

BAB IV

PEMBAHASAN

IV.1. Deskripsi Hasil Penulisan

Pada hasil riset yang penulis lakukan, dapat diuraikan mengenai hasil responden dari kuesioner yang telah penulis sebarakan yang berjudul “Inklusi Keuangan Usaha Tingkat Menengah di Kota Tangerang Selatan.” Pada Tugas Akhir ini, penulis berfokus pada faktor-faktor yang dapat mempengaruhi inklusi keuangan pada Usaha Tingkat Menengah di Kota Tangerang Selatan. Faktor-faktor yang penulis amati dalam riset ini mencakup akses terhadap layanan keuangan, tingkat penggunaan layanan keuangan, dan kualitas layanan keuangan yang diterima oleh usaha tingkat menengah.

Proses pengumpulan informasi dalam Tugas Akhir ini menggunakan analisis kualitatif deskriptif sebagai metodologi riset untuk memahami tingkat inklusi keuangan Usaha Tingkat Menengah di Kota Tangerang Selatan. Penulis menganalisis responden dengan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data yang bertujuan mengklasifikasikan responden berdasarkan karakteristik tertentu.

Penulis menyusun pertanyaan dalam kuesioner sesuai dengan kebutuhan Tugas Akhir. Fokus Tugas Akhir ini adalah Inklusi Keuangan Usaha Tingkat Menengah di Kota Tangerang Selatan. Untuk analisis yang lebih mendalam, kuesioner yang telah disusun pada tanggal 13 Juli 2024 akan menghasilkan data Tugas Akhir setelah responden menjawab semua pertanyaan yang diajukan.

IV.2. Gambaran Objek Penulisan

Objek pada riset ini berfokus pada inklusi keuangan Usaha Tingkat Menengah di Kota Tangerang Selatan. Tugas Akhir ini menyoroti tiga faktor utama: akses ke layanan keuangan, tingkat penggunaan layanan keuangan, dan kualitas layanan keuangan yang diterima oleh Usaha Tingkat Menengah. Faktor-faktor

tersebut akan menjadi dasar penting bagi penulis dan responden dalam mengkaji informasi yang diperlukan dalam Tugas Akhir ini.

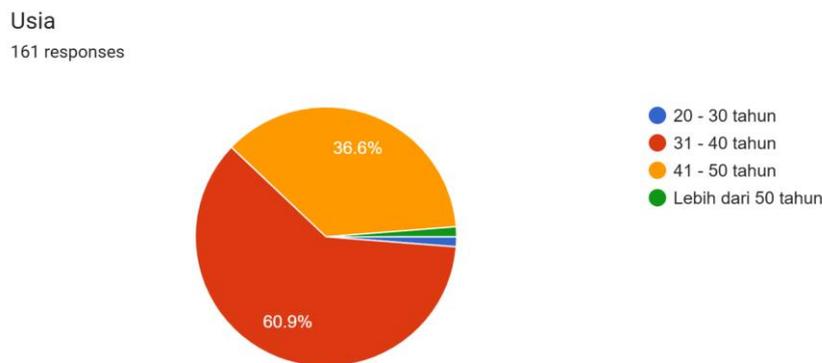
Akses mencakup proporsi Usaha Tingkat Menengah yang memiliki akses ke layanan keuangan seperti rekening bank, kredit usaha, dan asuransi. Penggunaan merujuk pada sejauh mana Usaha Tingkat Menengah memanfaatkan produk dan layanan keuangan dalam operasional sehari-hari. Kualitas berkaitan dengan tingkat kepuasan dan kepercayaan Usaha Tingkat Menengah terhadap layanan keuangan yang mereka terima.

IV.2.1 Deskripsi Responden Penulis

Dengan adanya riset ini, penulis telah menyebarkan kuesioner kepada 161 responden yang sesuai dengan kriteria kuesioner. Data dari para responden pada kuesioner ini digunakan untuk memperoleh data aktual yang dikategorikan berdasarkan usia, bidang usaha, lama menjalankan usaha, kecamatan, dan pendapatan usaha per tahun. Berikut merupakan deskripsi data responden:

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Berdasarkan Usia

Dari hasil kuesioner yang disebarkan, dapat diketahui persentase responden berdasarkan usia. Berikut dapat dilihat grafik pada gambar di bawah ini.



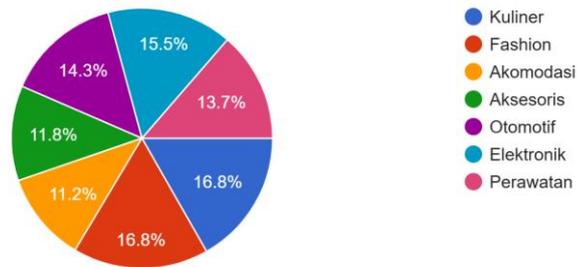
Sumber: Data diolah

Gambar 1. Grafik Karakteristik Berdasarkan Usia

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Bidang Usaha

Dari hasil kuesioner yang disebar, dapat diketahui persentase responden berdasarkan bidang usaha. Berikut dapat dilihat grafik pada gambar di bawah ini.

Bidang Usaha
161 responses



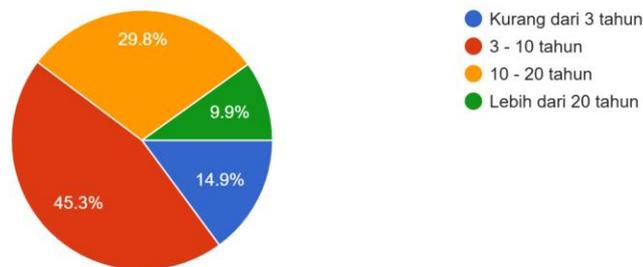
Sumber: Data diolah

Gambar 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Bidang Usaha

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjalankan Usaha

Dari hasil kuesioner yang disebar, dapat diketahui persentase responden berdasarkan bidang usaha. Berikut dapat dilihat grafik pada gambar di bawah ini.

Lama Menjalankan Usaha
161 responses



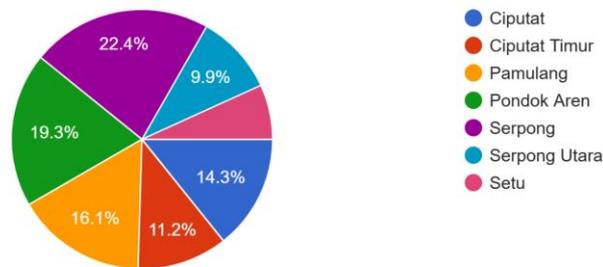
Sumber: Data diolah

Gambar 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjalankan Usaha

4. Karakteristik Responden Berdasarkan Kecamatan Pelaku Usaha Tingkat Menengah

Dari hasil kuesioner yang disebar, dapat diketahui persentase responden berdasarkan kecamatan pelaku Usaha Tingkat Menengah. Berikut dapat dilihat grafik pada gambar di bawah ini.

