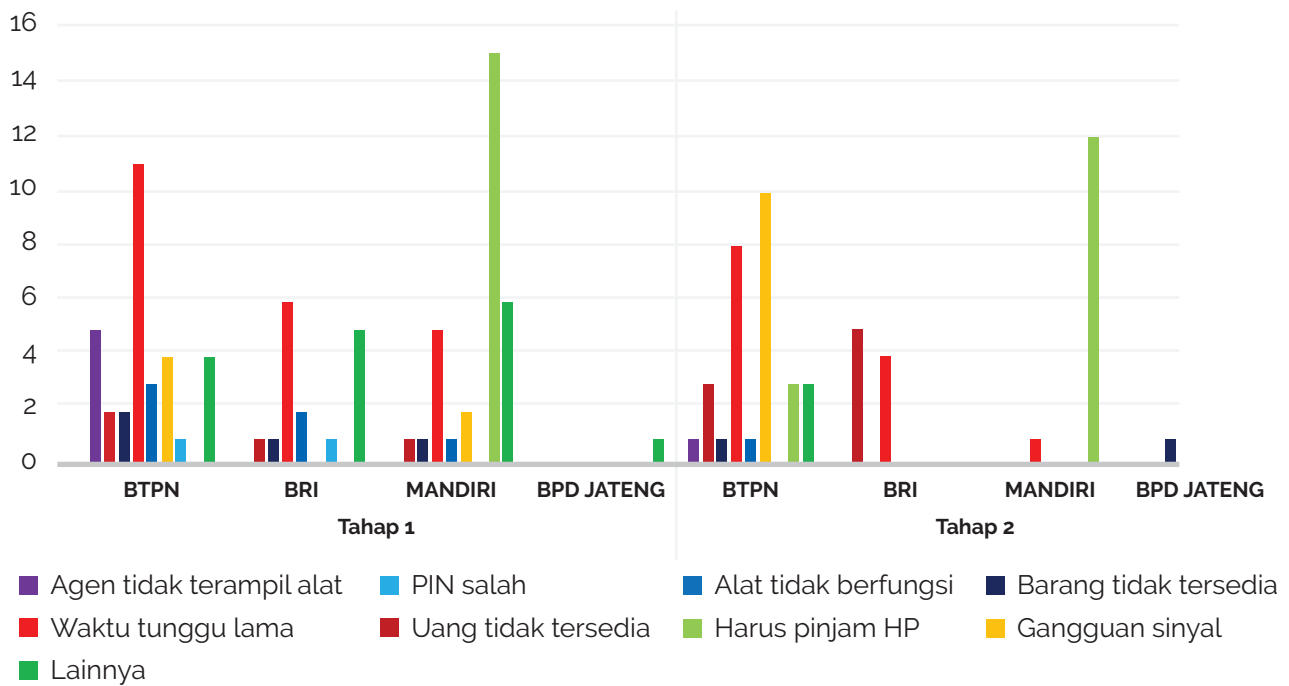
Grafik 14. Jumlah Penerima Bantuan yang Mengalami Hambatan dalam Pencairan Bantuan, Berdasarkan Tahap dan Bank (Tanpa BNI)



Kendala yang paling sering dialami oleh ke-62 responden adalah berkaitan dengan lamanya waktu menunggu untuk menyelesaikan transaksi, kecuali Bank Jateng (lihat Grafik 14). Pada tahap kedua, terjadi penurunan keluhan, terutama di antara responden Bank Mandiri. Hambatan khusus yang menonjol pada responden nasabah Bank Mandiri adalah ketiadaan ponsel sehingga mereka perlu meminjamnya dari tetangga atau agen bank. Sebagian kecil responden nasabah BTPN-Telkomsel menilai agen kurang terampil mengoperasikan alat pada tahap 1, meskipun ada perbaikan pada tahap 2. Isu ketersediaan bahan pangan dan/atau uang tunai muncul untuk semua moda transaksi pada tahap 1 (kecuali Bank Jateng). Pada tahap selanjutnya, masalah ketersediaan uang tunai justru meningkat di antara nasabah BRI dan BTPN-Telkomsel. Masalah terkait dengan ketersediaan bahan pangan cenderung berkurang atau menghilang, kecuali di antara responden nasabah Bank Jateng. Keluhan sehubungan alat transaksi yang tidak berfungsi dan/atau PIN yang salah diinput cenderung berkurang.

⁵ Dalam analisis ini, data responden rumah tangga nasabah BNI tidak diikutsertakan karena BNI tidak melakukan penyaluran tahap kedua.

Grafik 15. Jumlah Penerima Bantuan yang Mengalami Hambatan dalam Pencairan Bantuan, Berdasarkan Jenis Hambatan, Tahap, dan Bank (Tanpa BNI)

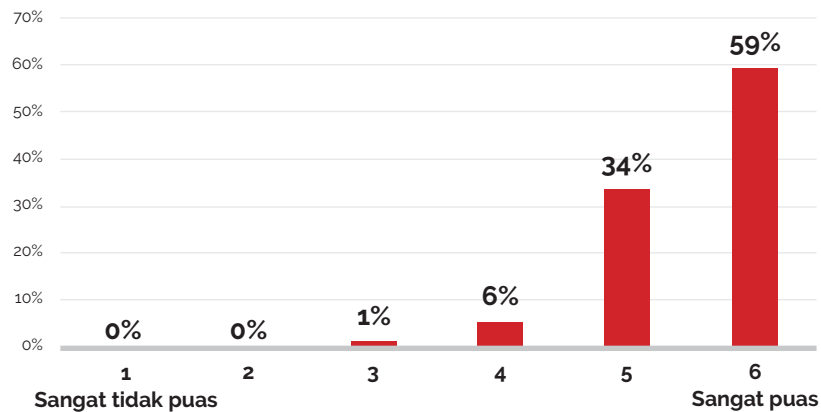


6.3.5. Kepuasan Penerima Bantuan terhadap Mekanisme Penyaluran Secara Nontunai

Hasil survei menunjukkan mayoritas penerima bantuan (99 persen dari 380 responden) dapat melakukan transaksi nontunai dan menyatakan puas atau sangat puas dengan mekanisme tersebut. Lebih dari 59 persen responden bahkan menyatakan sangat puas dengan mekanisme penyaluran bantuan secara nontunai (lihat **Grafik 16**). Hal ini juga sejalan dengan preferensi mereka terhadap penyaluran bantuan secara nontunai dibandingkan cara penyaluran Raskin/Rastra. Sebanyak 90 persen responden menyatakan lebih memilih *voucher* elektronik dan hanya delapan (8) persen yang memilih Raskin/Rastra.

Pertimbangan utama memilih *voucher* elektronik adalah karena dapat memperoleh beras dengan kualitas lebih baik, tidak perlu mengeluarkan biaya, lokasi belanja bahan pangan lebih dekat, dan bantuan dapat digunakan untuk membeli bahan pangan lainnya. Beberapa alasan yang disampaikan oleh responden yang menyatakan tidak puas adalah mekanisme nontunai mengharuskan proses registrasi yang rumit, jumlah beras yang diterima responden lebih sedikit dibandingkan dari Program Raskin/Rastra, dan responden tidak nyaman menggunakan rekening bank atau teknologi yang digunakan untuk mengakses rekening bank dan melakukan transaksi.

Grafik 16. Tingkat Kepuasan Responden terhadap Program Sebelum Uji Coba



6.4. Pandangan Dan Sikap Agen/Warung/Toko

6.4.1. Proses Perekrutan dan Pendaftaran Menjadi Agen Bank

Hasil pemantauan menunjukkan setidaknya terdapat dua (2) strategi umum yang digunakan oleh bank/telko mitra dalam merekrut agen. Strategi pertama adalah bank/telko mitra bekerja sama dengan perangkat setempat. Sebagian bank mitra melibatkan aparat setempat dalam mengidentifikasi sejumlah agen/warung/toko yang dianggap potensial menjadi agen bank. Selanjutnya, pihak bank/telko mitra melakukan kunjungan dan menjalankan prosedur administratif perekrutan yang berlaku. Strategi kedua adalah bank/telko mitra tidak melibatkan perangkat pemerintahan setempat. Bank mitra secara langsung mengidentifikasi agen potensial dan memberikan penawaran kepada mereka untuk terlibat dalam uji coba.

Proses pendaftaran menjadi agen bank dapat dilakukan dalam waktu yang relatif singkat dan lancar. Isu yang harus diperhatikan adalah kesesuaian agen/warung/toko tersebut dengan persyaratan yang berlaku untuk menjadi agen bank. Hasil survei kepada 37 agen/warung/toko menunjukkan 81 persen tidak mengalami hambatan dalam proses pendaftaran menjadi agen bank/telko mitra. Terdapat delapan (8) persen yang mengalami hambatan terkait dengan kelengkapan dokumen dan tiga (3) persen terhambat isu kepemilikan rekening di bank mitra. Sementara itu, delapan (8) persen menyatakan tidak tahu apakah mereka mengalami hambatan atau tidak.

