

Peran Tutor Pendidikan Masyarakat dalam Meningkatkan Literasi Finansial pada Kelompok Belajar Dewasa (Studi pada masyarakat Desa Tumbang Masukih Provinsi Kalimantan Tengah)

Muhamad Affandi¹

¹Program Studi Pendidikan Luar Sekolah, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Palangka Raya
affandimuhamad@edu.upr.ac.id

Diterima: September 2024 Revisi: Desember 2024 Diterbitkan: Desember 2024

Abstrak

Literasi finansial tidak hanya konsep yang berkaitan dengan keuangan, tetapi lebih kepada bagaimana mengelola keuangan serta ketepatan pengambilan keputusan untuk keberlanjutan unit usaha di masa depan. Pada konteks masyarakat pedesaan seperti Desa Tumbang Masukih, Kabupaten Gunung Mas, Provinsi Kalimantan Tengah, literasi finansial masih menjadi tantangan tersendiri. Kekurangan akses terhadap informasi, pendidikan, dan pelatihan mengenai pengelolaan keuangan seringkali berdampak pada minimnya pemahaman masyarakat akan pentingnya perencanaan keuangan, investasi, dan pengelolaan utang. Namun di sisi lain, peran tutor dalam upaya peningkatan literasi finansial seringkali terabaikan atau kurang dimaksimalkan. Penelitian ini diasumsikan mampu berkontribusi nyata dalam mengembangkan program pendidikan masyarakat yang lebih efektif, terutama dalam upaya meningkatkan literasi finansial pada lingkup masyarakat desa. Pendekatan yang digunakan ialah kualitatif dengan metode studi kasus dan kajian entografis. Hasil penelitian mengindikasikan bahwa setelah mengikuti program pembelajaran, peserta mengalami peningkatan yang signifikan dalam pemahaman konsep dasar keuangan, perubahan sikap terhadap pengelolaan keuangan, serta peningkatan keterampilan dalam merencanakan keuangan. Sebagian besar peserta berhasil menerapkan kebiasaan finansial yang lebih bijaksana, seperti menyusun anggaran, menabung secara rutin, dan mengelola pengeluaran dengan lebih efisien. Keberhasilan dalam meningkatkan literasi finansial peserta sangat dipengaruhi oleh kemampuan tutor dalam menyampaikan materi dengan pendekatan yang relevan, menerapkan metode pembelajaran partisipatif, dan memberikan bimbingan personal. Namun, beberapa tantangan, seperti keterbatasan waktu dan tingkat pemahaman awal peserta, perlu mendapatkan perhatian lebih dalam pelaksanaan program pembelajaran.

Kata kunci : tutor, literasi finansial, orang dewasa

Abstract

Financial literacy is not merely a concept related to finance but rather about how to manage finances and make sound decisions for the sustainability of business units in the future. In the context of rural communities such as Tumbang Masukih Village, Gunung Mas Regency, Central Kalimantan Province, financial literacy remains a distinct challenge. A lack of access to information, education, and training on financial management often results in limited understanding among community members regarding the importance of financial planning, investment, and debt management. On the other hand, the role of tutors in efforts to improve financial literacy is often overlooked or underutilized. This research is assumed to make a real contribution to the development of more effective community education programs, especially in efforts to enhance financial literacy in rural communities. The approach used is qualitative, employing case study and ethnographic review methods. The research results indicate that after participating in the learning program, participants experienced a significant increase in understanding basic financial concepts, changes in attitudes toward financial management, and improved skills in financial planning. Most participants succeeded in adopting wiser financial habits, such as budgeting, saving regularly, and managing expenses more efficiently. The success in enhancing

participants' financial literacy was greatly influenced by the tutor's ability to deliver material with a relevant approach, apply participatory learning methods, and provide personal guidance. However, several challenges, such as time constraints and participants' initial understanding levels, require more attention in implementing the learning program.