Kecamatan
161 responses



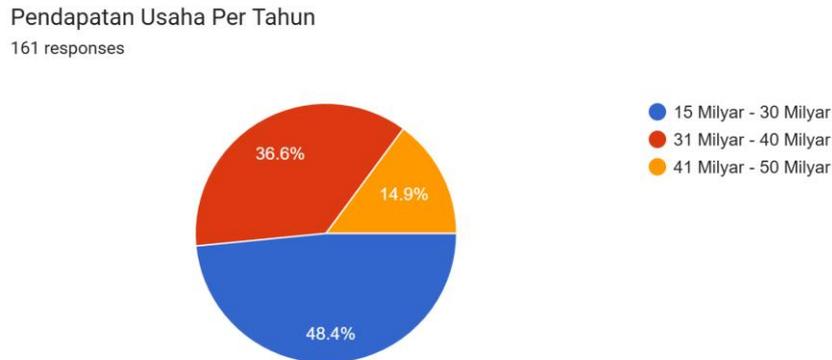
Sumber: Data diolah

Gambar 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Kecamatan Pelaku UMKM

5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Usaha Per Tahun

Dari hasil kuesioner yang disebar, dapat diketahui persentase responden berdasarkan pendapatan usaha per tahun dari Usaha Tingkat

Menengah di Kota Tangerang Selatan. Berikut dapat dilihat grafik pada gambar di bawah ini.



Sumber: Data diolah

Gambar 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Usaha Per Tahun

IV.3. Analisis Hasil Penulisan

Hasil penulisan pada riset ini didasarkan pada kuesioner yang disusun dengan daftar pertanyaan yang sesuai dengan tujuan riset berjudul "Inklusi Keuangan Usaha Tingkat Menengah di Kota Tangerang Selatan". Dalam penyebaran kuesioner, penulis memilih responden yang memenuhi kriteria, yaitu para pengelola Usaha Tingkat Menengah yang memiliki akses ke layanan keuangan, menggunakan layanan keuangan dalam operasional sehari-hari, dan berdomisili di Kota Tangerang Selatan.

Setelah menerima jawaban dari kuesioner yang diisi oleh para responden, penulis mengolah data tersebut melalui Google Forms. Jawaban-jawaban yang diperoleh dari responden akan menjadi data primer dalam riset ini. Data ini akan digunakan sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat inklusi keuangan di Kota Tangerang Selatan.

Pertanyaan dalam kuesioner dirancang untuk mengarahkan responden agar memberikan jawaban-jawaban yang relevan dengan kebutuhan Tugas Akhir.

Setelah menerima jawaban, penulis akan menganalisis data tersebut dan menarik kesimpulan untuk menjawab pertanyaan kuesioner.

IV.3.1 Hasil Kuesioner

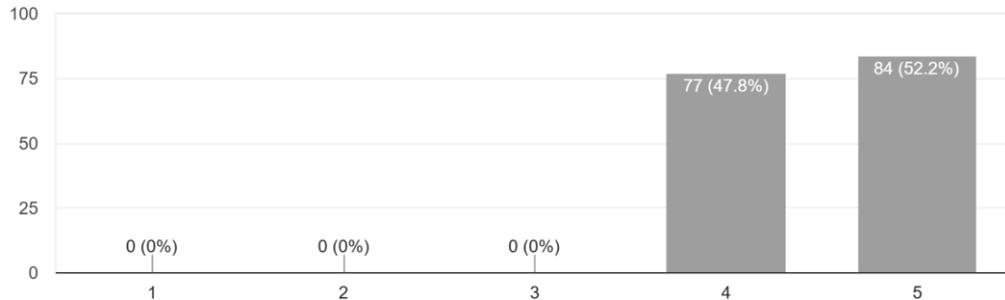
Hasil kuesioner yang penulis sebarakan memperoleh jawaban dari responden berdasarkan lima preferensi jawaban, yaitu 5 Sangat Setuju (SS), 4 Setuju (S), 3 Netral (N), 2 Tidak Setuju (TS), dan 1 Sangat Tidak Setuju (STS). Inklusi keuangan Usaha Tingkat Menengah di Kota Tangerang Selatan diukur melalui sejumlah pertanyaan yang relevan. Tugas Akhir ini bertujuan untuk mengetahui tingkat inklusi keuangan di sektor Usaha Tingkat Menengah di Kota Tangerang Selatan, serta untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi inklusi keuangan di daerah tersebut. Faktor-faktor yang mempengaruhi inklusi keuangan Usaha Tingkat Menengah meliputi akses, penggunaan, dan kualitas layanan keuangan. Akses mencakup proporsi Usaha Tingkat Menengah yang memiliki akses ke layanan keuangan, seperti rekening bank, kredit usaha, dan asuransi. Penggunaan merujuk pada tingkat penggunaan produk dan layanan keuangan oleh Usaha Tingkat Menengah dalam operasional sehari-hari. Kualitas berkaitan dengan tingkat kepuasan dan kepercayaan Usaha Tingkat Menengah terhadap layanan keuangan yang mereka terima. Penjelasan dari jawaban responden ini mendukung tujuan penulisan dan memberikan wawasan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi inklusi keuangan di Kota Tangerang Selatan. Berikut adalah penjelasan dari jawaban responden yang mendukung tujuan dari penulisan pada tugas akhir ini:

Aksesibilitas Keuangan

1. Saya memiliki akses mudah untuk membuka rekening bank usaha.

Saya memiliki akses mudah untuk membuka rekening bank usaha.

161 responses



Sumber: Data diolah

Gambar 6. Grafik yang menunjukkan akses mudah untuk membuka rekening

Grafik di atas menggambarkan hasil survei dari 161 responden mengenai kemudahan akses untuk membuka rekening bank usaha, Data menunjukkan bahwa 47.8% responden (77 orang) menyatakan Setuju (S), sementara 52.2% responden (84 orang) menyatakan Sangat Setuju (SS). Tidak ada responden yang memilih nilai 1, 2, atau 3, yang menunjukkan bahwa tidak ada yang merasa kesulitan dalam membuka rekening bank usaha.

Dalam konteks teori inklusi keuangan terkait aksesibilitas keuangan, hasil ini menunjukkan indikasi positif. Aksesibilitas keuangan merupakan salah satu aspek penting dalam inklusi keuangan, yang mencakup kemudahan dalam mengakses produk dan layanan keuangan, baik dari segi geografis, biaya, maupun pemahaman masyarakat terhadap layanan tersebut. Menurut penelitian oleh Sarma dan Pais (2011), aksesibilitas keuangan yang baik berkontribusi pada peningkatan inklusi keuangan, yang pada gilirannya dapat mendukung pembangunan ekonomi dan pengurangan kemiskinan.

Studi oleh Demircuc-Kunt, Asli, et al. (2018) dalam "The Global Findex Database 2017" menunjukkan bahwa sekitar 1.7 miliar orang dewasa di seluruh

dunia masih belum memiliki akses ke rekening bank, menghambat partisipasi mereka dalam ekonomi formal. Oleh karena itu, data dalam grafik ini menunjukkan bahwa kawasan atau populasi survei memiliki tingkat inklusi keuangan yang lebih baik dibandingkan rata-rata global.