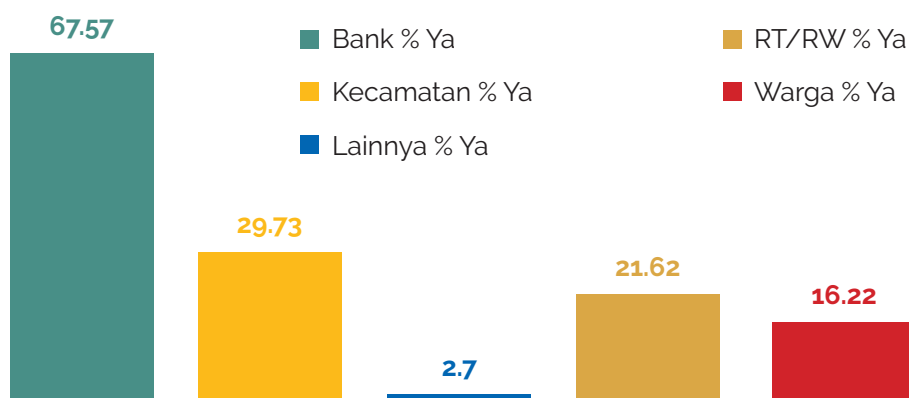
Agen/warung/toko yang sudah berdiri lebih lama cenderung lebih siap mengelola persediaan barang dan memiliki jaringan kerja dengan pemasok yang lebih luas dan

lebih baik. Dari 37 agen/warung/toko yang diobservasi, 73 persen telah menjalankan usaha lebih dari 5 tahun, 11 persen telah beroperasi tiga (3) sampai dengan lima (5) tahun, delapan (8) persen sudah berjalan dua tahun, dan delapan (8) persen lainnya baru menjalankan usaha selama satu (1) tahun. Rerata lama usaha agen/warung/toko yang berpartisipasi dalam uji coba sekitar 11 tahun, dengan masa berusaha terlama 36 tahun dan terpendek satu tahun. Hasil survei dan wawancara mendalam mengindikasikan bahwa semakin lama masa usaha, maka pemilik usaha cenderung memiliki pemahaman yang lebih baik terkait dengan —tetapi tidak terbatas pada— karakter usaha dan konsumen mereka, pengaruh musiman yang ada, jenis dan jumlah persediaan barang, dan risiko usaha yang patut diperhitungkan. Selain itu juga, mereka cenderung memiliki jaringan dengan pemasok yang lebih baik dan pola kerjasama yang lebih baik.

6.4.2. Sumber Informasi Bagi Agen/Warung/Toko

Agen/warung/toko lebih banyak mengandalkan bank/telko mitra dan perangkat di kelurahan/desa sebagai sumber informasi mengenai uji coba. Sebelum dapat menyampaikan kesediaan mereka untuk berpartisipasi dalam uji coba, agen/warung/toko perlu menerima penjelasan awal tentang rancangan uji coba. Sebagai langkah persiapan uji coba, bank/telko mitra dan perangkat setempat telah berkoordinasi dan bekerja sama dalam menyampaikan penjelasan awal tersebut. Hasil survei pun (lihat Grafik 17) memperlihatkan bahwa 67,57 persen responden (24 dari 37 agen yang diwawancarai) mendapatkan informasi mengenai uji coba secara langsung dari bank. Penyebaran informasi dari mulut ke mulut termasuk penting bagi agen, yaitu dari pengurus RT/RW (29,73 persen), penerima bantuan dan warga lainnya (21,62 persen), dan aparat kecamatan (2,7 persen).

Grafik 17. Sumber Informasi Agen Mengenai Uji Coba, N: 37





Pelatihan merupakan jendela utama bagi agen/warung/toko untuk mengetahui, memahami, dan mampu memberikan layanan transaksi nontunai, termasuk operasionalisasi alat transaksi. Seperti telah disampaikan sebelumnya, terdapat agen/warung/toko yang baru direkrut oleh bank/telko mitra. Ini mengindikasikan jika agen/warung/toko tersebut belum memiliki pengetahuan dan pengalaman dalam mengoperasikan alat transaksi nontunai. Dengan adanya penyesuaian dalam sistem dan alat transaksi nontunai, maka pelatihan menjadi relevan bagi agen/warung/toko yang telah lama menjadi agen bank. Dari 24 responden agen yang mendapatkan informasi uji coba dari bank/telko mitra, 11 di antaranya mengakui mendapatkan pelatihan dan pendampingan secara langsung dari bank/telko mitra. Materi pelatihan mencakup pengantar kegiatan uji coba, tata cara transaksi *e-voucher* dan pencairan uang tunai, tata cara registrasi nasabah (khusus untuk responden agen BPTN-Telkomsel), dan tata cara pelaporan masalah.

Ada dua (2) pendekatan dalam pelaksanaan pelatihan, yaitu metode kelas dan metode kunjungan ke masing-masing agen/warung/toko. Berdasarkan hasil observasi selama pelatihan, ada beberapa hal yang perlu diperhatikan dan diperbaiki, seperti intensitas praktik pemakaian alat transaksi yang cenderung terbatas dalam pelatihan di kelas, perbedaan informasi dan materi yang disampaikan oleh pelatih/petugas yang berlainan, terbatasnya topik penanganan permasalahan potensial terkait pengoperasian alat transaksi dan inisiatif pemberian materi pendukung (misal: buku panduan) yang kurang seragam di antara bank/telko mitra. Hal tersebut berimplikasi pada adanya perbedaan pemahaman antara agen/warung/toko dan kemampuan mereka dalam mengoperasikan alat transaksi nontunai. Adanya standardisasi kurikulum pelatihan dan materi pendukung yang diberikan kepada agen/warung/toko akan dapat membantu mengatasi isu ini.

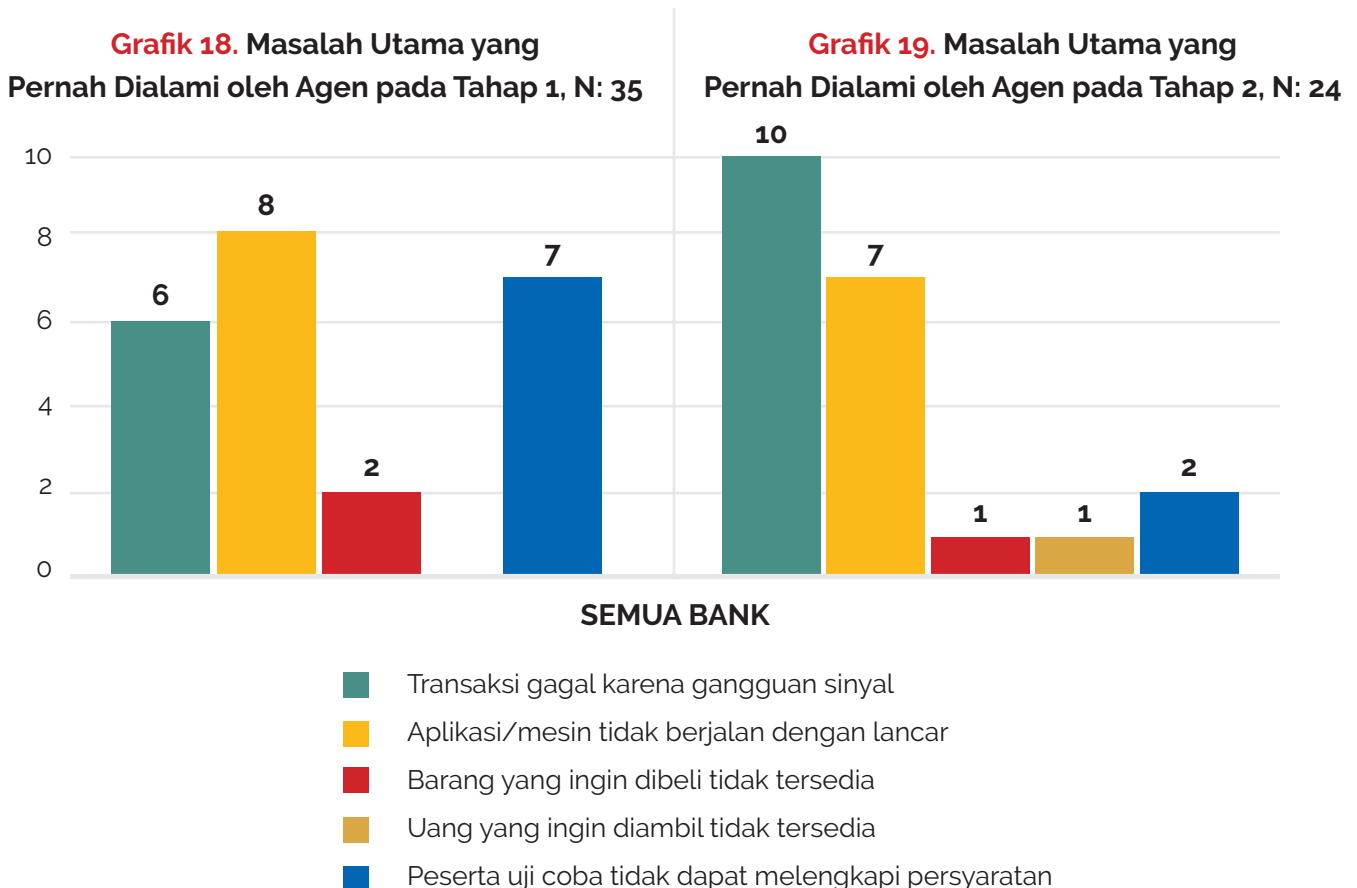
6.4.3. Pendampingan dan Dukungan pada Agen/Warung/Toko selama Uji Coba