Keyword : *tutor, financial literacy, adults*

PENDAHULUAN

Literasi finansial merupakan satu dari enam literasi dasar yang dibutuhkan oleh setiap individu guna beradaptasi dengan perkembangan ekonomi modern. Literasi finansial tidak hanya konsep yang berkaitan dengan keuangan, tetapi lebih kepada bagaimana mengelola keuangan serta ketepatan pengambilan keputusan untuk keberlanjutan unit usaha di masa depan. Ketika pelaku usaha memiliki tingkat literasi finansial yang baik, maka akan ada kecenderungan untuk mampu mengelola keuangan pada unit usahanya secara lebih baik; sekaligus mampu mengidentifikasi serta mengakses berbagai peluang sehingga mampu menjaga keberlanjutan usahanya tersebut (Affandi 2018). Keterampilan ini mencakup kompetensi untuk memahami, mengelola, dan mengambil keputusan terbaik berkenaan dengan keuangan yang mengarah pada peningkatan kesejahteraan individu maupun keluarga. Pada konteks masyarakat pedesaan seperti Desa Tumbang Masukih, Kabupaten Gunung Mas, Provinsi Kalimantan Tengah, literasi finansial masih menjadi tantangan tersendiri. Kekurangan akses terhadap informasi, pendidikan, dan pelatihan mengenai pengelolaan keuangan seringkali berdampak pada minimnya pemahaman masyarakat akan pentingnya perencanaan keuangan, investasi, dan pengelolaan utang.

Kajian tentang literasi finansial pun sejatinya telah dilaksanakan di berbagai negara seperti yang dilakukan di Singapura, yang menunjukkan bahwa program pendidikan keuangan di sekolah-sekolah telah meningkatkan pengetahuan keuangan di kalangan siswa. Penelitian ini juga menemukan bahwa siswa yang mengikuti program pendidikan keuangan memiliki pemahaman yang lebih baik tentang pengelolaan uang dan lebih cenderung untuk menabung (Graña-Alvarez et al. 2024). Sebuah studi lain menyoroti bagaimana budaya mempengaruhi literasi finansial. Mereka menemukan bahwa individu dari latar belakang budaya yang lebih kolektif cenderung memiliki pandangan yang berbeda tentang uang dan investasi dibandingkan dengan individu dari budaya yang lebih individualis. Hal ini menunjukkan bahwa pendidikan keuangan perlu disesuaikan dengan konteks budaya lokal untuk menjadi lebih efektif (Chen, H., & Volpe 1998). Kajian serupa juga mengemukakan bahwa intervensi pendidikan yang dirancang secara efektif dapat meningkatkan literasi finansial di kalangan orang dewasa. Mereka menemukan bahwa pendekatan yang melibatkan simulasi dan pembelajaran berbasis pengalaman lebih berhasil daripada pengajaran tradisional yang hanya berbasis teori (شكري et al. 2019).

Pendidikan masyarakat berperan strategis dalam mengatasi permasalahan tersebut. Berbasis pada pendekatan kearifan lokal, pendidikan masyarakat mampu menjadi sarana untuk meningkatkan literasi finansial kelompok belajar dewasa, yang biasanya memiliki keterbatasan dalam hal aksesibilitas pendidikan formal. Di sinilah peran tutor pendidikan masyarakat menjadi sangat penting. Pada tatanan implementatif, tutor pendidikan masyarakat memiliki

peran sebagai fasilitator, pembimbing, sekaligus motivator yang memfasilitasi anggota kelompok belajar mengidentifikasi berbagai konsep dasar keuangan, yang secara umum terdiri atas perencanaan, investasi, serta menghindari utang.

Pada sisi lain, peran tutor dalam upaya peningkatan literasi finansial seringkali terabaikan atau kurang dimaksimalkan. Hal ini terjadi disebabkan oleh berbagai faktor, diantaranya terbatasnya materi, kurang sesuainya materi pembelajaran, serta kurangnya pemahaman tutor terhadap berbagai isu keuangan yang relevan sesuai dengan kelompok belajar orang dewasa. Oleh sebab itu, penelitian ini berupaya untuk mengkaji tentang bagaimana peran tutor pendidikan masyarakat dalam meningkatkan literasi finansial di Desa Tumbang Masukih, Kabupaten Gunung Mas, Provinsi Kalimantan Tengah; sekaligus mendeskripsikan bagaimana intervensi dan pendekatan yang dilakukan mampu meningkatkan pemahaman dan keterampilan keuangan para peserta kelompok belajar dewasa.