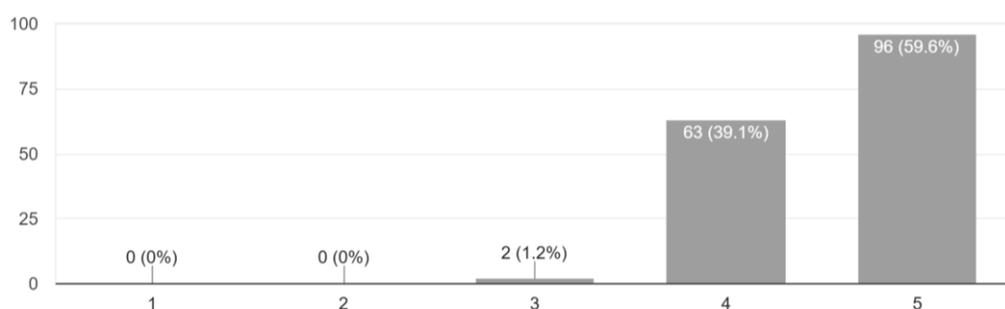
Selain itu, menurut Allen, Franklin, et al. (2016) dalam "The Foundations of Financial Inclusion: Understanding Ownership and Use of Formal Accounts", akses ke rekening bank merupakan langkah awal yang penting menuju inklusi keuangan penuh. Dengan memiliki rekening bank, individu dapat lebih mudah menabung, mendapatkan pinjaman, dan melindungi diri dari risiko finansial.

Secara keseluruhan, grafik ini menunjukkan bahwa responden merasa memiliki akses yang baik untuk membuka rekening bank usaha, yang merupakan indikator positif dari inklusi keuangan di wilayah tersebut. Hal ini dapat berdampak pada peningkatan kesejahteraan ekonomi, karena akses ke layanan keuangan memungkinkan masyarakat untuk lebih baik dalam mengelola keuangan, mengakses sumber daya, dan mendukung pertumbuhan ekonomi yang lebih luas.

2. Saya sering menggunakan layanan perbankan online untuk keperluan usaha

Saya sering menggunakan layanan perbankan online untuk keperluan usaha.

161 responses



Sumber: Data diolah

Gambar 7. Grafik yang menunjukkan penggunaan layanan perbankan online untuk keperluan usaha.

Grafik di atas menunjukkan hasil survei dari 161 responden mengenai frekuensi penggunaan layanan perbankan online untuk keperluan usaha, Data menunjukkan bahwa 39.1% responden (63 orang) menyatakan Setuju (S), yang menunjukkan bahwa mereka sering menggunakan layanan perbankan online untuk keperluan usaha, sementara 59.6% responden (96 orang) menyatakan Sangat Setuju (SS), yang menunjukkan bahwa mereka sangat sering menggunakan layanan perbankan online untuk keperluan usaha. Hanya 1.2% responden (2 orang) yang memberikan nilai 3 Netral (N), dan tidak ada responden yang memberikan nilai 1 atau 2.

Dalam konteks teori inklusi keuangan terkait aksesibilitas keuangan, hasil ini menunjukkan indikasi positif yang signifikan. Aksesibilitas keuangan mencakup kemudahan dalam mengakses layanan keuangan, termasuk layanan perbankan online. Layanan perbankan online memainkan peran penting dalam meningkatkan inklusi keuangan dengan menyediakan akses yang lebih mudah, cepat, dan efisien ke berbagai layanan keuangan. Menurut penelitian oleh Claessens, Stijn, et al. (2013) dalam "Financial Inclusion and Technology," teknologi keuangan seperti perbankan online dapat mengurangi hambatan geografis dan biaya, memungkinkan lebih banyak individu dan bisnis untuk mengakses layanan keuangan.

Selain itu, menurut Beck, Thorsten, et al. (2007) dalam "Finance, Inequality and the Poor," akses ke layanan perbankan online dapat membantu mengurangi kesenjangan ekonomi dan mendukung pertumbuhan usaha kecil dan menengah (UKM). Dengan kemampuan untuk melakukan transaksi keuangan secara online, UKM dapat lebih mudah mengelola arus kas, mengakses kredit, dan berinteraksi dengan pelanggan serta pemasok, yang pada akhirnya mendukung pertumbuhan dan keberlanjutan usaha mereka.

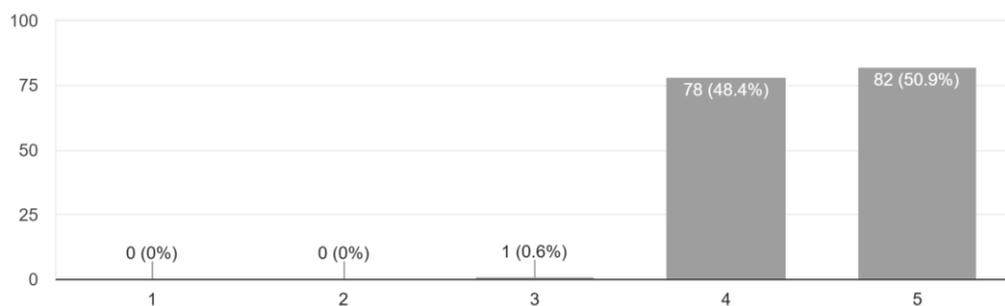
Secara keseluruhan, grafik ini menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa sering atau sangat sering menggunakan layanan perbankan online untuk keperluan usaha, yang merupakan indikator positif dari aksesibilitas keuangan di

wilayah Kota Tangerang Selatan. Hal ini dapat berdampak pada peningkatan efisiensi operasional dan pertumbuhan usaha, serta mendukung inklusi keuangan yang lebih luas dengan menyediakan akses yang lebih baik ke layanan keuangan. Akses yang mudah dan sering ke layanan perbankan online memungkinkan masyarakat untuk lebih baik dalam mengelola keuangan, meningkatkan stabilitas ekonomi, dan mendorong pertumbuhan ekonomi yang inklusif di Kota Tangerang Selatan.

3. Saya tidak mengalami kesulitan dalam mengakses pinjaman atau kredit dari lembaga keuangan formal.

Saya tidak mengalami kesulitan dalam mengakses pinjaman atau kredit dari lembaga keuangan formal.

161 responses



Sumber: Data diolah

Gambar 7. Grafik yang menunjukkan kesulitan dalam mengakses pinjaman atau kredit dari lembaga keuangan formal.

Grafik di atas menunjukkan persepsi responden terhadap kesulitan mengakses pinjaman atau kredit dari lembaga keuangan formal di Kota Tangerang Selatan. Dari 161 tanggapan, tidak ada responden yang memilih Sangat Tidak Setuju (STS) atau Tidak Setuju (TS), dan hanya 1 responden (0,6%) yang netral (N). Sebanyak 78 responden (48,4%) setuju (S) bahwa mereka tidak mengalami kesulitan, sementara 82 responden (50,9%) sangat setuju (SS) bahwa mereka tidak mengalami kesulitan. Hasil ini menunjukkan bahwa mayoritas responden, yaitu 99,3%, merasa tidak mengalami kesulitan dalam mengakses pinjaman atau kredit dari lembaga keuangan formal.