Agen/warung/toko memerlukan dukungan dan pendampingan dari pihak bank/telko mitra, terutama selama transaksi awal dan ketika timbul masalah yang terkait dengan pengoperasian alat transaksi. Selama pelaksanaan uji coba, agen/warung/toko yang baru pertama kali melayani transaksi secara nontunai cenderung memerlukan waktu untuk beradaptasi dan memahami cara mengoperasikan alat transaksi. Proses adaptasi ini dapat berlangsung relatif singkat, dalam arti hanya memerlukan beberapa



kali pengalaman transaksi. Satu aspek yang sangat membantu dalam proses ini adalah keberadaan petugas bank/telko mitra untuk mendampingi dan membimbing agen/warung/toko dalam menjalankan prosedur dan alat transaksi nontunai. Agen/warung/toko yang telah terbiasa dengan cara transaksi nontunai selanjutnya dapat mengoperasikan alat secara mandiri. Keberadaan petugas bank/telko mitra pun diperlukan ketika terjadi kendala dengan alat transaksi. Beberapa permasalahan yang timbul di antaranya adalah gangguan sinyal dan gangguan teknis. Permasalahan ini dapat diselesaikan dengan relatif cepat oleh petugas bank/telko mitra.

Selama kedua tahap pencairan bantuan, mayoritas responden agen bank pernah mengalami kendala atau permasalahan. Hal ini disampaikan 35 dari 37 responden agen untuk tahap 1 (lihat **Grafik 18**), serta oleh 24 dari 31 responden agen (di luar agen BNI) untuk tahap 2 (lihat **Grafik 19**). Selama kedua tahap, kegagalan transaksi karena alat transaksi pada agen tidak berjalan lancar dan/atau terjadi gangguan sinyal masih merupakan masalah utama. Penerima bantuan tidak dapat melengkapi persyaratan termasuk isu utama yang berkurang pada tahap berikutnya. Masalah lain yang diungkapkan agen bank terkait dengan ketersediaan bahan pangan dan/atau uang tunai.





Namun, permasalahan di lapangan lebih berkaitan dengan sistem bank sehingga petugas lapangan mengalami keterbatasan untuk menanganinya tanpa dukungan dan arahan dari tim pusat bank/telko mitra. Salah satu hal yang cukup mencuat selama pelaksanaan uji coba adalah adanya kasus dana dinyatakan telah tersalurkan ke rekening penerima bantuan, tetapi saat penerima bantuan hendak melakukan transaksi, saldo terbaca belum ada penambahan. Situasi ini cukup menyulitkan bagi agen/warung/toko karena mereka harus memberikan pengertian kepada penerima bantuan bahwa saldo tidak mencukupi. Ketika penerima bantuan mempertanyakan penyebab terjadinya situasi tersebut, pihak agen/warung/toko serta petugas bank/telko mitra kesulitan dalam memberikan jawaban dan menangani isu tersebut. Permasalahan lain yang perlu menjadi catatan adalah kasus di mana saldo penerima bantuan telah berkurang, tetapi tidak tercatat ada transfer dana ke rekening agen/warung/toko senilai transaksi belanja tersebut. Hal seperti ini juga tidak dapat ditangani oleh petugas lapangan bank/telko mitra. Upaya optimal yang mereka lakukan adalah melaporkan ke dan meminta arahan dari tim pusat bank/telko mitra. Namun, berdasarkan pemantauan terhadap penanganan isu ini selama pelaksanaan uji coba, tanggapan tim pusat bank/telko mitra terbatas. Sampai uji coba dinyatakan berakhir, kedua isu tersebut cenderung diabaikan. Kondisi ini tentu merugikan bagi penerima bantuan dan agen/warung/toko.

Transaksi nontunai berdampak langsung pada tingkat likuiditas dana agen/warung/toko. Dari 37 agen/warung/toko yang diwawancarai, 97 persen di antaranya menyatakan merasa terbebani untuk menyediakan dana tunai. Bila proses rekonsiliasi antara data elektronik agen/warung/toko dan data bank/telko mitra memakan waktu lama, maka agen/warung/toko berpotensi mengalami kendala dalam pembelian stok baru bahan pangan. Hal ini dikarenakan agen/warung/toko harus menyisihkan lebih banyak dana tunai untuk mengantisipasi pencairan uang dan proses rekonsiliasi data yang lama.

6.4.4. Pelayanan Agen/Warung/Toko kepada Penerima Bantuan

Beberapa hal utama yang mempengaruhi layanan bagi penerima bantuan adalah waktu operasional, ketersediaan barang, dan kemampuan agen/warung/toko dalam menjalankan transaksi nontunai. Sebagian agen/warung/toko memiliki jam operasional yang jelas dan telah diketahui oleh penerima bantuan, tetapi terdapat juga agen/warung/toko yang jam bukanya tidak menentu sehingga menyulitkan penerima bantuan yang hendak melakukan transaksi.



Berkaitan dengan persediaan barang, sejumlah agen/warung/toko menambah persediaan, jenis, dan kuantitas barang, sesuai jenis pangan yang dapat dibeli menggunakan *voucher* elektronik. Namun, sebagian lain tidak melakukan perubahan apapun, baik dari jenis maupun kuantitas barang.

Di sisi lain, jangka waktu pelayanan oleh agen/warung/toko dipengaruhi oleh kemampuan masing-masing dalam mengoperasikan alat transaksi nontunai. Bagi mereka yang telah terbiasa melakukan transaksi secara nontunai, dan tidak mengalami permasalahan teknis dengan alat transaksi, layanan dapat diberikan dengan cepat. Jika hanya ada satu orang yang dapat melayani transaksi nontunai di agen/warung/toko, maka pelayanan bagi penerima bantuan akan terganggu saat orang bersangkutan berhalangan hadir.

Agen/warung/toko cenderung menjual barang dalam rentang harga yang wajar.

Selama uji coba berlangsung, tidak ditemukan upaya untuk menaikkan harga jual barang di luar kewajaran. Perbedaan harga jenis barang yang sama (misal: telur) antara agen/agen/warung/toko lebih karena selisih harga pembelian stok. Agen/warung/toko yang membeli langsung dari pemasok besar, atau bahkan produsen, cenderung menjual dengan harga lebih murah. Hal ini terjadi di seluruh wilayah uji coba (lihat **Tabel 8**).

Tabel 8. Variasi Harga Tiga Jenis Pangan yang Diujicobakan

Wilayah	Kisaran Harga (RP)		
	Beras	Telur	Susu Kental Manis
Jakarta Pusat	8.000-9.000/liter 10.000-12.000/kg	21.000-23.000/kg	11.000/kaleng 3.500/saset
Jakarta Timur	8.000-10.000/liter	20.000-21.000/kg	10.000-11.000/kaleng
Kab. Bogor	8.000-11.000/liter	21.000-22.000/kg	10.000-11.000/kaleng
Surakarta	10.000-12.000/kg	17.000-19.000/kg	9.500-11.000/kaleng 7.000-7.500/renceng
Kab. Sidoarjo	8.000-12.000/kg	17.500-18.000/kg	10.000/kaleng
Malang	8.800-11.400/kg	17.000-18.000/kg	10.000-11.000/kaleng
Makassar	7.500-8.500/liter	36.000-42.000/rak 1.250-1.500/butir	10.000-11.000/kaleng
Medan	10.000-13.000/kg	1.250-1.300/butir	10.000/kaleng 1.500/saset

Sumber: Hasil survei uji coba penyaluran bantuan nontunai (Sekretariat TNP2K, 2016)

Catatan: Harga beras dan susu tergantung jenis dan mereknya

6.4.5. Ketersediaan Agen/Warung/Toko untuk Melanjutkan Partisipasi dalam Penyaluran Manfaat Program Sosial Secara Nontunai

Mayoritas agen/warung/toko yang terlibat dalam uji coba menyatakan kesediaannya untuk terlibat apabila manfaat program sosial di Indonesia disalurkan dengan mekanisme nontunai.⁶ Dengan asumsi agen dapat memperoleh insentif melalui

⁶ Dalam analisis ini, data responden rumah tangga nasabah BNI tidak diikutsertakan karena BNI tidak melakukan penyaluran tahap kedua.

pertambahan pelanggan (penerima bantuan), masih ada 16 persen responden agen yang tidak merasa bertambah keuntungannya secara signifikan. Namun, 97 persen responden antusias untuk ikut serta dalam program sosial serupa dan 87 persen responden bersedia untuk menjadi agen bank yang memberikan layanan keuangan lain, di luar melayani kebutuhan program sosial.