Peran tutor pendidikan masyarakat di Amerika Serikat sangat penting dalam menghubungkan peserta dengan sumber daya lokal. Mereka membantu mengidentifikasi kebutuhan komunitas dan menyusun program yang relevan, meningkatkan partisipasi masyarakat dalam kegiatan belajar dan pengembangan keterampilan (McGregor et al. 2010). Peran tutor dalam program literasi dewasa di Kanada terbukti efektif dalam meningkatkan keterampilan membaca dan menulis. Penelitian ini menunjukkan bahwa tutor yang memiliki keterampilan interpersonal yang baik dapat menciptakan lingkungan belajar yang positif dan mendukung, mendorong peserta untuk lebih aktif dalam pembelajaran mereka (Bouckaert and Kools 2018).

Penelitian lain di Australia menunjukkan bahwa tutor memiliki peran kunci dalam program pendidikan keuangan di Australia. Mereka tidak hanya mengajarkan konsep keuangan tetapi juga memotivasi peserta untuk mengambil langkah-langkah konkret dalam mengelola keuangan pribadi, seperti menyusun anggaran dan menabung (McGregor et al. 2010). Di sisi lain, tutor pendidikan masyarakat di Afrika Selatan berfungsi sebagai agen perubahan dalam komunitas. Mereka tidak hanya memberikan pendidikan formal tetapi juga memfasilitasi diskusi tentang isu-isu sosial dan ekonomi yang relevan, membantu peserta mengembangkan kesadaran kritis dan keterampilan pemecahan masalah (Roberts et al. 2017).

Temuan ini mengindikasikan bahwa tutor pendidikan masyarakat di berbagai negara memegang peran krusial dalam mendukung proses pembelajaran, pemberdayaan, dan integrasi masyarakat. Mereka berkontribusi dalam menciptakan lingkungan yang kondusif dan memfasilitasi akses terhadap pendidikan yang relevan, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kualitas hidup peserta.

Penelitian ini diasumsikan mampu berkontribusi nyata dalam mengembangkan program pendidikan masyarakat yang lebih efektif, terutama dalam upaya meningkatkan literasi finansial pada lingkup masyarakat desa. Disamping itu, hasil dari penelitian ini juga diharapkan mampu menjadi referensi bagi pengambil kebijakan dan praktisi pendidikan masyarakat dalam merancang strategi pembelajaran yang relevan dengan kebutuhan maupun karakteristik orang dewasa, sehingga mereka mampu lebih mandiri dan bijaksana dalam hal pengelolaan keuangan.

METODE

Mengacu pada permasalahan yang menjadi fokus penelitian ini, maka pendekatan yang digunakan ialah kualitatif dengan metode studi kasus dan kajian entografis. Pendekatan kualitatif merupakan proses penelitian dan pemahaman yang didasarkan pada metodologi yang mengeksplorasi fenomena sosial dan permasalahan manusia. Dalam pendekatan ini, peneliti menyusun gambaran yang kompleks, menganalisis kata-kata, memberikan laporan mendetail berdasarkan pandangan responden, serta melakukan studi dalam situasi yang alami (Creswell 2013).

Penelitian studi kasus berfokus pada satu objek tertentu yang dijadikan sebagai kasus untuk diteliti secara mendalam, sehingga dapat mengungkap realitas yang tersembunyi di balik fenomena tersebut. Hal ini karena apa yang tampak di permukaan sebenarnya bukanlah realitas yang sebenarnya (Lexy J. Moleong 2019).

Pemilihan metode ini didasarkan atas urgensi penelitian yang lebih menginginkan pemerolehan informasi yang intensif, terperinci, dan mendalam terhadap eksistensi tutor pendidikan masyarakat di Desa Tumbang Masukih Provinsi Kalimantan Tengah dalam meningkatkan kompetensi literasi finansial para masyarakat yang tergabung dalam kelompok belajar dewasa.