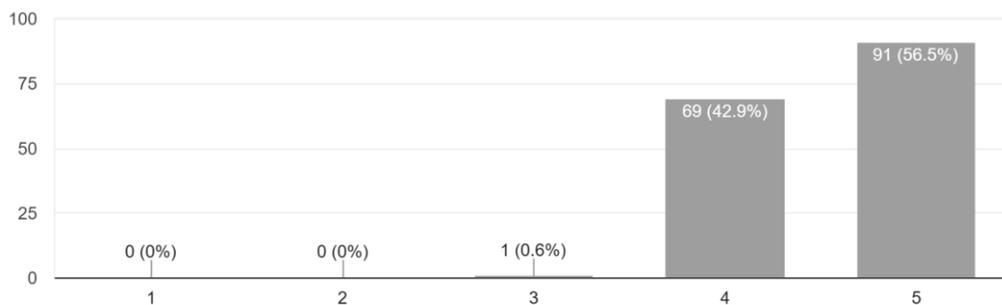
Literatur mengenai inklusi keuangan menunjukkan bahwa akses terhadap layanan keuangan formal dapat meningkatkan efisiensi bisnis dan memberikan dampak positif pada stabilitas keuangan usaha. Menurut World Bank, akses terhadap kredit dan layanan keuangan adalah salah satu pilar utama dari inklusi keuangan, yang memungkinkan bisnis mengelola arus kas, berinvestasi dalam peluang pertumbuhan, dan mengurangi kerentanan terhadap guncangan keuangan.

Hasil survei ini menunjukkan bahwa usaha tingkat menengah di Kota Tangerang Selatan memiliki akses yang baik ke layanan keuangan formal, yang merupakan indikator positif dari inklusi keuangan. Faktor-faktor seperti ketersediaan layanan, informasi, edukasi, dan dukungan pemerintah berkontribusi pada hasil ini. Temuan ini sejalan dengan teori inklusi keuangan yang menekankan pentingnya aksesibilitas keuangan dalam mendukung pertumbuhan dan stabilitas usaha.

4. Lembaga keuangan memberikan informasi yang cukup tentang produk dan layanan yang mereka tawarkan.

Lembaga keuangan memberikan informasi yang cukup tentang produk dan layanan yang mereka tawarkan.

161 responses



Sumber: Data diolah

Gambar 8. Grafik yang menunjukkan informasi yang cukup tentang produk dan layanan yang ditawarkan.

Grafik di atas menunjukkan persepsi responden terhadap kecukupan informasi yang diberikan oleh lembaga keuangan mengenai produk dan layanan yang mereka tawarkan. Dari 161 tanggapan, tidak ada responden yang memilih

Sangat Tidak Setuju (STS) atau Tidak Setuju (TS), dan hanya 1 responden (0,6%) yang netral (N). Sebanyak 69 responden (42,9%) setuju (S) bahwa lembaga keuangan memberikan informasi yang cukup, sementara 91 responden (56,5%) sangat setuju (SS) dengan pernyataan tersebut. Ini menunjukkan bahwa mayoritas responden, yaitu 99,4%, merasa bahwa lembaga keuangan memberikan informasi yang cukup mengenai produk dan layanan yang mereka tawarkan.

Hasil survei ini menunjukkan bahwa lembaga keuangan di Kota Tangerang Selatan telah berhasil menyediakan informasi yang memadai mengenai produk dan layanan mereka, yang merupakan komponen penting dari inklusi keuangan. Informasi yang cukup dapat membantu usaha tingkat menengah dalam membuat keputusan yang lebih baik terkait pengelolaan keuangan, pinjaman, dan investasi. Menurut penelitian oleh Carbo, Gardener, dan Molyneux (2005), transparansi informasi dan edukasi keuangan memainkan peran krusial dalam meningkatkan aksesibilitas dan penggunaan layanan keuangan formal.

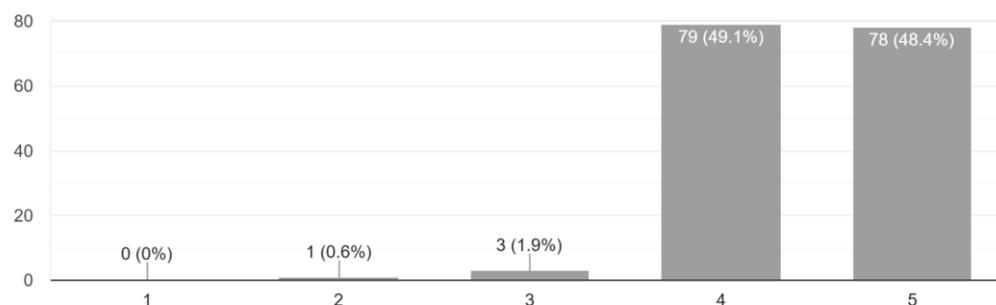
Secara keseluruhan, hasil survei ini menunjukkan bahwa lembaga keuangan di Kota Tangerang Selatan telah melakukan pekerjaan yang baik dalam menyediakan informasi yang diperlukan bagi usaha tingkat menengah. Ini mendukung inklusi keuangan dengan memastikan bahwa usaha memiliki pengetahuan yang diperlukan untuk mengakses dan memanfaatkan produk dan layanan keuangan dengan efektif. Keberhasilan ini mencerminkan pentingnya peran informasi dalam mendukung aksesibilitas keuangan dan menekankan bahwa inklusi keuangan tidak hanya tentang akses fisik tetapi juga tentang akses informasi yang memadai.

Penggunaan Layanan Keuangan

- 1. Saya menggunakan pinjaman bank untuk modal kerja atau pengembangan usaha.**

Saya menggunakan pinjaman bank untuk modal kerja atau pengembangan usaha.

161 responses



Sumber: Data diolah

Gambar 9. Grafik yang menunjukkan penggunaan pinjaman bank untuk modal kerja atau pengembangan usaha.

Grafik di atas menunjukkan hasil survei mengenai penggunaan pinjaman bank untuk modal kerja atau pengembangan usaha di kalangan pelaku usaha tingkat menengah di Kota Tangerang Selatan. Dari 161 responden, tidak ada yang memilih Sangat Tidak Setuju (STS), hanya 1 responden (0.6%) yang memilih Tidak Setuju (TS), 3 responden (1.9%) yang memilih Netral (N), 79 responden (49.1%) yang memilih Setuju (S), dan 78 responden (48.4%) yang memilih Sangat Setuju (SS). Grafik ini menunjukkan bahwa mayoritas pelaku usaha tingkat menengah di Kota Tangerang Selatan sangat mendukung penggunaan pinjaman bank untuk modal kerja atau pengembangan usaha mereka. Hampir 98% responden menyatakan setuju atau sangat setuju terhadap penggunaan pinjaman bank, menunjukkan tingginya tingkat inklusi keuangan di kalangan usaha menengah.

