



## Mekaar Financing and Business Capacity Development Program to Increase Turnover and Customer Loyalty

Jimi Firmansyah  
Perbanas Institute

**Corresponding Author:** Jimi Firmansyah [jfirmansyah0301@gmail.com](mailto:jfirmansyah0301@gmail.com)

---

### ARTICLE INFO

*Keywords:* Loyalty, Turnover, Mekaar Civil National Capital and Business Capacity Development

*Received :* 3 June

*Revised :* 20 June

*Accepted:* 22 July

©2023 Firmansyah: This is an open-access article distributed under the terms of the [Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



### ABSTRACT

Mekaar PNM program financing is one of the products developed by PT. Madani National Capital, which was formed by the government under the Ministry of BUMN, which is now formed in the Ultra Micro Holding which focuses on Ultra Micro financing for underprivileged mothers with group lending or in the form of groups. Meanwhile, the Business Capacity Development Program (PKU) aims to bring together small businesses and training. This study seeks to analyze the role of financing the Mekaar program and business capacity building in order to increase turnover and customer loyalty at the Subang branch. This study uses a qualitative descriptive approach with interview techniques, analysis using the Nvivo 12pro application. The informants or respondents used were division heads, deputy division heads of PT. PNM, Unit Heads, Account Officers and customers of PT. PNM Subang Branch consisting of 14 respondents. It is hoped that the results of this study can analyze the role of PNM Mekaar financing and business capacity building programs that have a positive influence on turnover and customer loyalty

## Pembiayaan Mekaar dan Program Pengembangan Kapasitas Usaha guna Peningkatan Omset dan Loyalitas Nasabah

Jimi Firmansyah

Perbanas Institute

**Corresponding Author:** Jimi Firmansyah [jfirmansyah0301@gmail.com](mailto:jfirmansyah0301@gmail.com)

---

### ARTICLE INFO

*Kata Kunci:* Loyalitas, Omset, Permodalan Nasional Madani Mekaar dan Pengembangan Kapasitas Usaha

*Received :* 3 June

*Revised :* 20 June

*Accepted:* 22 July

©2023 Firmansyah: This is an open-access article distributed under the terms of the [Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



### ABSTRAK

Pembiayaan program PNM Mekaar adalah Salah satu produk yang dikembangkan PT. Permodalan Nasional Madani yang dibentuk oleh pemerintah dibawah kementerian BUMN yang sekarang terbentuk dalam Holding Ultra Mikro yang focus terhadap pembiayaan Ultra Mikro untuk ibu-ibu prasejahtera dengan group lending atau berbentuk kelompok. Sedangkan Program Pengembangan Kapasitas Usaha (PKU) tujuannya untuk mempertemukan usaha-usaha kecil dan pelatihan. Penelitian ini berusaha untuk menganalisis peran pembiayaan program Mekaar dan Pengembangan kapasitas usaha guna peningkatan omset dan loyalitas nasabah cabang Subang. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik wawancara, analisis menggunakan aplikasi Nvivo 12pro. Informan atau responden yang digunakan yaitu kepala divisi, wakil kepala divisi PT. PNM, Kepala Unit, Account Officer dan nasabah PT. PNM Cabang Subang yang terdiri dari 14 responden. Diharapkan hasil penelitian ini dapat menganalisis peran pembiayaan PNM mekaar dan program pengembangan kapasitas usaha memiliki pengaruh positif terhadap omset dan loyalitas nasabah

---

## PENDAHULUAN

Indonesia merupakan negara dengan jumlah penduduk yang besar, dimana jumlah penduduknya kurang lebih 270,20 juta jiwa yang didalamnya terdiri dari menjadi 38 Provinsi, 98 Kota dan 416 Kabupaten. Subang adalah salah satu kabupaten di provinsi Jawa Barat dengan populasi 1.595.320. Berdasarkan catatan Badan Pusat Statistik (BPS) subang termasuk salah satu kabupaten yang menyumbang angka kemiskinan diatas 150 ribu jiwa dari tahun 2019 sampai 2022. Berikut ini adalah data grafik angka kemiskinan dari tahun 2019 sampai 2022, secara rincinya:



Gambar 1. Grafik Jumlah Penduduk Miskin Kabupaten Subang

Usaha pemerintah dan masyarakat untuk terus mengentaskan kemiskinan makin menunjukkan hasil positif, dalam sebuah catatan yang dikeluarkan Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional/Bappenas menjelaskan bahwa rencana kerja pemerintah dalam menurunkan kemiskinan 2018 ini berada dikisaran 9,5 - 10%.

Berbagai program pengentasan kemiskinan dirasa masih belum cukup terlihat baik hasilnya karena masih kurang sesuai dengan apa yang diharapkan. Mayoritas yang menjadi penyebab mendasar terjadinya hal ini adalah banyaknya program pengentasan kemiskinan yang tidak tepat sasaran. Oleh sebab itu, sangat diperlukan adanya cara yang berkesinambungan untuk mengatasi masalah kemiskinan melalui program pembangunan nasional yang saling bersinergi antara lapisan elemen masyarakat serta memiliki progress yang berkelanjutan. Salah satu kebijakan tersebut adalah kebijakan pemerintah membentuk Permodalan Nasional Madani (PNM) yang dikelola oleh BUMN. Permodalan Nasional Madani (PNM) adalah salah satu kebijakan pemerintah untuk mempercepat penanggulangan kemiskinan secara terpadu dan berkelanjutan.