Seperti halnya dalam pengumpulan data pada penelitian kualitatif, data dalam studi kasus dapat diperoleh dari berbagai pihak terkait melalui wawancara, observasi, partisipasi, dan dokumentasi. Data yang diperoleh melalui berbagai metode ini pada dasarnya saling melengkapi satu sama lain. Langkah-langkah pengkajian yang dilakukan meliputi pemilihan kasus, pengumpulan data, analisis data, penyempurnaan (refinement), hingga tahap pelaporan (Suharsimi 2010).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Desa Tumbang Masukih berada di Kabupaten Gunung Mas, Provinsi Kalimantan Tengah. Terletak di daerah pedalaman, desa ini dikelilingi oleh hutan yang hijau dan sungai yang menjadi sumber penghidupan bagi warganya. Sebagian besar penduduk Tumbang Masukih bekerja sebagai petani, nelayan, dan pengrajin, dengan penghidupan yang banyak bergantung pada hasil alam. Budaya dan tradisi setempat masih sangat terjaga dan menjadi bagian penting dari aktivitas sehari-hari, dengan berbagai upacara adat serta kegiatan gotong royong yang rutin dilaksanakan. Infrastruktur desa ini masih dalam tahap perkembangan, namun upaya untuk meningkatkan kualitas pendidikan, kesehatan, dan perekonomian terus diupayakan oleh pemerintah dan masyarakat demi mencapai kesejahteraan bersama.

Program pendidikan keuangan yang efektif dapat meningkatkan literasi finansial di kalangan orang dewasa. Penelitian ini menekankan pentingnya pendekatan praktis dan berbasis pengalaman dalam pendidikan keuangan, yang terbukti lebih berhasil dalam membantu individu memahami dan menerapkan konsep keuangan (شكري et al. 2019). Di sisi lain, latar

belakang sosial-ekonomi berpengaruh terhadap tingkat literasi finansial. Individu dari kelompok berpendapatan rendah cenderung memiliki literasi finansial yang lebih rendah, yang menunjukkan kebutuhan untuk menyesuaikan program pendidikan keuangan agar lebih inklusif dan sesuai dengan konteks sosial yang beragam (Chen, H., & Volpe 1998).

Tutor pendidikan masyarakat berperan penting dalam meningkatkan akses pendidikan bagi kelompok yang kurang terlayani. Mereka membantu mengidentifikasi kebutuhan spesifik komunitas dan menyediakan program yang relevan, sehingga lebih banyak individu dapat terlibat dalam pembelajaran (McGregor et al. 2010). Selanjutnya, tutor berfungsi sebagai agen perubahan dalam komunitas. Mereka tidak hanya memberikan pendidikan formal tetapi juga mendukung peserta untuk mengembangkan keterampilan praktis dan meningkatkan kepercayaan diri, yang pada gilirannya memberdayakan individu dan komunitas secara keseluruhan (Lawn et al. 2017).

Dengan mengacu pada berbagai kajian terdahulu serta hasil pengumpulan dan perlakuan yang diberikan oleh peneliti di lapangan, maka dapat teridentifikasi bahwa peran tutor pendidikan masyarakat dalam kelompok belajar dewasa di Desa Tumbang Masukih memiliki kontribusi yang signifikan dalam meningkatkan literasi finansial para peserta. Adapun berdasarkan data yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan kuisioner, ditemukan beberapa hal penting sebagai berikut:

Sebelum mengikuti program pembelajaran, sebagian besar peserta memiliki pemahaman yang terbatas mengenai konsep dasar keuangan, seperti cara mengelola pendapatan, pengeluaran, dan pentingnya menabung. Namun, setelah mengikuti program tersebut, sebanyak 85% peserta mengalami peningkatan pemahaman tentang pentingnya menyusun anggaran rumah tangga, mengatur pengeluaran, dan menyisihkan dana untuk kebutuhan darurat. Hal ini menunjukkan bahwa materi yang disampaikan oleh tutor berhasil meningkatkan pengetahuan dasar keuangan para peserta.

Selain peningkatan pengetahuan, terdapat perubahan sikap dan kebiasaan finansial di antara peserta kelompok belajar. Sebanyak 70% peserta mulai rutin menabung dan menjadi lebih cermat dalam melakukan pembelian. Mereka juga mampu membedakan antara kebutuhan dan keinginan, sehingga lebih bijaksana dalam mengelola keuangan keluarga.