Sementara itu, sekitar tiga persen agen/warung/toko yang diwawancarai menyatakan tidak bersedia untuk terlibat dalam program sosial serupa dengan pertimbangan program yang belum jelas, kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi dan alat transaksi, serta kekhawatiran usaha akan terbengkalai. Meskipun hanya kecil proporsi agen/warung/toko yang menyatakan tidak bersedia berpartisipasi lebih lanjut, ada poin-poin penting yang perlu diperhatikan dari pertimbangan yang mereka sampaikan. Ketentuan kerja sama dan program perlu disampaikan sedini mungkin atau sejak awal kepada agen/warung/toko sehingga mereka dapat mempertimbangkan keselarasan ketentuan tersebut dengan kebutuhan usaha. Kemudahan dalam mengoperasikan aplikasi dan alat transaksi perlu ditingkatkan melalui pengembangan aplikasi dan alat transaksi, serta pelatihan dan pendampingan yang berkelanjutan. Pada akhirnya, keputusan dari suatu agen/warung/toko untuk berpartisipasi merupakan pilihan usaha yang harus diambil secara sadar dan tanpa paksaan dari pihak manapun.

6.5 Ringkasan Hasil Observasi dan Evaluasi Terhadap Pelaksanaan Uji Coba Berdasarkan Moda Transaksi dan Bank/Telko Mitra

Tabel 9 berikut ini merangkum hasil observasi dan evaluasi terhadap pelaksanaan kegiatan uji coba, dengan pemilahan berdasarkan moda transaksi yang dipakai oleh masing-masing bank/telko mitra.

Tabel 9. Ringkasan Hasil Observasi dan Evaluasi terhadap Pelaksanaan Uji Coba Berdasarkan Moda Transaksi dan Bank/Telko Mitra

Tahap Pelaksanaan	Kartu Debit	Kartu SIM	Kartu Debit	QR Code/Situs Web	Kartu SIM+NFC
	BRI	Bank Mandiri	BNI	Bank Jateng	BTPN+ Telkomsel
Penyiapan Agen	<p>KELEBIHAN: Dalam perekrutan agen, bank cabang berkoordinasi dengan aparat setempat. Sebagian agen yang terlibat adalah agen BRILink yang sudah ada.</p> <p>Mayoritas agen merupakan agen/warung/toko bahan pangan.</p> <p>Pelatihan agen menerapkan dua metode: kelas (kolektif) dan kunjungan ke agen/warung/toko (individual). Metode ini dapat memastikan kesamaan informasi yang diterima agen/warung/toko, sekaligus dapat melatih pengoperasian alat transaksi secara intensif.</p>	<p>KELEBIHAN: Dalam perekrutan agen, bank cabang berkoordinasi dengan aparat setempat. Mayoritas agen merupakan agen/warung/toko bahan pangan.</p> <p>Pelatihan agen menerapkan metode individual. Metode ini memungkinkan pelatihan pengoperasian alat transaksi secara intensif.</p>	<p>KELEBIHAN: Dalam perekrutan agen, bank cabang berkoordinasi dengan aparat setempat. Mayoritas agen merupakan agen/warung/toko bahan pangan.</p> <p>Pelatihan agen menerapkan dua metode: kelas (kolektif) dan kunjungan ke agen/warung/toko (individual), menggunakan alat transaksi. Metode ini dapat memastikan kesamaan informasi yang diterima agen/warung/toko, sekaligus dapat melatih pengoperasian alat transaksi secara intensif.</p>	<p>KELEBIHAN: Melibatkan pihak ketiga yang juga berkoordinasi dengan aparat setempat.</p> <p>Sebagian agen yang terlibat adalah agen Telkomsel yang sudah ada.</p> <p>Mayoritas agen merupakan agen/warung/toko bahan pangan.</p> <p>Pelatihan agen menerapkan dua metode: kelas (kolektif) dan kunjungan ke agen/warung/toko (individual), menggunakan alat transaksi. Metode ini dapat memastikan kesamaan informasi yang diterima agen/warung/toko, sekaligus dapat melatih pengoperasian alat transaksi secara intensif.</p> <p>Bank/telko memberikan dukungan dana tunai kepada agen untuk memperlancar layanan pencairan uang nontunai.</p>	

Tahap Pelaksanaan	Kartu Debit BRI	Kartu SIM Bank Mandiri	Kartu Debit BNI	QR Code+Situs Web Bank Jateng	Kartu SIM+NFC BTPN+ Telkomsel	
Penyiapan Agen	KETERBATASAN: Kantor pusat bank tidak memiliki prosedur perekrutan yang sama antardaerah. Saat pelatihan, masih ada agen yang mengalami kesulitan dalam mengoperasikan dua (2) mesin EDC.	KETERBATASAN: Mayoritas agen baru. Pelatihan agen menerapkan metode individual sehingga seharusnya pelatihan pengoperasian alat transaksi intensif. Hal ini tidak terjadi karena pelatihan berlangsung tanpa penyediaan alat transaksi. Pelatihan dengan metode individual saja rentan terhadap perbedaan informasi atau pemahaman antara agen/warung/toko.	KETERBATASAN: Mayoritas agen baru. Pelatihan dengan metode individual saja rentan terhadap perbedaan informasi atau pemahaman antara agen/warung/toko. Penerapan metode ini juga membutuhkan SDM banyak dan waktu lama.	KETERBATASAN: Mayoritas agen baru. Saat pelatihan, masih ada agen yang mengalami kesulitan dalam mengoperasikan mesin EDC. Bank belum menyediakan dukungan dana tunai kepada agen untuk memperlancar layanan pencairan uang nontunai.	KETERBATASAN: Mayoritas agen baru. Saat pelatihan, masih ada agen yang kesulitan mengoperasikan aplikasi transaksi pada ponsel pintar. Metode pelatihan kelas dan individual akan sulit dilakukan dalam skala besar karena akan membutuhkan SDM banyak dan waktu lama. Bank belum menyediakan dukungan dana tunai kepada agen untuk memperlancar layanan pencairan uang nontunai.	KETERBATASAN: Saat pelatihan, masih ada agen yang mengalami kesulitan dalam mengoperasikan alat transaksi berbasis ponsel, terutama untuk proses registrasi. Metode pelatihan kelas dan individual akan sulit dilakukan dalam skala besar karena akan membutuhkan SDM banyak dan waktu lama.
	Bank belum menyediakan dukungan dana tunai kepada agen untuk memperlancar layanan pencairan uang nontunai.	Bank belum menyediakan dukungan dana tunai kepada agen untuk memperlancar layanan pencairan uang nontunai.	Bank belum menyediakan dukungan dana tunai kepada agen untuk memperlancar layanan pencairan uang nontunai.	Bank belum menyediakan dukungan dana tunai kepada agen untuk memperlancar layanan pencairan uang nontunai.	Bank belum menyediakan dukungan dana tunai kepada agen untuk memperlancar layanan pencairan uang nontunai.	

Tahap Pelaksanaan	Kartu Debit	Kartu SIM	Kartu Debit	QR Code+Situs Web	Kartu SIM+NFC
	BRI	Bank Mandiri	BNI	Bank Jateng	BTPN+ Telkomsel
Sosialisasi dan Edukasi	<p>KELEBIHAN:</p> <p>Metode Pusat Informasi: biaya murah, partisipasi aktif perangkat di kelurahan/desa, interaksi antara Pusat Informasi dan penerima bantuan dapat dilakukan kapan dan di mana pun.</p>	<p>KELEBIHAN:</p> <p>Metode Pusat Informasi: biaya murah, partisipasi aktif perangkat di kelurahan/desa, interaksi antara Pusat Informasi dan penerima bantuan dapat dilakukan kapan dan di mana pun.</p> <p>Metode pertemuan warga memungkinkan adanya informasi yang seragam, interaksi langsung antara tim uji coba dengan penerima bantuan, dapat menjangkau lebih banyak penerima bantuan dalam satu kesempatan.</p>	<p>KELEBIHAN:</p> <p>Metode Pusat Informasi: biaya murah, partisipasi aktif perangkat di kelurahan/desa, interaksi antara Pusat Informasi dan penerima bantuan dapat dilakukan kapan dan di mana pun.</p>	<p>KELEBIHAN:</p> <p>Metode Pusat Informasi: biaya murah, partisipasi aktif perangkat di kelurahan/desa, interaksi antara Pusat Informasi dan penerima bantuan dapat dilakukan kapan dan di mana pun.</p>	<p>KELEBIHAN:</p> <p>Metode Pusat Informasi: biaya murah, partisipasi aktif perangkat di kelurahan/desa, interaksi antara Pusat Informasi dan penerima bantuan dapat dilakukan kapan dan di mana pun.</p> <p>Metode kunjungan pihak ketiga/petugas informasi cenderung memberikan informasi yang cukup beragam, kunjungan ke rumah memungkinkan adanya interaksi intensif antara petugas informasi dan setiap penerima bantuan.</p>