Permodalan Nasional Madani (PNM) sendiri dibedakan menjadi 2 (Dua) yaitu PNM ULaMM dan PNM Mekaar. Penelitian ini berfokus pada PNM Mekaar yang tidak lain merupakan kepanjangan dari Membina Ekonomi Keluarga Sejahtera dan PNM Mekaar lebih fokus pembiayaan ultramikro dengan tanpa angunan atau jaminan. Program tersebut diberikan hanya kepada ibu-ibu prasejahtera atau ibu-ibu yang mempunyai tekad mau berusaha, atau sudah punya usaha bisa juga sudah punya usaha namun gagal usaha. Tujuannya terutama kepada ibu-ibu pra sejahtera adalah untuk membuat ibu-ibu ini tadinya tidak produktif hanya tergantung kepada suami dengan adanya pembiayaan dari PNM Mekaar dengan sistem Pengembangan Kapasitas Usaha atau pemberdayaannya dengan tujuan untuk membangun serta meningkatkan kesejahteraan dan kemandirian ekonomi dimasyarakat.

Untuk menggerakkan ekonomi baik dalam lingkup nasional maupun daerah peran na usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM) sangat penting, dalam meningkatkan aktivitas perekonomian secara lokal (Polandos et al., 2019). Namun, permasalahan utama yang dihadapi UMKM ialah keterbatasan modal, sehingga para pelaku Usaha mikro kecil meminjam modal kepada sumber informal seperti rentenir, dengan alasan karena lebih fleksibel dan persyaratannya tidak serumit perbankan serta pencairan kredit yang lebih mudah, meskipun suku bunga yang tinggi, cicilan yang berat, dan konsekuensi dalam keterlambatan cicilan yang berat. Maka dari itu, para pelaku usaha kecil menjadi semakin kesulitan mengembangkan usahanya. Sebagaimana dikatakan oleh Sarwanti et al., (2017) terutama di wilayah pedesaan cukup banyak para pelaku usaha yang meminjam, modal dari rentenir dengan menggunakan jaminan harta benda.

Permatasari & Kusumadewi, (2019) mengatakan bahwa hal tersebut yang menyebabkan kondisi para UMKM terutama pelaku usaha ultra mikro sangat sulit berkembang. Maka dari itu, perlu adanya peran pemerintah untuk muncul sebagai salah satu alternative dalam mengembangkan UMKM lebih khusus ultra mikro diberbagai daerah untuk terus bisa tumbuh dengan menciptakan wirausaha baru untuk mengentaskan kemiskinan serta memajukan perekonomian didaerah dengan pembiayaan Mekaar. Pemerintah juga memiliki peran yang sangat penting dalam memajukan perekonomian didaerah dan muncul untuk mengatasi kesulitan para pelaku ultra mikro didaerah untuk bisa muncul sebagai pelaku usaha baru untuk meningkatkan perekonomian di wilayah masing-masing sehingga biasa mengurangi tingkat kemiskinan disuatu wilayah. Upaya pemerintah dalam mengatasi permasalahan yang dihadapi para pelaku usaha kecil tersebut adalah dengan bantuan ekonomi dalam bentuk kredit (Nasraa et al., 2019). Wujud kepedulian pemerintah terhadap pelaku usaha kecil atau pelaku usaha ultra mikro adalah dengan adanya PT. Permodalan Nasional Madani (PNM) dengan program Mekaar. Maka dari itu, peneliti bermaksud ingin mengetahui dan menganalisis sejauh mana Peran Pembiayaan Mekaar dan Program Pengembangan Kapasitas Usaha Guna Peningkatan Omset dan Loyalitas Nasabah

## TINJAUAN PUSTAKA

### 1. Pengertian Pembiayaan

Menurut Kasmir, (2008) Pembiayaan adalah penyedia uang atau tagihan yang dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak yang dibiayai untuk mengembalikan uang atau tagihan tersebut setelah jangka waktu tertentu dengan imbalan atau bagi hasil.

### 2. Prinsip Pengembangan Kapasitas Usaha

Pengembangan Kapasitas Usaha atau Pemberdayaan terhadap nasabah merupakan sebuah upaya meningkatkan harkat dan martabat golongan masyarakat yang mengalami kondisi kemiskinan, sehingga mereka dapat melepaskan diri dari perangkap kemiskinan dan keterbelakangan. Keterbelakangan yaitu upaya untuk membantu kemampuan masyarakat terutama ibu-ibu prasejahtera dengan memberikan dorongan, motivasi, membangkitkan kesadaran akan potensi yang dimilikinya dan mengembangkan potensi itu menjadi sebuah tindakan nyata (Eddy, 2001). Pemberdayaan masyarakat merupakan suatu upaya membangun kemampuan masyarakat dan memberdayakan sumber daya manusia (SDM) yang ada melalui pengembangan kelembagaan, sarana prasarana serta pengembangan 3P (pendampingan, penyuluhan dan pelayanan). Pendampingan yang dapat menggerakkan partisipasi total masyarakat, penyuluhan dapat merespon dan memantau perubahan-perubahan yang terjadi di masyarakat, dan pelayanan yang berfungsi sebagai unsur penggal ketepatan distribusi asset sumber daya fisik dan non fisik yang diperlukan masyarakat. (Vitalaya, 2000).