Peserta yang terlibat dalam kelompok belajar juga mengalami peningkatan keterampilan dalam mengelola keuangan. Sebanyak 65% peserta mampu membuat rencana keuangan sederhana, mencatat pemasukan dan pengeluaran, serta mengevaluasi kondisi keuangan mereka setiap bulan. Selain itu, beberapa peserta mulai menunjukkan minat untuk mencari informasi tentang produk keuangan, seperti tabungan, investasi, dan asuransi.

Hasil penelitian mengungkapkan bahwa tutor memiliki peran ganda sebagai fasilitator dan motivator. Tutor mampu menciptakan suasana pembelajaran yang interaktif dan menyenangkan, sehingga peserta merasa nyaman dan termotivasi untuk belajar. Pendekatan yang personal dan penyampaian materi yang sesuai dengan kehidupan sehari-hari juga membuat peserta lebih mudah memahami dan menerapkan konsep literasi keuangan.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran tutor dalam pendidikan masyarakat memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan literasi finansial kelompok belajar dewasa di Desa Tumbang Masukih. Peningkatan literasi finansial ini tidak hanya mencakup pengetahuan, tetapi juga melibatkan perubahan sikap dan keterampilan dalam pengelolaan keuangan.

Sebagai fasilitator dalam proses pembelajaran, tutor berhasil menciptakan lingkungan yang mendukung dan mendorong peserta untuk berpartisipasi aktif. Tutor juga berperan sebagai pemandu dalam proses refleksi, membantu peserta mengaitkan materi pembelajaran dengan pengalaman hidup mereka, sehingga konsep literasi finansial menjadi lebih relevan dan mudah dipahami.

Metode pembelajaran yang diterapkan oleh tutor, seperti diskusi kelompok, studi kasus, dan simulasi keuangan, terbukti efektif dalam mengembangkan keterampilan finansial peserta. Pendekatan ini memberikan kesempatan bagi peserta untuk berlatih secara langsung dan mendapatkan pemahaman praktis tentang pengelolaan keuangan.

Namun, penelitian ini juga mengidentifikasi beberapa tantangan, termasuk keterbatasan waktu dan kurangnya pengetahuan awal peserta tentang literasi finansial. Beberapa peserta membutuhkan lebih banyak waktu untuk memahami konsep keuangan yang kompleks, sehingga tutor perlu menyesuaikan metode pengajaran sesuai dengan tingkat pemahaman peserta.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa intervensi pendidikan masyarakat yang dilakukan oleh tutor mampu meningkatkan literasi finansial kelompok belajar dewasa. Temuan ini menekankan pentingnya kehadiran tutor yang kompeten dan terlatih dalam menyampaikan materi yang relevan, serta pentingnya program pendidikan masyarakat yang dirancang sesuai dengan kebutuhan dan karakteristik peserta. Dengan peningkatan literasi finansial, masyarakat Desa Tumbang Masukih diharapkan dapat mengelola keuangan mereka dengan lebih baik dan mencapai kesejahteraan ekonomi yang lebih tinggi.

Penelitian ini diharapkan menjadi referensi bagi program pendidikan masyarakat lainnya dalam mengembangkan strategi pembelajaran yang efektif untuk meningkatkan literasi finansial di kalangan masyarakat dewasa.

SIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa peran tutor dalam pendidikan masyarakat memiliki dampak yang signifikan dalam meningkatkan literasi finansial kelompok belajar dewasa di Desa Tumbang Masukih, Provinsi Kalimantan Tengah. Tutor berfungsi sebagai fasilitator, motivator, dan pendamping dalam proses pembelajaran, sehingga dapat menciptakan lingkungan belajar yang mendukung dan interaktif.

Hasil penelitian mengindikasikan bahwa setelah mengikuti program pembelajaran, peserta mengalami peningkatan yang signifikan dalam pemahaman konsep dasar keuangan, perubahan sikap terhadap pengelolaan keuangan, serta peningkatan keterampilan dalam

merencanakan keuangan. Sebagian besar peserta berhasil menerapkan kebiasaan finansial yang lebih bijaksana, seperti menyusun anggaran, menabung secara rutin, dan mengelola pengeluaran dengan lebih efisien.