Tahap Pelaksanaan	Kartu Debit	Kartu SIM	Kartu Debit	QR Code+Situs Web	Kartu SIM+NFC
	BRI	Bank Mandiri	BNI	Bank Jateng	BTPN+ Telkomsel
Sosialisasi dan Edukasi	<p>KETERBATASAN:</p> <p>Metode Pusat Informasi: ada risiko perbedaan informasi yang disampaikan oleh narasumber berbeda.</p>	<p>KETERBATASAN:</p> <p>Metode Pusat Informasi: ada risiko perbedaan informasi yang disampaikan oleh narasumber berbeda.</p> <p>Metode pertemuan warga: memerlukan biaya tinggi; dukungan fasilitas yang memadai dan penerima bantuan yang absen dalam pertemuan tidak memperoleh informasi.</p>	<p>KETERBATASAN:</p> <p>Metode Pusat Informasi: ada risiko perbedaan informasi yang disampaikan oleh narasumber berbeda.</p>	<p>KETERBATASAN:</p> <p>Metode Pusat Informasi: ada risiko perbedaan informasi yang disampaikan oleh narasumber berbeda.</p>	<p>KETERBATASAN:</p> <p>Metode Pusat Informasi: ada risiko perbedaan informasi yang disampaikan oleh narasumber berbeda.</p> <p>Metode kunjungan: pihak ketiga/petugas informasi memerlukan biaya besar dan waktu yang lebih lama.</p>



Tahap Pelaksanaan	Kartu Debit	Kartu SIM	Kartu Debit	QR Code+Situs Web	Kartu SIM+NFC
	BRI	Bank Mandiri	BNI	Bank Jateng	BTPN+ Telkomsel
Registrasi dan Aktivasi	KELEBIHAN: Dilakukan di kelurahan/desa sehingga penerima bantuan tidak perlu mendatangi kantor cabang bank yang letaknya lebih jauh.	KELEBIHAN: Metode rekening indikatif (rumah rekening) sehingga registrasi dapat dilakukan oleh siapapun dalam keluarga sepanjang tercatat dalam dokumen KK.	KELEBIHAN: Dilakukan di kelurahan/desa sehingga penerima bantuan tidak perlu mendatangi kantor cabang bank yang letaknya lebih jauh. Pemeriksaan administratif terhadap penerima bantuan yang namanya tercantum dalam nama rekening dilakukan terlebih dahulu, sehingga proses registrasi lebih singkat.	KELEBIHAN: Registrasi dan aktivasi secara kolektif tanpa melibatkan penerima bantuan sehingga dapat dilakukan dengan cepat.	KELEBIHAN: Dilakukan di agen/warung/toko di kelurahan/desa sehingga penerima bantuan tidak perlu mendatangi kantor cabang bank yang letaknya lebih jauh. Tidak ada pembukaan rekening sebelumnya sehingga, siapapun dalam keluarga penerima bantuan, sepanjang tercatat dalam dokumen KK, dapat melakukan registrasi <i>online</i> . Tidak ada isu perbedaan nama dalam rekening dengan nama yang melakukan registrasi dan isu perbedaan informasi kependudukan lainnya.

Tahap Pelaksanaan	Kartu Debit	Kartu SIM	Kartu Debit	QR Code+Situs Web	Kartu SIM+NFC
	BRI	Bank Mandiri	BNI	Bank Jateng	BTPN+ Telkomsel
Registrasi dan Aktivasi	<p>KETERBATASAN:</p> <p>Hanya anggota rumah tangga yang namanya tercatat sebagai nama pemilik rekening yang dapat melakukan registrasi.</p> <p>Tidak adanya pemeriksaan administratif sebelumnya mengakibatkan munculnya hambatan diakibatkan oleh perbedaan informasi kependudukan (misal: nama dan NIK).</p> <p>Perbaikan data rekening dan dokumen administrasi kependudukan cukup memerlukan waktu.</p>	<p>KETERBATASAN:</p> <p>Dilakukan hanya dalam sekali pertemuan selama satu hari sehingga penerima bantuan dapat menunggu lama.</p>	<p>KETERBATASAN:</p> <p>Hanya anggota rumah tangga yang namanya tercatat sebagai nama pemilik rekening yang dapat melakukan registrasi.</p> <p>Penyerahan PIN hanya mengacu kepada nama pemilik rekening sehingga ada PIN beberapa penerima bantuan yang saling bertukar.</p>	<p>KETERBATASAN:</p> <p>Tidak adanya keterlibatan penerima bantuan menjadikan pendekatan ini rentan terhadap penyalahgunaan rekening.</p>	<p>KETERBATASAN:</p> <p>Pembukaan rekening dapat berlangsung lebih lama karena perlu menunggu respons persetujuan dari bank pusat melalui aplikasi.</p> <p>Syarat tanda tangan di KTP perlu identik dengan tanda tangan saat registrasi menjadi kesulitan bagi sebagian penerima bantuan, terutama kelompok lansia.</p> <p>Proses registrasi <i>online</i> memerlukan keberadaan sinyal kuat dan paket data.</p>



Tahap Pelaksanaan	Kartu Debit	Kartu SIM	Kartu Debit	QR Code+Situs Web	Kartu SIM+NFC
	BRI	Bank Mandiri	BNI	Bank Jateng	BTPN+ Telkomsel
Penyaluran	<p>KELEBIHAN:</p> <p>Penyaluran dari bank ke rekening tabungan penerima bantuan secara langsung (<i>real time</i>).</p> <p>Penyaluran dari bank ke rekening tabungan penerima bantuan secara langsung (<i>real time</i>).</p> <p>Informasi penyaluran melalui layanan pesan singkat (SMS) sehingga penerima bantuan menerima pemberitahuan.</p>	<p>KELEBIHAN:</p> <p>Penyaluran dari bank ke rekening tabungan penerima bantuan secara langsung (<i>real time</i>).</p> <p>Informasi penyaluran melalui layanan pesan singkat (SMS) sehingga penerima bantuan menerima pemberitahuan.</p>	<p>KELEBIHAN:</p> <p>Penyaluran dari bank ke rekening tabungan penerima bantuan secara langsung (<i>real time</i>).</p>	<p>KELEBIHAN:</p> <p>Penyaluran dari bank ke rekening tabungan penerima bantuan secara langsung (<i>real time</i>).</p> <p>Informasi penyaluran melalui layanan pesan singkat (SMS) sehingga penerima bantuan menerima pemberitahuan.</p>	<p>KELEBIHAN:</p> <p>Penyaluran dari bank ke rekening tabungan penerima bantuan secara langsung (<i>real time</i>).</p> <p>Informasi penyaluran melalui layanan pesan singkat (SMS) sehingga penerima bantuan menerima pemberitahuan.</p>
	<p>KETERBATASAN:</p> <p>Informasi penyaluran tidak dapat diketahui secara penerima bantuan yang tidak memiliki ponsel atau kartu SIM tidak aktif.</p> <p>Perlu saldo minimum untuk memastikan kartu SIM tetap aktif.</p>	<p>KETERBATASAN:</p> <p>Informasi penyaluran tidak dapat diketahui secara penerima bantuan yang tidak memiliki ponsel atau kartu SIM tidak aktif.</p> <p>Perlu saldo minimum untuk memastikan kartu SIM tetap aktif.</p>	<p>KETERBATASAN:</p> <p>Informasi penyaluran melalui perangkat kelurahan/desa dan agen bank sehingga memerlukan waktu dan penerima bantuan tidak dapat menerimanya dengan cepat.</p>	<p>KETERBATASAN:</p> <p>Informasi penyaluran melalui perangkat kelurahan/desa dan agen bank sehingga memerlukan waktu dan penerima bantuan tidak dapat menerimanya dengan cepat.</p>	<p>KETERBATASAN:</p> <p>Informasi penyaluran tidak dapat diketahui secara langsung oleh penerima bantuan yang tidak memiliki ponsel atau kartu SIM tidak aktif.</p> <p>Perlu saldo minimum untuk memastikan kartu SIM tetap aktif.</p>