## METODOLOGI

Metode digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. deskriptif kualitatif bertujuan untuk menggambarkan, meringkaskan berbagai kondisi, berbagai situasi, atau berbagai fenomena social yang ada di masyarakat yang menjadi objek penelitian, dan berupaya menarik realitas itu ke permukaan sebagai suatu ciri, karakter, sifat model, tanda, atau gambaran tentang kondisi, situasi, ataupun fenomena tertentu (Bungin, 2007). Adapun yang menjadi informan yaitu kepala divisi, wakil kepala divisi, Kepala Unit, Account Officer dan nasabah PT. PNM Cabang Subang yang terdiri dari 14 responden. Sedangkan teknik pengumpulan data wawancara.

Teknik analisis pengelolaan data dibantu dengan software analisis data penelitian data kualitatif berbantu aplikasi NVivo 12 Pro. Selain itu, analisis SWOT sebagai pendukung pengolahan data dalam mengidentifikasi berbagai faktor secara sistematis untuk merumuskan strategi dengan dasar logika yang dapat memaksimalkan kekuatan (Strength) dan peluang (Opportunities) namun secara bersamaan dapat meminimalkan kelemahan (Weakness) dan ancaman (Threats).

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **1. Peran Pembiayaan Program PNM Mekaar dan PKU pada Peningkatan Loyalitas Nasabah**

Menurut kamus besar bahasa Indonesia loyalitas adalah kepatuhan atau kesetiaan sedangkan Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa dari suatu bank. Jadi, loyalitas nasabah adalah kesetiaan dalam menggunakan jasa dari suatu bank (KBBI). Sedangkan menurut Griffin, (2005) menyatakan bahwa loyalitas lebih mengacu pada wujud perilaku dari unit-unit pengambilan keputusan untuk melakukan pembelian secara terus-menerus terhadap barang atau jasa dari suatu perusahaan yang dipilih.

Mengacu kepada pengertian diatas, nasabah yang memiliki loyalitas terhadap program PNM Mekaar ialah nasabah yang sudah beberapa kali mengambil pinjaman dan nasabah yang rela membantu mensosialisasikan atau mengajak masyarakat lain untuk mengikuti program pembiayaan PNM Mekaar tersebut. Contohnya ibu Meta (nasabah) yang bersangkutan sudah 6 tahun menjadi nasabah PNM Mekaar yang awalnya pinjaman Rp 2 juta sekarang sudah sampai Rp 8 juta rupiah, Ketika ditanya alasannya berdasarkan hasil wawancara 6 Juni 2023 Bu Meta mengatakan bahwa angsuran di PNM Mekaar lebih ringan dan persyaratan yang tidak rumit hanya dengan KK dan KTP sudah bisa mendapatkan akses pembiayaan dari Mekaar. Hal senada juga di ungkapkan oleh Bu Dini (2023) memang alasan saya meminjam di PNM Mekaar untuk yang kedua kalinya yaitu karena persyaratan tidak ribet, bunga kecil dan setorannya ringan juga. Bu Dini pun mengatakan sudah enam kali memperpanjang pinjamannya, Awalnya pinjaman yang didapatkan dari PNM Mekaar sebesar Rp 2 juta dan yang keenam saya sudah Rp 8 juta. Sedangkan pernyataan nasabah atas nama Nurlaela & Ratnasih pada tahun 2023 mengatakan bahwa PNM Mekaar bunganya sangat ringan dan biaya administrasi sangat rendah malahan tidak ada potongan, sehingga meringankan beban nasabah yang miliki usaha kecil, sedangkan persyaratan sangat mudah.

Kemudian ketika ditanyakan sejak kapan mengenal program PNM mekaar rata-rata tahu dari tetangga dengan prosesnya diajak oleh tetangga atau dari sosialisasi AO Mekaar. Misalnya saja ibu Nurlaela & Ratnasih, (2023) yang mengatakan saya tahu PNM dari tetanga lalu mengikuti sosialisasi PNM Mekaar dan setelah saya masuk saya juga mengajak tetangga, saudara serta rekan ibu-ibu yang lain untuk mengikuti program PNM mekaar, karena saya sudah merasakan manfaat yang baik dari program tersebut terhadap tambahan modal usaha saya. Ibu Sania (2023) Saya mengetahui PNM mekaar dari nasabah lain atau dikenalin sama teman-teman lainnya. Jujur saja saya nyaman dengan pembiayaan PNM Mekaar dan untuk pembayaran angsuran bisa disesuaikan dengan kemampuan saya. Hal ini dikarenakan program Pengembangan Kapasitas Usaha dimana PNM tidak hanya memberikan pembiayaan tetapi juga pendampingan kepada pelaku ibu-ibu Ultra Mikro agar nasabah Mekaar dapat meningkatkan kemampuan dan kapasitas usahanya dengan pemberian pelatihan dan pendampingan dengan meningkatnya kemampuan usaha nasabah maka akan meningkatkan perekonomian nasabah Mekaar menjadi nasabah yang sejahtera Ibu Paramita, (2023). Begitu juga di sampaikan Wakadiv

yaitu Pak Gursida, (2023) Program pendampingan/PKU menjadi pembeda pembiayaan PNM dengan lembaga lain, mendampingi dan memberikan kontribusi bagi pengembangan usaha dan loyalitas nasabah.