Menurut Wilman, S., Putri, A. M., & Damayanri, S. M. (2021), inklusi keuangan memiliki peran penting dalam mendorong penggunaan pinjaman bank oleh UMKM untuk modal kerja atau pengembangan usaha. Dalam penelitiannya, "*Bagaimana Financial Technology Mempengaruhi Literasi Keuangan dan Inklusi Keuangan Pemilik Usaha di Indonesia*" menjelaskan bahwa inklusi keuangan dapat meningkatkan akses UMKM terhadap pinjaman bank dengan meningkatkan kesadaran dan pemahaman, reputasi kredit, mengurangi biaya transaksi, dan meningkatkan kepercayaan antara UMKM dan bank. Berbagai penelitian empiris

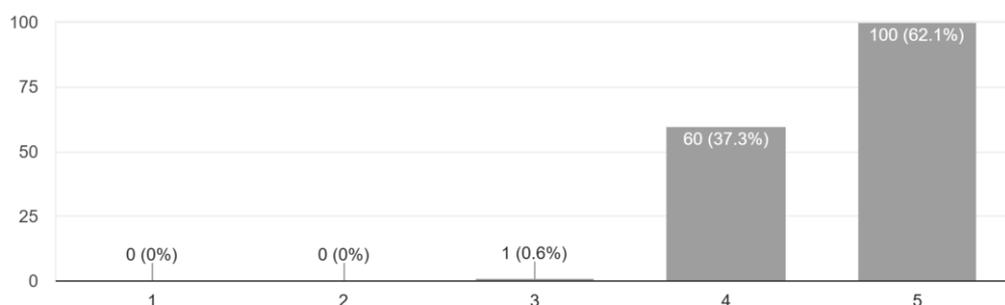
mendukung bahwa inklusi keuangan memiliki hubungan positif dengan akses UMKM terhadap pinjaman bank, yang menunjukkan bahwa inklusi keuangan merupakan strategi penting untuk mendorong pertumbuhan dan pengembangan UMKM.

Secara keseluruhan, hasil survei ini menunjukkan bahwa penggunaan pinjaman bank untuk modal kerja atau pengembangan usaha adalah praktik yang umum di antara pelaku usaha menengah di Kota Tangerang Selatan, dan ini sejalan dengan teori inklusi keuangan yang menekankan pentingnya akses terhadap layanan keuangan dalam mendukung pertumbuhan usaha dan ekonomi secara keseluruhan.

2. Saya sering menggunakan layanan pembayaran digital (e-wallet, transfer bank, dll) dalam transaksi usaha.

Saya sering menggunakan layanan pembayaran digital (e-wallet, transfer bank, dll.) dalam transaksi usaha.

161 responses



Sumber: Data diolah

Gambar 10. Grafik yang menunjukkan penggunaan layanan pembayaran digital (e-wallet, transfer bank, dll.) dalam transaksi usaha.

Grafik di atas menunjukkan hasil survei mengenai frekuensi penggunaan layanan pembayaran digital (e-wallet, transfer bank, dll.) dalam transaksi usaha di kalangan pelaku usaha tingkat menengah di Kota Tangerang Selatan. Dari 161 responden, tidak ada yang memilih Sangat Tidak Setuju (STS) atau Tidak Setuju (TS), hanya 1 responden (0.6%) yang memilih Netral (N), 60 responden (37.3%) yang memilih Setuju (S), dan 100 responden (62.1%) yang memilih Sangat Setuju (SS). Grafik ini menunjukkan bahwa mayoritas pelaku usaha tingkat menengah di

Kota Tangerang Selatan sangat mendukung dan sering menggunakan layanan pembayaran digital dalam transaksi usaha mereka. Hampir 99% responden menyatakan setuju atau sangat setuju terhadap penggunaan layanan pembayaran digital, mencerminkan tingginya adopsi teknologi keuangan di kalangan usaha menengah.

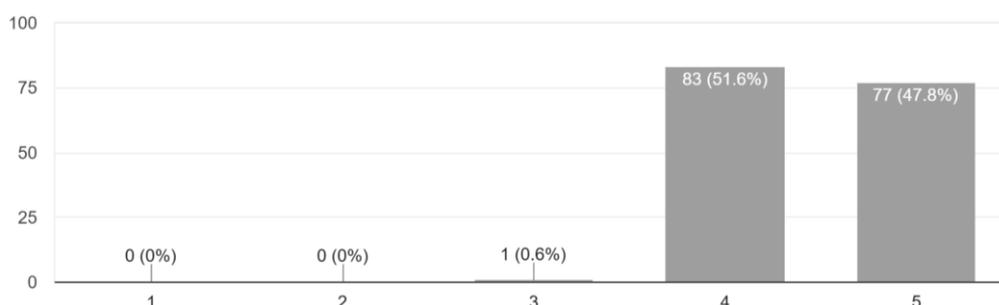
Dr. Ravi Shankar, seorang pakar keuangan dan teknologi informasi dari University Oxford, menjelaskan hubungan antara inklusi keuangan dan penggunaan layanan pembayaran digital dalam teorinya yang berjudul "*Financial Inclusion and Digital Payments: A Theoretical Analysis*". Teori Dr. Ravi Shankar menjelaskan bahwa inklusi keuangan mendorong penggunaan layanan pembayaran digital melalui beberapa mekanisme: meningkatkan akses terhadap produk dan layanan keuangan termasuk e-wallet dan transfer bank; menurunkan biaya dibandingkan metode tradisional; meningkatkan kenyamanan dalam transaksi tanpa perlu membawa uang tunai; serta meningkatkan keamanan transaksi melalui teknologi enkripsi dan autentikasi. Berbagai penelitian empiris mendukung bahwa inklusi keuangan memiliki hubungan positif dengan penggunaan layanan pembayaran digital, menunjukkan bahwa inklusi keuangan merupakan strategi penting untuk mendorong adopsi layanan pembayaran digital dan meningkatkan efisiensi sistem pembayaran.

Secara keseluruhan, hasil survei ini menunjukkan bahwa penggunaan layanan pembayaran digital adalah praktik umum di antara pelaku usaha menengah di Kota Tangerang Selatan. Hal ini sejalan dengan teori inklusi keuangan yang menekankan pentingnya akses terhadap layanan keuangan digital dalam mendukung pertumbuhan usaha dan ekonomi secara keseluruhan.

3. Usaha saya memanfaatkan fasilitas kartu kredit atau debit untuk keperluan usaha.

Usaha saya memanfaatkan fasilitas kartu kredit atau debit untuk keperluan usaha.

161 responses



Sumber: Data diolah

Gambar 11. Grafik yang menunjukkan pemanfaatan fasilitas kartu atau debit untuk keperluan usaha.