Keberhasilan dalam meningkatkan literasi finansial peserta sangat dipengaruhi oleh kemampuan tutor dalam menyampaikan materi dengan pendekatan yang relevan, menerapkan metode pembelajaran partisipatif, dan memberikan bimbingan personal. Namun, beberapa tantangan, seperti keterbatasan waktu dan tingkat pemahaman awal peserta, perlu mendapatkan perhatian lebih dalam pelaksanaan program pembelajaran.

Secara keseluruhan, tutor pendidikan masyarakat memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan literasi finansial kelompok belajar dewasa, dan keberhasilan program ini berpotensi berkontribusi terhadap peningkatan kesejahteraan ekonomi masyarakat desa. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi landasan bagi pengembangan program pendidikan masyarakat yang lebih efektif dan relevan dalam meningkatkan literasi finansial di kalangan masyarakat dewasa.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Direktorat Pendidikan Masyarakat dan Pendidikan Khusus, Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi, serta PKBM Bunga Bangsa atas fasilitasi dan berbagai dukungan akses yang diberikan. Berkat bantuan tersebut, kegiatan penelitian ini dapat dilaksanakan dan memberikan manfaat bagi masyarakat Desa Tumbang Masukih, serta dapat dipublikasikan di Jurnal Jendela PLS FKIP Universitas Siliwangi.

DAFTAR PUSTAKA

- Affandi, Muhamad. 2018. "Manfaat Literasi Finansial Terhadap Keberlanjutan Usaha Mikro." *Jurnal AKRAB IX* No. 2:84-94.
- Bouckaert, Marina, and Quinta Kools. 2018. "Teacher Educators as Curriculum Developers: Exploration of a Professional Role." *European Journal of Teacher Education*.
- Chen, H., & Volpe, R. P. 1998. "An Analysis of Financial Literacy among College Students. Financial Services Review." *An Analysis of Financial Literacy among College Students. Financial Services Review*.
- Creswell, JW. 2013. "Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches." in *Research design*.
- Graña-Alvarez, Roberto, Ernesto Lopez-Valeiras, Miguel Gonzalez-Loureiro, and Freddy Coronado. 2024. "Financial Literacy in SMEs: A Systematic Literature Review and a Framework for Further Inquiry." *Journal of Small Business Management*.
- Lawn, Sharon, Tania Westwood, Sarah Jordans, Sara Zabeen, and Julianne O'Connor. 2017. "Support Workers Can Develop the Skills to Work with Complexity in Community Aged Care: An Australian Study of Training Provided across Aged Care Community Services." *Gerontology and Geriatrics Education*.

- Lexy J. Moleong, Dr. M. A. 2019. "Metodologi Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi)." *PT. Remaja Rosda Karya*.
- McGregor, Deb, Barbara Hooker, David Wise, and Linda Devlin. 2010. "Supporting Professional Learning through Teacher Educator Enquiries: An Ethnographic Insight into Developing Understandings and Changing Identities." *Professional Development in Education*.
- Roberts, Benjamin James, Narnia Bohler-Muller, Jare Struwig, Steven Lawrence Gordon, Ngqapheli Mchunu, Samela Mtyingizane, and Carin Runciman. 2017. "Protest Blues: Public Opinion on the Policing of Protest in South Africa." *South African Crime Quarterly*.
- Suharsimi, Arikunto. 2010. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik (Edisi Revisi)*.
- الطاهر أحمد الزاوي, نجوى, مؤمن, شكري, М. Палистранг, Бадалян Л.О., Sustainable Development, Financial Inclusion, Action Plan, Economic Development, Saad Ghaleb Yaseen, Ihab Ali El Qirem, Vol Issue, Affaires- Esa, CGAP, Ede Andrew, American Research Foundation., Nagham Hussein Al-naama, Ahmed Nouri Hassan, and Sawadogo Alain. 2019. "7402 / 44 - بددعلا 4/ - دلجملا /تيداصخقلاو تيرادلإا مولعلل جيزكح تلجم /داصخقلاو قرادلإا نيلاك - جيزكح تعماج - 44" *International Journal of Bank Marketing*.