Berdasarkan dari pernyataan-pernyataan diatas, yang membuat nasabah setia atau loyal mengikuti program PNM Mekaar bertahun-tahun dan berkali-kali mengikuti program Pembiayaan PNM Mekaar, pada umumnya mereka merasa nyaman, tidak banyak persyaratan dan bunganya ringan serta angsuran terjangkau. Sebagaimana dikatakan pelanggan tidak menjadi loyal secara tiba-tiba tetapi ada hal yang menyebabkan mereka menjadi loyal. Perusahaan perlu menciptakan nilai untuk pelanggan agar mereka tetap loyal, hasil riset menyebutkan bahwa relationship dapat menciptakan nilai bagi pelanggan individual melalui factor-faktor seperti menginspirasi keyakinan diri yang lebih besar, menawarkan social-benefit dan memberikan special treatment. Hal penting yang harus dilakukan oleh perusahaan adalah bagaimana memperlakukan pelanggan yang mempunyai kebutuhan berbeda dengan perlakuan yang berbeda sehingga perusahaan dapat mencapai pelanggan yang loyal (Adam, 2015). Terdapat beberapa faktor yang membuat peran pembiayaan Mekaar dapat meningkatkan loyalitas nasabah, yaitu sebagai berikut:

1. Akses ke pembiayaan: Pembiayaan Mekaar memberikan akses yang lebih mudah kepada pelaku ultra mikro dan kecil, terutama perempuan, untuk mendapatkan pembiayaan. Dengan adanya akses yang lebih mudah ini, nasabah dapat memperoleh modal tambahan yang dibutuhkan untuk mengembangkan usahanya. Hal ini memberikan keuntungan kepada nasabah karena mereka merasa didukung oleh lembaga keuangan dalam upaya pengembangan usaha mereka.
2. Fleksibilitas pembiayaan: Pembiayaan Mekaar cenderung lebih fleksibel dalam memberikan pembiayaan kepada nasabah. Hal ini dapat mencakup jangka waktu pembayaran yang lebih panjang, suku bunga yang kompetitif, dan kemampuan untuk memperoleh pembiayaan dalam jumlah yang sesuai dengan kebutuhan usaha. Fleksibilitas ini memungkinkan nasabah untuk mengelola keuangan mereka dengan lebih baik dan menghindari kesulitan dalam pembayaran. Nasabah merasa dihargai dan didukung oleh lembaga keuangan, sehingga meningkatkan loyalitas mereka.
3. Pendampingan dan bimbingan: Selain pembiayaan, Mekaar juga memberikan pendampingan dan bimbingan kepada nasabah. Nasabah diberikan akses ke pelatihan, konsultasi, dan mentorship yang membantu mereka dalam mengelola usaha dengan lebih baik. Pendampingan ini dapat membantu nasabah untuk mengatasi tantangan yang dihadapi dan mengembangkan keterampilan bisnis yang diperlukan. Nasabah merasa didukung dan nilainya oleh lembaga keuangan, yang dapat meningkatkan loyalitas mereka.
4. Peningkatan kapasitas usaha: Melalui pembiayaan Mekaar, nasabah dapat meningkatkan kapasitas usaha mereka, baik dalam hal skala produksi, diversifikasi produk, atau peningkatan kualitas produk dan layanan. Dengan kemampuan yang lebih baik untuk memenuhi kebutuhan dan harapan

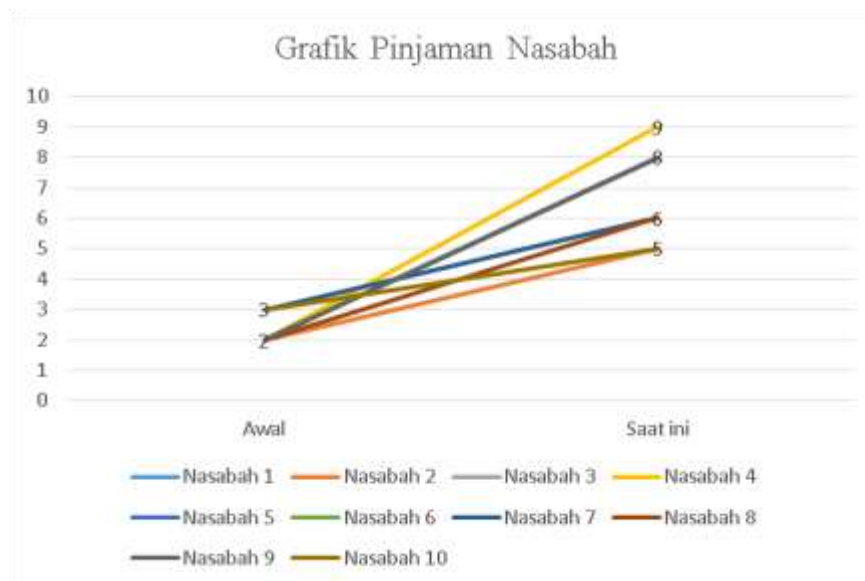
pelanggan, nasabah dapat memperoleh kepercayaan dan loyalitas pelanggan yang lebih tinggi.