Grafik di atas menunjukkan hasil survei mengenai pemanfaatan fasilitas kartu kredit atau debit untuk keperluan usaha di antara usaha tingkat menengah di Kota Tangerang Selatan. Dari 161 responden, mayoritas, yaitu 83 responden (51.6%), menyatakan Setuju (S) bahwa mereka memanfaatkan fasilitas tersebut. Selanjutnya, 77 responden (47.8%) memilih Sangat Setuju (SS). Hanya 1 responden (0.6%) yang bersikap "Netral" (nilai 3), sedangkan tidak ada responden yang memilih "Tidak Setuju" (nilai 2) atau "Sangat Tidak Setuju" (nilai 1). Hasil survei ini menunjukkan bahwa mayoritas usaha menengah di Kota Tangerang Selatan memanfaatkan fasilitas kartu kredit atau debit untuk keperluan usaha mereka. Hal ini sejalan dengan teori inklusi keuangan yang menekankan pentingnya akses terhadap layanan keuangan formal bagi pelaku usaha. Inklusi keuangan berupaya untuk memastikan bahwa individu dan bisnis memiliki akses ke produk dan layanan keuangan yang berguna dan terjangkau, termasuk pembayaran digital seperti kartu kredit dan debit.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Kusuma, T. H., & Safitri, A. (2024) dengan judul penelitian "*PENINGKATAN INKLUSI KEUANGAN DENGAN PENDAMPINGAN DIGITAL FINANCIAL LITERACY MELALUI TRANSAKSI NON TUNAI.*" menyebutkan bahwa usaha yang memiliki akses terhadap fasilitas kredit cenderung memiliki kinerja yang lebih baik dibandingkan dengan usaha yang

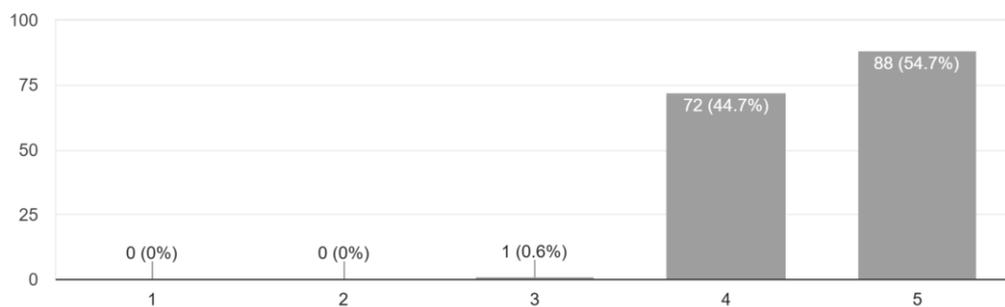
tidak memiliki akses tersebut. Hal ini disebabkan oleh kemudahan dalam mengelola arus kas, pembiayaan modal kerja, serta investasi dalam inovasi dan ekspansi bisnis.

Secara keseluruhan, data survei ini mengindikasikan tingkat inklusi keuangan yang baik di antara usaha menengah di Kota Tangerang Selatan dalam hal pemanfaatan layanan kartu kredit dan debit. Hal ini mencerminkan kesadaran dan kemampuan pelaku usaha untuk menggunakan layanan keuangan formal dalam mendukung operasional dan pertumbuhan bisnis mereka.

4. Saya menggunakan layanan asuransi untuk melindungi aset atau operasional usaha.

Saya menggunakan layanan asuransi untuk melindungi aset atau operasional usaha.

161 responses



Sumber: Data diolah

Gambar 12. Grafik yang menunjukkan penggunaan layanan asuransi untuk melindungi aset atau operasional usaha.

Grafik di atas menunjukkan hasil survei mengenai penggunaan layanan asuransi untuk melindungi aset atau operasional usaha di antara usaha tingkat menengah di Kota Tangerang Selatan. Dari 161 responden, mayoritas, yaitu 88 responden (54.7%), menyatakan Sangat Setuju (SS) bahwa mereka menggunakan layanan asuransi tersebut. Selanjutnya, 72 responden (44.7%) memilih Setuju (S). Hanya 1 responden (0.6%) yang bersikap Netral (N), sementara tidak ada responden yang memilih Tidak Setuju (nilai 2) atau Sangat Tidak Setuju (nilai 1). Hasil survei ini menunjukkan bahwa mayoritas usaha menengah di Kota Tangerang Selatan memanfaatkan layanan asuransi untuk melindungi aset atau operasional usaha

mereka. Ini menunjukkan kesadaran yang tinggi terhadap pentingnya asuransi dalam menjaga stabilitas dan keberlangsungan usaha.

Menurut Robert I. Mehr, asuransi adalah suatu alat untuk mengurangi risiko dengan menggabungkan sejumlah unit-unit yang berisiko agar kerugian individu secara kolektif dapat diprediksi. Kerugian yang dapat diprediksi tersebut kemudian dibagi dan didistribusikan secara proporsional di antara semua unit-unit dalam gabungan tersebut. Dengan demikian, asuransi tidak hanya berfungsi sebagai jaring pengaman finansial bagi individu atau usaha, tetapi juga sebagai mekanisme yang efektif untuk mendistribusikan risiko dalam suatu komunitas usaha. Hal ini memungkinkan usaha menengah untuk menghadapi ketidakpastian dengan lebih baik dan melanjutkan operasi mereka tanpa gangguan besar, menggarisbawahi peran krusial asuransi dalam strategi manajemen risiko.

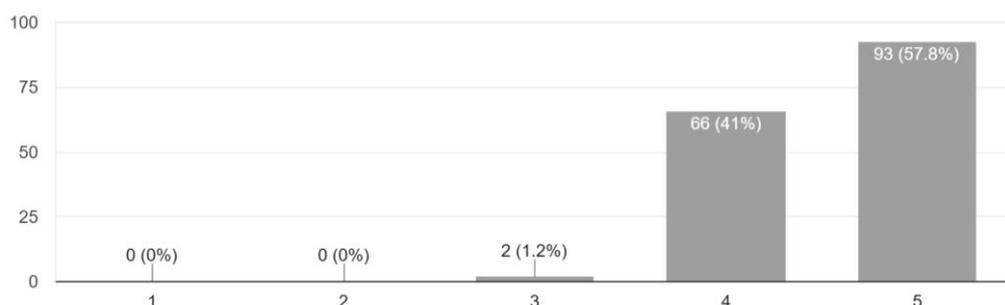
Data survei ini mengindikasikan bahwa usaha menengah di Kota Tangerang Selatan telah menyadari pentingnya layanan asuransi dalam mendukung operasional dan melindungi aset mereka. Ini merupakan tanda positif bagi inklusi keuangan di daerah tersebut, menunjukkan bahwa pelaku usaha semakin mampu mengelola risiko dan menggunakan produk keuangan formal untuk mendukung stabilitas dan pertumbuhan bisnis mereka.

Kualitas Layanan Keuangan

1. Saya puas dengan transparansi dan kejelasan informasi yang diberikan oleh lembaga keuangan.

Saya puas dengan transparansi dan kejelasan informasi yang diberikan oleh lembaga keuangan.