Tahap Pelaksanaan	Kartu Debit	Kartu SIM	Kartu Debit	QR Code+Situs Web	Kartu SIM+NFC
	BRI	Bank Mandiri	BNI	Bank Jateng	BTPN+ Telkomsel
Penggunaan Alat Transaksi dan Pemanfaatan Bantuan	KELEBIHAN: Penerima bantuan tidak memerlukan perangkat pribadi tambahan. Agen/warung/toko cenderung mudah mempelajari pengoperasian mesin EDC.	KELEBIHAN: Lebih banyak agen/warung/toko yang telah terbiasa menggunakan EDC.	KELEBIHAN: Penerima bantuan tidak memerlukan perangkat pribadi tambahan. Agen/warung/toko cenderung mudah mempelajari pengoperasian mesin EDC.	KELEBIHAN: Proses transaksi sangat sederhana. QR code dapat menggantikan fungsi PIN (sehingga lembar PIN yang diberikan kepada penerima bantuan tidak digunakan dalam transaksi).	KELEBIHAN: Cost-effective baik bagi bank maupun agen/warung/toko. Agen/warung/toko cukup menggunakan ponsel pintar yang telah dimiliki (khusus untuk uji coba ini, agen dipinjatkan ponsel oleh BTPN-Telkomsel).
	Penerima bantuan cenderung mudah beradaptasi dengan penggunaan kartu debit.	Proses penggantian kartu SIM yang hilang lebih mudah.	Penerima bantuan cenderung mudah beradaptasi dengan penggunaan kartu debit.	Agen/warung/toko cukup menggunakan ponsel pintar yang telah dimiliki (Bank Jateng menyediakan ponsel pintar/tablet bagi agen yang tidak memilikinya).	Proses penggantian kartu SIM yang hilang lebih mudah.
	Kartu dapat digunakan untuk pencairan tunai melalui ATM.	Dalam jangka panjang, penggunaan kartu SIM sejalan dengan arah perkembangan sistem pembayaran elektronik.	Kartu dapat digunakan untuk pencairan tunai melalui ATM.	Penerima bantuan menerima struk bukti transaksi elektronik.	Dalam jangka panjang, penggunaan kartu SIM sejalan dengan arah perkembangan sistem pembayaran elektronik.
	Penerima bantuan menerima struk bukti transaksi elektronik.	Penerima bantuan menerima SMS dan struk bukti transaksi elektronik.	Penerima bantuan menerima struk bukti transaksi elektronik.	Penerima bantuan menerima struk bukti transaksi elektronik.	Penerima bantuan menerima SMS bukti transaksi elektronik.

Tahap Pelaksanaan	Kartu Debit	Kartu SIM	Kartu Debit	QR Code+Situs Web	Kartu SIM+NFC
	BRI	Bank Mandiri	BNI	Bank Jateng	BTPN+ Telkomsel
Penggunaan Alat Transaksi dan Pemanfaatan Bantuan	<p>KETERBATASAN:</p> <p>Lebih mahal karena memerlukan pengadaan mesin EDC dan pencetakan kartu debit.</p> <p>Proses penggantian kartu debit yang hilang atau rusak lebih mahal dan menyita waktu.</p> <p>Masih dapat dilakukan pembelian bahan pangan yang tidak sesuai dengan ketentuan, termasuk pemaketan.</p> <p>Penerima bantuan memerlukan waktu cukup lama untuk memahami nilai penting kerahasiaan PIN.</p>	<p>KETERBATASAN:</p> <p>Penerima bantuan perlu mempunyai atau meminjam ponsel.</p> <p>Bank perlu menyediakan mesin EDC di agen/warung/toko.</p> <p>Lansia cenderung menghadapi persoalan dalam melakukan transaksi berbasis ponsel.</p> <p>Masih dapat dilakukan pembelian bahan pangan yang tidak sesuai dengan ketentuan, termasuk pemaketan.</p> <p>Penerima bantuan memerlukan waktu cukup lama untuk memahami nilai penting kerahasiaan PIN/OTP.</p>	<p>KETERBATASAN:</p> <p>Lebih mahal karena memerlukan pengadaan mesin EDC dan pencetakan kartu debit.</p> <p>Proses penggantian kartu debit yang hilang atau rusak lebih mahal dan menyita waktu.</p> <p>Masih dapat dilakukan pembelian bahan pangan yang tidak sesuai dengan ketentuan, termasuk pemaketan.</p> <p>Penerima bantuan memerlukan waktu cukup lama untuk memahami nilai penting kerahasiaan PIN.</p>	<p>KETERBATASAN:</p> <p>QR code mudah rusak (robek, kusut, luntur) atau hilang karena tertera pada selempar surat pemberitahuan.</p> <p>Penerima bantuan tidak mendapatkan bukti transaksi elektronik apa pun.</p> <p>Pencatatan pembelian dalam dua tahap (tahap pertama secara <i>offline</i>, tahap kedua input data secara <i>online</i>). Dengan demikian, terbuka kemungkinan penyalahgunaan yang merugikan agen bila pemegang surat, setelah bertransaksi di satu agen, membawa surat untuk berbelanja di agen lainnya.</p> <p>Masih dapat dilakukan pembelian bahan pangan yang tidak sesuai dengan ketentuan, termasuk pemaketan.</p>	<p>KETERBATASAN:</p> <p>Penerima bantuan perlu mempunyai atau meminjam ponsel.</p> <p>Lansia cenderung menghadapi persoalan dalam melakukan transaksi berbasis ponsel.</p> <p>Masih dapat dilakukan pembelian bahan pangan yang tidak sesuai dengan, termasuk pemaketan.</p> <p>Penerima bantuan memerlukan waktu cukup lama untuk memahami nilai penting kerahasiaan PIN/OTP.</p>



REKOMENDASI





Hasil observasi dan evaluasi terhadap kegiatan uji coba memberikan umpan balik dan pembelajaran situasi dan dinamika yang dihadapi di lapangan dalam setiap tahapan pelaksanaan dan di masing-masing moda transaksi.

Hal ini akan memberikan manfaat dan mendukung rencana Pemerintah Indonesia untuk menyempurnakan Program Raskin dengan memanfaatkan mekanisme penyaluran secara nontunai perbankan. Berdasarkan pertimbangan pentingnya aspek-aspek yang harus diperhatikan di setiap tahapan, maka rekomendasi disusun berdasarkan tahapan tersebut.

7.1 Penyiapan Data Penerima Bantuan

- i. Apabila waktunya memadai, dilakukan pemeriksaan ulang keberadaan calon penerima bantuan oleh perangkat kelurahan/desa dan penyediaan aplikasi pemutakhiran yang datanya dapat diinput di tingkat kelurahan/desa.
- ii. Dalam kondisi waktu yang terbatas, maka pemeriksaan ulang calon penerima bantuan dapat dilakukan bersamaan dengan pendaftaran/registrasi di tingkat kelurahan/desa yang dilakukan bersama antara perangkat kelurahan/desa dan petugas bank/telko mitra dengan pembukaan loket khusus di wilayah kelurahan/desa.

7.2 Sosialisasi, Edukasi, dan Surat Pemberitahuan Kepada Penerima Bantuan

- i. Mengingat program bantuan pangan nontunai merupakan program dan inisiatif baru, maka sosialisasi sangat penting dan perlu dilakukan dengan sangat baik.
- ii. Sosialisasi sebaiknya dilakukan secara berjenjang, pembentukan tim khusus untuk sosialisasi di tingkat pemerintah daerah akan mempermudah masyarakat untuk dapat mengakses informasi program.
- iii. Dua pesan utama yang harus disampaikan dalam sosialisasi meliputi informasi mengenai program secara keseluruhan dan mekanisme program, termasuk lokasi pendaftaran dan transaksi.
- iv. Diperlukan kombinasi sarana/alat sosialisasi surat, audio visual, buku panduan, lembar panduan, lembar daftar agen/warung/toko, dan poster untuk memberikan pemahaman kepada penerima bantuan dan agen/warung/toko.
- v. Perlu narasumber di lingkup kelurahan/desa yang dapat dihubungi penerima bantuan untuk memperoleh informasi dan melakukan konfirmasi lanjutan sehingga

- dapat mengatasi potensi kesalahpahaman tentang program (maksud, tujuan, ruang lingkup dan hal terkait lainnya).
- vi. Edukasi kepada penerima bantuan dan agen/warung/toko perlu dilakukan secara intensif di awal program untuk meningkatkan pemahaman tentang tata cara pencairan bantuan, baik bantuan pangan maupun bantuan sosial.
 - vii. Tema-tema yang seyogianya menjadi fokus dalam proses edukasi adalah (1) jenis manfaat program, (2) cara penggunaan moda transaksi untuk mencairkan bantuan yang akan diterima, (3) arti dan kegunaan PIN, pentingnya kerahasiaan PIN dan konsekuensi jika PIN tidak lagi bersifat rahasia, (4) peran agen/warung/toko dalam penyaluran bantuan sosial dan pangan secara nontunai, (5) hak dan kewajiban agen/warung/toko sebagai mitra bank/telko, termasuk penekanan kepatuhan penggunaan jenis manfaat program sesuai ketentuan yang berlaku, misal tidak membeli bahan pangan selain yang telah ditetapkan.