5. Peningkatan hubungan dengan lembaga keuangan: Dalam pembiayaan Mekaar, nasabah membangun hubungan dengan lembaga keuangan yang memberikan dukungan mereka. Hal ini menciptakan hubungan saling menguntungkan antara nasabah dan lembaga keuangan, di mana nasabah merasa dihargai, didukung, dan memiliki akses ke sumber daya yang diperlukan. Nasabah cenderung lebih loyal terhadap lembaga keuangan yang memberikan dukungan dan membantu mereka dalam pengembangan usaha.

## 2. Peran Pembiayaan Program PNM Mekaar dan PKU pada Peningkatan Omset Nasabah

Omset/omzet dapat diartikan nilai transaksi yang terjadi dalam hitungan waktu tertentu, misalnya harian, mingguan, bulanan, tahunan. Omset bukan nilai keuntungan, juga bukan nilai kerugian. Tetapi arti dari omset adalah jumlah penghasilan/laba yang dihasilkan dari menjual barang/jasa. (Kristanto et al., 2017).

Nilai omset yang besar dengan nilai keuntungan yang kecil atau terjadi kerugian adalah bukti ketidakefisienan manajemen dan sebaliknya, termasuk ketika nasabah yang mengikuti program PNM Mekaar mengalami penurunan atau kenaikan pinjaman menjadi tolak ukur peningkatan omset nasabah. Berikut ini adalah grafik pinjaman nasabah pada gambar 2 :



Gambar 2. Grafik Pinjaman Nasabah

Merujuk kepada Gambar 2 bahwa dari 10 responden dengan rentang waktu lamanya menjadi nasabah 5-6 tahun rata-rata pinjaman awalnya 2 sampai 8 juta yaitu sebanyak 5 orang nasabah. Sedangkan sisanya 5 orang pinjaman awalnya 2 sampai 9 juta, 3 sampai 5 juta, 2 sampai 6 juta, 3 sampai 6 juta dan 2 sampai 5 juta. Peningkatan jumlah pinjaman bisa menjadi salah satu faktornya peningkatan omset nasabah saat ini dan kedisiplinan nasabah dalam pembayaran angsuran tepat waktu serta disiplin dalam pertemuan mingguan (PKM).

Berdasarkan hasil analisis data wawancara bahwa pinjaman awal dan lamanya pinjaman nasabah tidak menentukan signifikannya peningkatan pinjaman saat ini, namun banyak faktor yang menyebabkan PNM mekaar memberikan pinjaman yaitu diukur dari pendapatan bersih per minggu dari usaha yang dijalankan, sehingga keluarnya kemampuan angsur nasabah per minggu minimal harus dua kali lipat kewajiban angsurannya ke PNM Mekaar.

Maka berdasarkan pernyataan diatas, peningkatan omset nasabah menjadi faktor utama naiknya pinjaman yang diberikan oleh PNM mekaar kepada nasabah, sehingga dapat dikatakan program PNM Mekaar memberikan pengaruh terhadap peningkatan omset nasabah. Hasil wawancara dengan Bpk Gursida, pada 5 juni tahun 2023 mengatakan adanya materi PKU mulai dari Perizinan, Pencatatan Keuangan, Packaging & Pemasaran via medsos, dan Program PADI UMKM dapat meningkatkan omset penjualan. Sedangkan menurut ibu Paramita, mengatakan Program Pengembangan Kapasitas Usaha, dengan adanya program PKU nasabah yang diberikan pendampingan dan keterampilan yang dapat meningkatkan usaha nasabah. Sedangkan Kenyataan di lapangan sebagaimana disampaikan oleh Sunarsih, (2023) yaitu nasabah yang diwawancarai tanggal 6 Juni 2023 di kediaman nasabah yaitu sebagai berikut :

“Alhamdulillah, setelah saya mengikuti program Pembiayaan PNM mekaar pendapatan saya meningkat dikarenakan usaha makan ringan khas sunda lancar, adapun yang saya jual yaitu kerupuk rengginang dan lain-lain. Sehingga pendapat kotor saya saat ini dikisaran 500-600 ribu perhari”.

Hal ini didukung ungkapan nasabah lain wawancara 7 Juni 2023, bersama ibu Dini yang menyatakan bahwa program PNM Mekaar ini membuat usaha saya menjadi lancar dan pendapatan berangsur meningkatkan setiap periodenya. Sedangkan menurut ibu Yuli hasil wawancara 7 Juni 2023, ketika ditanyakan perubahan apa yang didapat setelah ibu menjadi Nasabah di PNM Mekaar yaitu Alhamdulillah modal usaha meningkat , usaha saya menjadi berkembang serta angsuran lancar dan pengembangan kapasitas usaha benar-benar membantu untuk perkembangan usaha saya.

Menggaris bawahi terkait hasil-hasil wawancara bahwa program PNM mekaar memberikan pengaruh atau manfaat terhadap masyarakat terutama pada permodalan awal ibu-ibu rumah tangga yang ingin mengembangkan usaha dan merintis usaha yang kebingungan akan modal. Ada beberapa faktor yang membuat peran pembiayaan Mekaar dapat meningkatkan omset nasabah. Berikut ini adalah beberapa faktor tersebut:

1. Modal usaha tambahan: Pembiayaan Mekaar memberikan akses kepada pelaku ultra mikro dan kecil, terutama perempuan, untuk memperoleh modal tambahan. Dengan adanya modal tambahan, nasabah dapat meningkatkan skala produksi, memperluas jangkauan pemasaran, atau meningkatkan stok barang. Hal ini dapat menghasilkan peningkatan omset nasabah karena mereka memiliki sumber daya yang cukup untuk memenuhi permintaan pelanggan dan mengoptimalkan peluang bisnis.