161 responses



Sumber: Data diolah

Gambar 13. Grafik yang menunjukkan transparansi dan kejelasan informasi yang diberikan oleh lembaga keuangan.

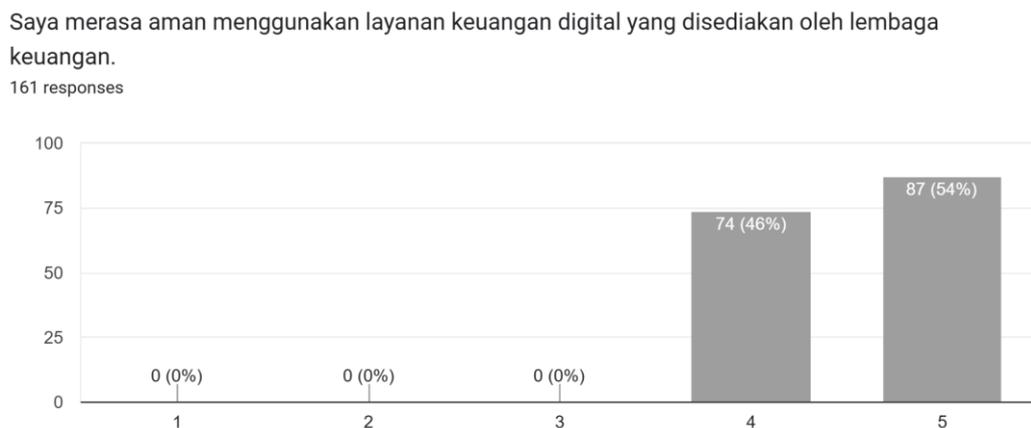
Grafik di atas menunjukkan tingkat kepuasan responden terhadap transparansi dan kejelasan informasi yang diberikan oleh lembaga keuangan. Dari 161 responden, 93 orang (57,8%) sangat setuju bahwa informasi yang diberikan jelas dan transparan, 66 orang (41%) setuju, sementara hanya 2 orang (1,2%) yang bersikap netral, dan tidak ada responden yang tidak setuju atau sangat tidak setuju. Mayoritas responden menunjukkan kepuasan tinggi terhadap transparansi dan kejelasan informasi yang diberikan oleh lembaga keuangan, yang merupakan indikator positif bagi inklusi keuangan. Inklusi keuangan mengacu pada akses yang luas dan merata terhadap layanan keuangan yang berkualitas, terutama bagi usaha tingkat menengah di daerah seperti Kota Tangerang Selatan. Salah satu faktor kunci dalam inklusi keuangan adalah kualitas layanan, yang mencakup transparansi dan kejelasan informasi yang diberikan kepada pengguna layanan keuangan.

Penelitian mendukung pentingnya transparansi dalam layanan keuangan. Laporan dari Global Partnership for Financial Inclusion (GPII) menyatakan bahwa lembaga keuangan yang menyediakan informasi secara jelas dan transparan cenderung memiliki tingkat adopsi layanan yang lebih tinggi, terutama di kalangan usaha kecil dan menengah. Menurut teori inklusi keuangan, transparansi dan kejelasan informasi sangat penting untuk membangun kepercayaan antara lembaga keuangan dan penggunanya. Ketika informasi disampaikan dengan jelas dan transparan, pengguna layanan keuangan dapat membuat keputusan yang lebih baik terkait pembiayaan, investasi, dan pengelolaan keuangan mereka. Sebaliknya, kurangnya transparansi dapat menimbulkan ketidakpercayaan dan menghambat adopsi layanan keuangan, yang pada akhirnya merugikan inklusi keuangan.

Dengan demikian, hasil survei ini mengindikasikan bahwa lembaga keuangan di Kota Tangerang Selatan telah berhasil memberikan layanan yang memadai dalam hal transparansi dan kejelasan informasi, yang berkontribusi positif terhadap inklusi keuangan di daerah tersebut. Namun, upaya harus terus dilakukan

untuk memastikan bahwa kualitas layanan tetap terjaga dan ditingkatkan agar inklusi keuangan dapat lebih optimal.

2. Saya merasa aman menggunakan layanan keuangan digital yang disediakan oleh lembaga keuangan.



Sumber: Data diolah

Gambar 14. Grafik yang menunjukkan penggunaan layanan keuangan digital yang disediakan oleh lembaga.

Grafik di atas menunjukkan tingkat keamanan yang dirasakan oleh responden saat menggunakan layanan keuangan digital yang disediakan oleh lembaga keuangan. Dari 161 responden, 87 orang (54%) sangat setuju bahwa mereka merasa aman, dan 74 orang (46%) setuju dengan pernyataan tersebut. Tidak ada responden yang merasa netral, tidak setuju, atau sangat tidak setuju. Mayoritas responden menunjukkan kepercayaan yang tinggi terhadap keamanan layanan keuangan digital yang disediakan oleh lembaga keuangan. Dalam konteks inklusi keuangan, keamanan merupakan aspek kritis yang mempengaruhi tingkat adopsi dan kepercayaan pengguna terhadap layanan keuangan digital. Teori inklusi keuangan menekankan pentingnya menyediakan layanan keuangan yang tidak hanya mudah diakses, tetapi juga aman dan terpercaya. Ketika pengguna merasa aman, mereka lebih cenderung untuk menggunakan layanan tersebut secara rutin, yang pada akhirnya meningkatkan inklusi keuangan.

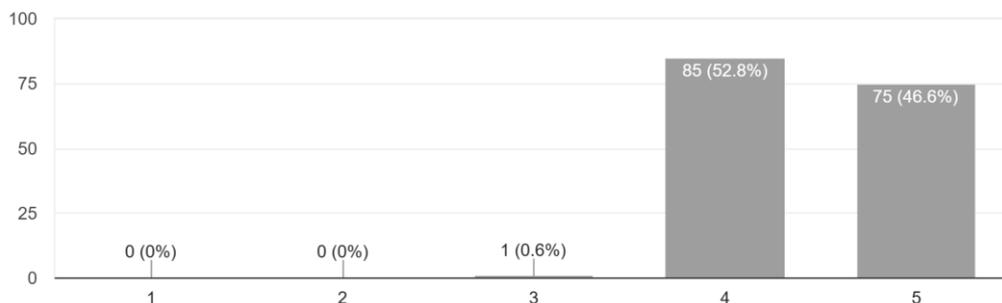
Laporan dari International Finance Corporation (IFC) juga menekankan bahwa kepercayaan pengguna terhadap keamanan layanan keuangan digital merupakan faktor kunci dalam meningkatkan inklusi keuangan. Lembaga keuangan yang berhasil menciptakan lingkungan yang aman bagi pengguna layanan digitalnya dapat melihat peningkatan signifikan dalam jumlah pengguna dan frekuensi penggunaan layanan mereka. Penelitian dari World Bank menunjukkan bahwa peningkatan keamanan dalam layanan keuangan digital dapat mengurangi risiko yang dirasakan oleh pengguna, sehingga mendorong lebih banyak orang untuk berpartisipasi dalam sistem keuangan formal. Hal ini penting terutama bagi usaha menengah yang membutuhkan akses ke berbagai layanan keuangan untuk mendukung operasi dan pertumbuhan mereka.