7.3 Moda/Alat Transaksi, Registrasi dan Aktivasi

- i. Pelaksana program perlu mempertimbangkan kelebihan dan keterbatasan masing-masing moda/alat transaksi sebelum memutuskan moda/alat transaksi yang akan digunakan.
- ii. Setiap moda/alat transaksi, baik berbasis kartu debit ataupun berbasis seluler, memiliki kelebihan dan kekurangan masing-masing, sehingga mengandalkan satu moda/alat transaksi saja untuk digunakan dalam program yang bersifat nasional dapat menimbulkan risiko terhambatnya penyaluran dan pemanfaatan oleh penerima bantuan.
- iii. Bank/telko yang berpartisipasi dalam program perlu memiliki manajemen risiko dan melakukan inovasi terhadap moda/alat transaksi yang akan digunakan.
- iv. Mengingat pembukaan rekening tabungan bank memerlukan dokumen kependudukan seperti KTP dan KK, salah satunya untuk memenuhi persyaratan KYC bank mitra, sementara masih ditemukan kasus rumah tangga penerima bantuan tidak memiliki dokumen tersebut, maka diperlukan dukungan Pemda dalam memberikan kelengkapan dokumen kependudukan atau surat keterangan yang diperlukan.

7.4 Ketersediaan dan Sebaran Agen/Warung/Toko

- i. Jumlah agen bank saat ini belum memadai. Rasio agen/warung/toko dibandingkan jumlah penerima bantuan idealnya sekitar 1:150. Oleh sebab itu, masih diperlukan penambahan agen/warung/toko untuk memenuhi rasio tersebut.
- ii. Bank/telko perlu memiliki minimal dua (2) agen/warung/toko di setiap kelurahan/desa untuk memastikan adanya pilihan bagi penerima bantuan, menghindari praktik menaikkan harga di atas batas kewajaran, penyediaan barang berkualitas kurang baik di tingkat agen/warung/toko.
- iii. Bank/telko perlu menyusun mekanisme pemantauan dan sistem respons untuk memastikan alat transaksi tidak mengalami permasalahan dan selalu dapat digunakan oleh agen/warung/toko untuk melakukan pelayanan transaksi nontunai.
- iv. Bank/telko perlu tetap memperhatikan persyaratan OJK terkait perekrutan agen Laku Pandai sehingga tidak menimbulkan permasalahan yang dapat menghambat upaya perekrutan agen/warung/toko untuk mendukung penyaluran nontunai bantuan pangan dan sosial.
- v. Diperlukan pelibatan berbagai agen/warung/toko berbadan hukum Indonesia yang telah menjadi agen bank agar jumlah agen/warung/toko mencukupi untuk pelaksanaan program bantuan pangan nontunai pada 2017.
- vi. Bank/telko perlu melakukan pelatihan untuk agen/warung/toko, terutama untuk mengoperasikan moda/alat transaksi, yang dilakukan secara berkala.
- vii. Bank/telko perlu menyediakan tim pendukung teknis di setiap wilayah untuk memberikan pendampingan kepada agen/warung/toko jika diperlukan.
- viii. Bank/telko perlu memperhatikan dan mendukung keberlanjutan dan kelangsungan usaha agen/warung/toko. Upaya yang dapat dilakukan di antaranya memastikan agen memiliki persediaan bahan pangan untuk program bantuan pangan dan menyusun mekanisme insentif finansial dalam pelayanan transaksi pencairan program uang nontunai.

7.5 Peningkatan Efektivitas Pelaksanaan Mekanisme Nontunai

- i. Perumusan bahan pangan yang perlu tersedia di agen/warung/toko dengan tingkat harga dan kualitas yang sepadan.
- ii. Keragaman jenis bahan pangan (misal: jenis beras) yang dijual di agen/warung/



- toko mempengaruhi pilihan pembelian oleh penerima bantuan.
- iii. Mekanisme pendaftaran mandiri bagi semua pelaku usaha perdagangan eceran untuk menjadi agen/warung/toko yang melayani transaksi nontunai.
 - iv. Mekanisme pelibatan dan peran aktif pemangku kepentingan di tingkat kelurahan/desa dalam mengidentifikasi calon agen/warung/toko potensial.
 - v. Peningkatan jaringan informasi dan kerja sama antara agen/warung/toko dengan pemasok/distributor bahan pangan.
 - vi. Dukungan likuiditas dana bagi agen/warung/toko untuk dapat secara optimal memberikan pelayanan pencairan uang nontunai.

7.6 Penukaran *Voucher* Pangan Elektronik dan Pencairan Uang Nontunai

- i. Dalam proses transaksi menggunakan *voucher* elektronik, pihak agen/warung/toko wajib memberikan kepada penerima bantuan: (1) bukti transaksi tertulis dan informasi saldo, dan (2) informasi yang jelas mengenai harga dari setiap jenis barang yang dijual, misalnya dengan memasang harga pada setiap beras yang dijual.
- ii. Dalam pencairan manfaat bantuan uang nontunai, pihak bank/telko wajib memastikan penerima bantuan dapat menarik uang tunai melalui kepada penerima bantuan dan atau ATM terdekat tanpa dipungut biaya.

7.7. Pelayanan kepada Penerima Bantuan

- i. Perlu adanya mekanisme pemberitahuan kepada penerima bantuan mengenai tanggal penyaluran dana ke rekening penerima bantuan.
- ii. Memastikan adanya mekanisme pengaduan dan pengelolaan pengaduan di lapangan terkait dengan produk dan program.
- iii. Bank/telko dan Pemda menyediakan mekanisme khusus bagi penerima bantuan berusia lanjut, rentan, dan berkebutuhan khusus di setiap tahap pelaksanaan program, seperti pada tahap sosialisasi, pembukaan rekening tabungan, dan pemanfaatan bantuan.

7.8 Keterlibatan Pemda

- i. Berperan aktif dalam pelaksanaan program, terutama kegiatan validasi dan verifikasi data penerima bantuan dan kegiatan sosialisasi.
- ii. Bersama bank/telko melakukan identifikasi agen/warung/toko yang potensial menjadi agen bank untuk melayani transaksi manfaat bantuan pangan nontunai.
- iii. Berperan sebagai penyedia informasi program dan saluran pengaduan.
- iv. Berperan aktif dalam memastikan harga jual di tingkat agen/warung/toko masih dalam batas yang wajar.
- iv. Memberikan kemudahan administratif dalam mengurus Surat Keterangan Usaha (SKU) bagi para pedagang eceran komoditas pangan yang ingin menjadi agen/warung/toko dalam program bantuan pangan nontunai.
- vi. Memberikan informasi mengenai berbagai permasalahan dan penanganannya di lapangan.
- vii. Melakukan pemantauan secara berkala terhadap pelaksanaan program di lapangan.


7.9 Peningkatan Sistem dan Infrastruktur Mekanisme Nontunai

- i. Pelaksana program berkoordinasi dengan Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kemenkominfo) untuk minimalisasi risiko gangguan sinyal seluler sehingga dapat menjamin keberhasilan transaksi secara elektronik di setiap wilayah.
- ii. Memastikan berjalannya interoperabilitas antarbank sehingga penerima bantuan dapat melakukan transaksi nontunai di agen/warung/toko manapun. Hal ini akan meningkatkan kemudahan akses terhadap pemanfaatan bantuan pangan di lapangan.
- iii. Bank perlu menyiapkan sistem pemantauan untuk memastikan seluruh rekening penerima bantuan telah menerima penyaluran dan membangun sistem deteksi dini terhadap risiko adanya kegagalan penyaluran ke rekening penerima bantuan.

Lampiran

METODOLOGI PEMANTAUAN UJI COBA





Monitoring dan evaluasi dilakukan secara uji petik dengan mempertimbangkan keterbatasan waktu dan sumber daya. Kelebihan uji petik adalah bisa dilakukan secara cepat dan efisien tetapi tetap mampu menghasilkan masukan bagi perbaikan program. Untuk menjamin kualitas data yang dihasilkan, uji petik ini dilakukan secara kuantitatif dan kualitatif.

Sub bagian di bawah ini menjelaskan tentang metode, jumlah responden dan informan, pemilihan lokasi dan moda transaksi yang digunakan oleh setiap mitra kerja.

Metode Kuantitatif dan Kualitatif

Metode yang diterapkan dalam kegiatan uji petik ini adalah kombinasi antara metode kuantitatif dan kualitatif. Kombinasi ini diharapkan dapat memberikan pemahaman dan analisa yang relatif komprehensif terhadap berbagai hal penting yang muncul dalam uji coba penyaluran bantuan sosial dan bantuan pangan secara nontunai di delapan wilayah.