2. Pengembangan atau diversifikasi produk: Pembiayaan Mekaar dapat digunakan oleh nasabah untuk mengembangkan atau diversifikasi produk yang ditawarkan. Dengan memperluas variasi produk, nasabah dapat menjangkau segmen pasar yang lebih luas dan meningkatkan daya tarik bagi pelanggan potensial. Penambahan produk baru atau variasi produk dapat membantu nasabah untuk memenuhi kebutuhan dan preferensi pelanggan dengan lebih baik, sehingga meningkatkan omset.

3. Peningkatan kualitas produk atau layanan: Melalui pembiayaan Mekaar, nasabah dapat menginvestasikan dana dalam peningkatan kualitas produk atau layanan yang mereka tawarkan. Dengan meningkatkan kualitas, nasabah dapat memberikan pengalaman yang lebih baik kepada pelanggan. Pelanggan akan lebih puas dengan produk atau layanan yang diberikan dan cenderung kembali untuk melakukan pembelian berulang, sehingga meningkatkan omset nasabah.

4. Peningkatan kapasitas produksi: Pembiayaan Mekaar dapat digunakan untuk meningkatkan kapasitas produksi nasabah. Misalnya, nasabah dapat memperoleh peralatan atau mesin baru yang memungkinkan mereka untuk meningkatkan efisiensi dan volume produksi. Dengan kapasitas produksi yang lebih besar, nasabah dapat memenuhi permintaan yang lebih tinggi dan menangani pesanan dalam skala yang lebih besar, yang berpotensi meningkatkan omset.

5. Pengembangan kemampuan bisnis: Selain pembiayaan, Mekaar juga menyediakan program pengembangan kapasitas usaha seperti pelatihan, konsultasi, dan mentoring. Dengan mengikuti program ini, nasabah dapat meningkatkan pengetahuan dan keterampilan mereka dalam mengelola usaha. Pengetahuan dan keterampilan yang ditingkatkan dapat membantu nasabah dalam mengoptimalkan strategi pemasaran, manajemen keuangan, dan operasional usaha, yang pada gilirannya dapat berkontribusi pada peningkatan omset.

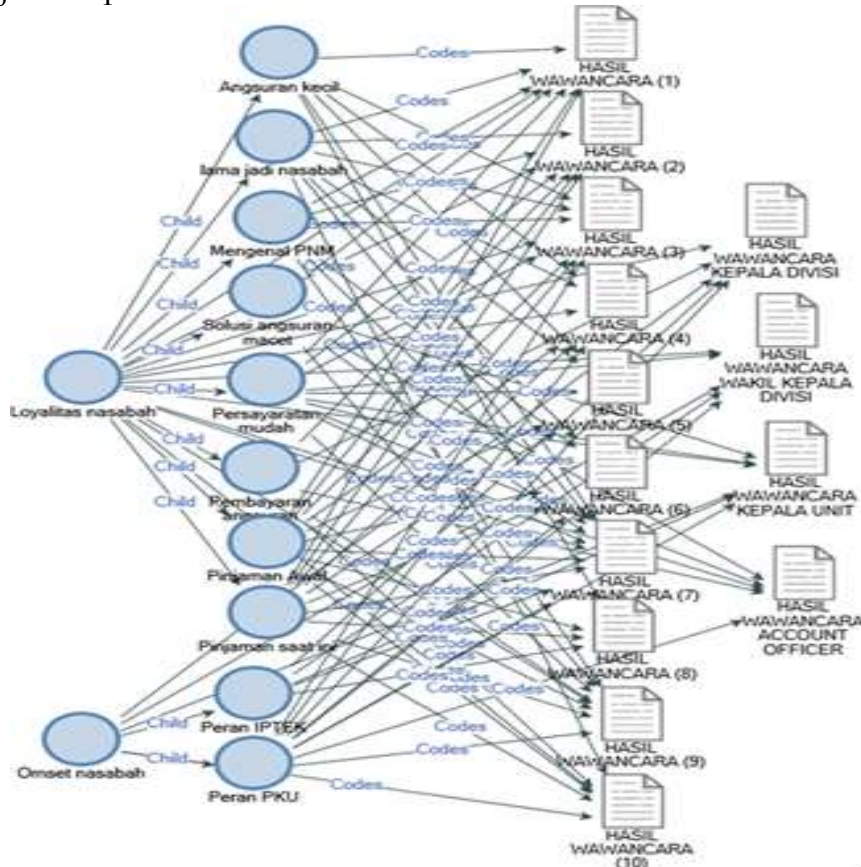
Dalam kombinasi, faktor-faktor ini memberikan nasabah kemampuan dan sumber daya yang diperlukan untuk mengembangkan usaha mereka dengan lebih baik. Dengan adanya pembiayaan Mekaar, nasabah memiliki potensi untuk meningkatkan omset melalui peningkatan skala produksi, pengembangan produk, peningkatan kualitas, dan pengembangan kemampuan bisnis yang lebih baik. Kesimpulan dari hasil wawancara yang dijabarkan pada point 1 dan 2 bahwa dari sepuluh nasabah memberikan pernyataan positif terkait peran PNM dan PKU terhadap loyalitas dan peningkatan omset nasabah. Selain itu juga diperkuat oleh pernyataan-pernyataan dan asumsi dari karyawan seperti kepala divisi, wakil kepala divisi, kepala unit dan Account Officer yang menyatakan beberapa faktor yang dapat meningkatkan omset dan loyalitas nasabah.



berarti setelah menjadi bagian dari PNM Mekaar, selain itu nasabah memiliki rasa loyalitas terhadap program PNM Mekaar.