Dengan demikian, hasil survei ini menunjukkan bahwa lembaga keuangan di Kota Tangerang Selatan telah berhasil menciptakan rasa aman bagi pengguna layanan keuangan digital. Hal ini merupakan langkah positif menuju peningkatan inklusi keuangan di daerah tersebut. Namun, perlu terus dilakukan upaya untuk mempertahankan dan meningkatkan standar keamanan guna memastikan bahwa pengguna merasa terlindungi dari ancaman keamanan siber dan potensi penipuan.

3. Lembaga Keuangan memberikan solusi yang efektif ketika saya menghadapi masalah keuangan.

Lembaga keuangan memberikan solusi yang efektif ketika saya menghadapi masalah keuangan.

161 responses



Sumber: Data diolah

Gambar 15. Grafik yang menunjukkan pemberian solusi yang efektif ketika menghadapi masalah keuangan

Grafik di atas menunjukkan tingkat kepuasan responden terhadap efektivitas solusi yang diberikan oleh lembaga keuangan ketika mereka menghadapi masalah keuangan. Dari 161 responden, 85 orang (52,8%) setuju bahwa solusi yang diberikan efektif, dan 75 orang (46,6%) sangat setuju. Hanya 1 orang (0,6%) yang bersikap netral, dan tidak ada responden yang tidak setuju atau sangat tidak setuju. Mayoritas responden menunjukkan bahwa mereka merasa puas dengan solusi yang diberikan oleh lembaga keuangan ketika menghadapi masalah keuangan. Hal ini menunjukkan bahwa lembaga keuangan di Kota Tangerang Selatan telah berhasil memberikan dukungan yang memadai kepada penggunanya. Dalam konteks inklusi keuangan, kualitas layanan yang mencakup kemampuan untuk memberikan solusi yang efektif sangat penting. Inklusi keuangan bertujuan untuk memastikan bahwa semua individu dan usaha memiliki akses yang setara ke layanan keuangan yang berkualitas, termasuk bantuan ketika menghadapi masalah keuangan.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Safrianti, S., Puspita, V., Shinta, S. D., & Afriyeni, A. (2022), mengatakan bahwa inklusi keuangan, kualitas pelayanan mencakup berbagai aspek seperti responsivitas, kehandalan, dan efektivitas dalam menangani masalah. Ketika lembaga keuangan mampu memberikan solusi yang efektif, hal ini tidak hanya meningkatkan kepercayaan pengguna tetapi juga mendorong partisipasi yang lebih luas dalam sistem keuangan formal. Penelitian menunjukkan bahwa pengguna yang merasa didukung oleh lembaga keuangan lebih mungkin untuk tetap menggunakan layanan tersebut dan merekomendasikannya kepada orang lain. Kualitas layanan keuangan yang baik, termasuk efektivitas solusi yang diberikan, dapat meningkatkan inklusi keuangan dengan memastikan bahwa pengguna merasa didukung dan terlindungi.

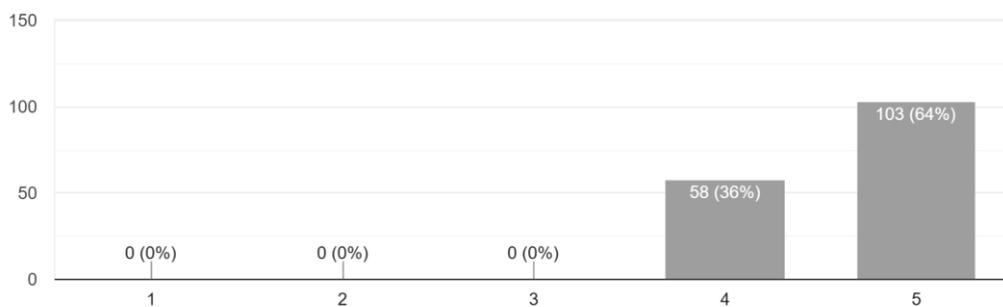
Dengan demikian, hasil survei ini menunjukkan bahwa lembaga keuangan di Kota Tangerang Selatan telah berhasil memberikan solusi yang efektif kepada penggunanya ketika mereka menghadapi masalah keuangan. Hal ini merupakan

indikasi positif bahwa kualitas layanan yang diberikan mendukung tujuan inklusi keuangan.

4. Lembaga keuangan berperan penting dalam pertumbuhan usaha

Lembaga keuangan berperan penting dalam pertumbuhan usaha.

161 responses



Sumber: Data diolah

Gambar 16. Grafik yang menunjukkan peran penting lembaga keuangan dalam pertumbuhan usaha.

Grafik di atas menggambarkan hasil survei terhadap 161 responden mengenai peran lembaga keuangan dalam pertumbuhan usaha di Kota Tangerang Selatan. Sebanyak 58 responden (36%) memilih Setuju (S), menunjukkan bahwa lebih dari sepertiga responden setuju bahwa lembaga keuangan memainkan peran penting dalam pertumbuhan usaha mereka. Selain itu, sebanyak 103 responden (64%) memilih Sangat Setuju (SS), menunjukkan bahwa mayoritas responden sangat setuju bahwa lembaga keuangan memiliki peran penting dalam pertumbuhan usaha mereka. Hal ini mengindikasikan bahwa tidak ada pandangan negatif atau netral terhadap peran lembaga keuangan dalam pertumbuhan usaha. Hal ini menunjukkan persepsi yang sangat positif terhadap peran lembaga keuangan di kalangan pengusaha di Kota Tangerang Selatan.

Menurut Lubis, I. (2010), Lembaga keuangan memainkan peran krusial dengan menyediakan akses terhadap modal melalui pinjaman, kredit usaha, dan fasilitas leasing, yang memungkinkan usaha untuk memulai dan mengembangkan

operasinya. Selain itu, layanan keuangan yang baik membantu dalam manajemen risiko melalui produk asuransi yang melindungi usaha dari kerugian tak terduga, seperti bencana alam atau fluktuasi pasar. Akses terhadap layanan keuangan formal meningkatkan kredibilitas usaha di mata mitra bisnis dan pelanggan, memungkinkan mereka untuk membangun hubungan bisnis yang lebih kuat dan memperoleh kondisi bisnis yang lebih baik.

Berdasarkan data dari grafik dan dukungan literatur, jelas bahwa lembaga keuangan memainkan peran yang sangat penting dalam pertumbuhan usaha di Kota Tangerang Selatan. Seluruh responden dalam survei ini setuju bahwa lembaga keuangan memiliki peran signifikan dalam mendukung usaha mereka, baik melalui penyediaan modal, manajemen risiko, efisiensi operasional, maupun peningkatan kepercayaan dan kredibilitas usaha.