Metode Kuantitatif

Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. **Survei di tingkat rumah tangga.** Survei dilakukan dua kali, yaitu pada tahap pencairan pertama dan kedua. Strategi ini dipilih untuk mengidentifikasi perubahan perilaku penerima manfaat dalam menyikapi uji coba penyaluran bantuan sosial dan bantuan pangan secara nontunai. Informasi yang dikumpulkan antara lain seputar pengalaman sebagai penerima Raskin dan penerima bantuan sosial/pangan secara nontunai mulai dari tahap sosialisasi, registrasi hingga pencairan, pemahaman terhadap teknologi komunikasi, dan layanan perbankan. Jumlah responden yang disurvei sebanyak 451 RTS di lima wilayah uji coba dengan total 2.937 RTS. Jumlah sampel per daerah ditentukan secara acak dengan menghitung proporsi dari populasi RTS di setiap daerah terhadap total populasi RTS.
2. **Survei di tingkat agen.** Seperti halnya survei rumah tangga, survei agen juga dilakukan setelah pencairan tahap pertama dan kedua. Strategi ini dilakukan untuk mengidentifikasi perubahan dalam pelaksanaan transaksi nontunai di tahap pertama dan kedua. Informasi yang dikumpulkan antara lain riwayat usaha, ketersediaan stok,

likuiditas dana, dan pengalaman menjadi agen uji coba penyaluran bantuan sosial dan bantuan pangan melalui mekanisme nontunai, mulai dari perekrutan, sosialisasi, registrasi, dan pencairan. Jumlah agen yang di survei sebanyak 37 dari 42 agen di lima wilayah uji coba. Sedangkan jumlah seluruh agen yang tersebar di delapan wilayah mencapai 62 agen.

Metode Kualitatif

Metode ini diterapkan untuk mendapatkan pemahaman mendalam mengenai pelaksanaan penyaluran bantuan sosial dan bantuan pangan secara nontunai dari tahap sosialisasi hingga penyaluran manfaat, proses alih pengetahuan bagi penerima manfaat dalam mencairkan uang dan kupon elektronik, serta kelemahan dan tantangan dari setiap mekanisme penyaluran bantuan yang dikembangkan oleh setiap mitra kerja yang ikut serta dalam uji coba ini. Kategori informan yang dipilih yaitu: (1) RTS; (2) agen; (3) bank; dan (4) pemerintah setempat yang berperan sebagai pemberi informasi (*Points of Information*).

Teknik pengumpulan data yang diterapkan dalam pendekatan kualitatif, meliputi:

- a. **Wawancara mendalam** terhadap sejumlah informan kunci di tingkat RTS, agen, bank, dan pemerintah/aparat setempat. Informasi yang dikumpulkan di *tingkat RTS*, seputar: (1) Perilaku penerima bantuan terkait penggunaan telepon genggam dan keuangan digital; (2) Pengalaman penerima bantuan terkait program Raskin; dan (3) Pengalaman penerima bantuan terkait uji coba penyaluran bantuan sosial dan bantuan pangan secara nontunai dan pemanfaatannya. Untuk *tingkat agen*, informasi yang dikumpulkan mencakup pengalaman agen dalam tahap perekrutan, sosialisasi, pelatihan, dan pencairan. Informasi lain yang dikumpulkan mencakup riwayat usaha, ketersediaan stok dan dana, serta dukungan yang diberikan oleh pihak mitra kerja selama kegiatan uji coba. Untuk wawancara kepada pihak mitra kerja akan fokus pada keterlibatan mereka dalam pelaksanaan penyaluran bantuan sosial dan bantuan pangan secara nontunai, mulai dari rekrutmen agen, sosialisasi, registrasi, dukungan terhadap agen, dan sebagainya. Kategori informan terakhir adalah pemerintah atau aparat setempat yang berperan sebagai *points of information* atau pemberi informasi, seperti Lurah, Kasie Kesra, RT/RW dan Kader Raskin. Informasi yang dikumpulkan seputar pendapat dan pemahaman terhadap mekanisme penyaluran bantuan sosial dan bantuan pangan secara nontunai, peran pemerintah setempat, dan tantangan

serta strategi selama pelaksanaan kegiatan uji coba.

- b. **Pengamatan langsung** terhadap proses sosialisasi, registrasi, penukaran kupon elektronik, pencairan dan pemanfaatan uang elektronik. Strategi pengamatan berguna untuk memahami secara langsung praktek penyaluran bantuan sosial dan bantuan pangan melalui mekanisme nontunai.
- c. **Pengumpulan data sekunder.** Untuk melengkapi informasi yang diperoleh secara langsung (primer), tim juga melakukan penelaahan terhadap sejumlah dokumen yang dianggap relevan.

Lokasi Uji Coba, Mitra Kerja, dan Moda Transaksi

Kegiatan uji coba penyaluran bantuan sosial dan bantuan pangan secara nontunai dilakukan di delapan wilayah yang dipilih sesuai dengan kesiapan lima bank/telko yang menjadi mitra kerja. Setiap bank/telko mengembangkan moda transaksi sendiri untuk diujicobakan. Jumlah RTS di delapan wilayah mencapai 4.295 RTS. Dari delapan wilayah uji coba tersebut, lima wilayah dipantau secara kuantitatif dan kualitatif oleh tim monitoring dan evaluasi dari Sekretariat TNP2K, sedangkan tiga wilayah lainnya dipantau secara kualitatif oleh tim MicroSave. Deskripsi lengkap mengenai jumlah RTS, sampel, dan moda transaksi di setiap wilayah dapat dilihat dalam **Tabel 1**.

Tabel 10. Lokasi, Sebaran Penerima Manfaat, Jumlah Sampel, Mitra Kerja, Moda Transaksi, dan Jadwal Penyaluran

Lokasi				Jumlah RTS	Jumlah Sampel	Mitra Kerja	Alat Transaksi	Jadwal	
Provinsi	Kota/ Kabupaten	Kecamatan	Kelurahan/ Desa					Penyaluran I	Penyaluran II
Sumatera Utara	Kota Medan	Medan Kota	Sudi Rejo I	273		Bank Mandiri	Kartu SIM	23 Sep	12 Okt
			Siti Rejo I	256					
		Medan Area	Kota Matsum II	162		BTPN + Telkomsel	Kartu SIM + Stiker NFC	7 Sep	5 Okt
			Kota Matsum IV	225					
DKI Jakarta	Kota Administrasi Jakarta Timur	Duren Sawit	Malaka Jaya	189	38	Bank Mandiri	Kartu SIM	29 Sep	12 Okt
			Malaka Sari	191	38			20 Sep	
		Ciracas	Kelapa Dua Wetan	276	31	BTPN + Telkomsel	Kartu SIM + Stiker NFC	8 Sep	5 Okt
			Rambutan	345	42				
	Kota Administrasi Jakarta Pusat	Menteng	Cikini	129	23	BRI	Kartu Debit	7 Okt	20 Okt
			Kebon Sirih	390	55				
Jawa Barat	Kabupaten Bogor	Gunung Putri	Karanggan	117		BTPN + Telkomsel	Kartu SIM + Stiker NFC	8 Sep	5 Okt
			Tlajung Udik	129					
Jawa Tengah	Kota Surakarta	Pasar Kliwon	Gajahan	150	23	BTPN + Telkomsel	Kartu SIM + Stiker NFC	8 Sep	5 Okt
			Kampung Baru	117	22				
		Serengan	Kratonan	201	30	BPD Jateng	Situs web	7 Sep	5 Okt
			Kemlayan	121	23				
Sulawesi Selatan	Kota Makassar	Tamalanrea	Tamalanrea Indah	249	37	BRI	Kartu Debit	7 Okt	20 Okt
			Tamalanrea	158	23				
Total Rumah Tangga Penerima Manfaat (Pra) Uji Coba				4.295	451				

Untuk kategori, status, dan jumlah informan yang berhasil diwawancarai secara mendalam adalah sebagaimana tertera dalam Tabel 2.

Tabel 11. Lokasi, Sebaran Penerima Manfaat, Jumlah Sampel, Mitra Kerja, Moda Transaksi, dan Jadwal Penyaluran

Kategori Informan	Status/Posisi Informan	Jumlah informan
RTS	Non-lansia	48
	Lansia	35
Agen	Pemilik/Pegawai	47
Pemerintah lokal	Lurah, Kasie Kesra, Ketua RT/RW, Kader Raskin, dll	21
Bank	Kepala Unit, Supervisor Unit Marketing, dll	20
Jumlah Total Informan		171

TIM NASIONAL PERCEPATAN PENANGGULANGAN KEMISKINAN

Sekretariat Wakil Presiden Republik Indonesia

Jl. Kebon Sirih No. 14, Jakarta Pusat 10110

Telepon : (021) 3912812

Faksimili : (021) 3912511

E-mail : pokjabansos@tnp2k.go.id

Situs : www.tnp2k.go.id

ISBN 978-602-275-175-5



9 786022 751755