Berikutnya penelitian untuk melihat representasi grafis dan menjelajahi dan menampilkan koneksi data dari seluruh hasil wawancara. Peneliti memetakan hasil kedalam diagram jelajahi untuk menelusuri hubungannya terhadap setiap variabel penelitian khususnya yaitu variabel loyalitas dan peningkatan omset nasabah. Peneliti sajikan dalam tools project maps yang tersedia dalam aplikasi Nvivo 12 pro. Project Map adalah tahap terakhir dari proses analisa data menggunakan NVivo 12 pro.

## 2. Project Map



Gambar 4. Peran PNM terhadap Loyalitas dan Omset  
Sumber: Hasil Diolah Peneliti Menggunakan NVivo12 Pro

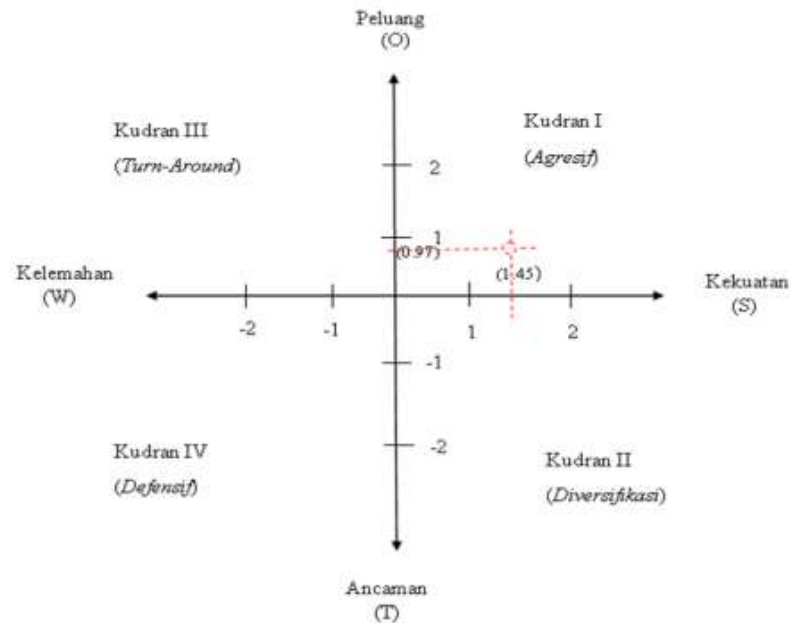
Project Map merupakan cara untuk mengeksplorasi atau menyajikan data secara visual pada project. Project map dibuat dari hasil nodes dan cases yang sudah dibuat sebelumnya oleh peneliti. Koding atau nodes adalah memberikan kode pada kata, frasa, kalimat, atau paragraph yang mewakili kode tersebut. Cases adalah node yang digunakan untuk mengumpulkan bahan tentang informan.

Dari hasil penelitian pada project map diatas, menunjukkan hasil bahwa informan pada penelitian ini yaitu nasabah pada wawancara dengan peneliti membahas terkait dengan peranan PNM untuk meningkatkan loyalitas dan omset nasabah PNM mekaar. Dari empat belas data wawancara yang di analisis ada enam orang nasabah yang mengemukakan bahwa yang membuat informan atau respoden loyal terhadap program PNM merkar dan PKU ini adalah

angsuran atau bunga kecil, selain juga ada enam orang nasabah yang mengatakan nyaman di PNM karena ada solusi angsuran macet PNM Mekaar memberikan keringanan kepada para nasabahnya jika jatuh tempo pembayaran angsuran nasabah kebetulan tidak mempunyai pembayaran angsuran (tidak ada uang setoran) yaitu dengan re-schedule atau menjadwalkan ulang pembayaran angsuran bahkan ada istilah tanggung renteng. sedangkan ada sepuluh orang atau semua nasabah sepakat mengatakan bahwa alasan informan tetap loyal karena bunga persyaratan yang mudah. Maka dari itu, kesimpulan dari hasilnya hampir dari semua informan dapat dikatakan mereka sepakat yang membuat nasabah betah dengan PNM mekaar ialah bunga yang relatif kecil, persyaratan mudah, solusi angsuran macet dan lamanya mengenal PNM Mekaar.

Berikutnya membahas terkait omset nasabah meningkat, berdasarkan hasil wawancara dengan empat responden mulai dari nasabah dan karyawan ada enam orang yang sepakat mengatakan adanya peranan IPTEK, sedangkan hampir semua informan hampir setuju semuanya dengan peran pelatihan kapasitas Usaha (PKU) yang mendampingi tiap nasabah dalam pemasaran dan perbaikan produk. Manfaat penelitian bagi sebagai bahan masukan bagi lembaga terkait dengan pemeliharaan loyalitas nasabah dan manajerial dalam meningkatkan efisiensi operasional, meningkatkan kualitas produk atau layanan Mekaar, menaikkan pertumbuhan ekonomi masyarakat, serta memberikan image atau pencitraan baik dari PNM bagi calon nasabah atau nasabah lama. Adanya usulan strategi penetrasi pasar dapat menjalin kerjasama secara berkelanjutan baik produk utama yang ditawarkan maupun produk tambahan dari anak perusahaan (aviliasi). Sehingga mendorong inovasi dan diversifikasi usaha, dengan adanya variasi produk yang lebih banyak, nasabah dapat menjangkau pasar yang lebih luas dan meningkatkan omset usaha.

Analisa SWOT digunakan untuk mengetahui kekuatan (Strengths), kelemahan (Weakness), peluang (Opportunities) dan ancaman (Threats) yang dapat terjadi pada suatu lembaga. Dari hasil analisa ini dapat digambarkan berupa hasil analisa untuk digunakan mengukur dan bahan evaluasi program PNM Mekaar yang akan diambil kedepannya. Analisa ini didapatkan berdasarkan hasil analisa data dan wawancara peneliti terhadap perkembangan program PNM Mekaar dengan mempertimbangkan faktor internal dan eksternal di lingkungan lembaga dan lingkungan Nasabah PNM Mekaar. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kadiv, Wakadiv, Kepala Unit, Account Officer (AO) dan Nasabah PNM Mekaar. Berdasarkan perhitungan titik koordinat KAFI dan KAFE, maka titik koordinat kuadran strateginya adalah (1.45 dan 0.97). Berikut ini gambaran mengenai analisis kuadran strategi menggunakan diagram cartesius.



Gambar 5. Analisis Kuadran Strategi untuk Peran Pembiayaan Mekaar dan Program Pengembangan Kapasitas Usaha guna Peningkatan Omset dan Loyalitas Nasabah Cabang Subang

Berdasarkan gambar 5 diagram cartesius tersebut, diketahui bahwa dalam analisis kuadran analisis peran pembiayaan mekaar dan program pengembangan kapasitas usaha guna peningkatan omset dan loyalitas nasabah cabang Subang berada pada kuadran I (Agresif) . Hal tersebut berarti bahwa posisi loyalitas dan omset cukup positif terhadap strategi kekuatan dan peluang, di karena menurut hasil analisis peneliti strategi SO ialah:

1. Akses pembiayaan yang mudah dapat memberikan peluang bagi ultra mikro dan kecil untuk mendapatkan modal tambahan dengan cepat, tanpa hambatan dan memperluas jangkauan nasabah potensial.
2. Program pengembangan kapasitas usaha dapat memberikan pengetahuan, keterampilan, dan pendampingan kepada para pelaku usaha, membantu mereka dalam meningkatkan kualitas, efisiensi operasional bisnis dan menyediakan sumber daya tambahan serta jaringan yang lebih luas bagi para pelaku usaha.
3. Dukungan khusus kepada perempuan pelaku usaha dapat meningkatkan inklusi ekonomi dan emansipasi perempuan dalam dunia usaha dan menciptakan sinergi dalam mencapai tujuan yang sama.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis hasil wawancara dan analisis aplikasi Nvivo dapat dikatakan bahwa ada peran pembiayaan PNM Mekaar dan Pengembangan Kapasitas Usaha guna peningkatan omset nasabah PNM Mekaar. Hal ini dikarenakan adanya pelatihan dan pengembangan dan program-program pembukaan pameran bagi nasabah dapat membantu memberikan perlajaran dan pengalaman bagi nasabah untuk memasarkan produk secara luas dan memperbaiki produk agar dapat diminati pelanggan. Selain itu juga, dapat dikatakan bahwa ada peran pembiayaan PNM Mekaar dan Pengembangan Kapasitas Usaha guna peningkatan loyalitas nasabah PNM Mekaar. Hal ini dikarenakan bunga atau angsuran yang ringan dan persyaratan peminjaman yang simpel membuat nasabah nyaman menjadi bagian dari PNM Mekaar.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Puji Syukur kehadirat Allah SWT atas Rahmat-Nya sehingga peneliti bisa menyelesaikan Tesis dengan judul **Peran Pembiayaan Mekaar dan Program Pengembangan Kapasitas Usaha Guna Peningkatan Omset dan Loyalitas Nasabah PNM Subang**, Penulisan tesis ini dilakukan dalam rangka memenuhi tugas akhir gelar Magister Manajemen. Pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terimakasih kepada istri tercinta Raden Intan Yuniati Daniel beserta anak-anak saya yang selalu mendukung, kedua orang tua saya yang tidak pernah saya lupakan jasanya, karyawan dan karyawan PNM Subang, Dosen pembimbing Dr. Sri Wahyuni.,SE.,Msi, Dekan Sekolah Pascasarjana Perbanas Prof.,DR.,Steph Subanidja.,S.E.,M.B.A. Penguji Dr. Acong Dewantoro Marsono.,M.B.A. dan Dr. Eduardus Suharto., S.Pd.,M.M. , Nasabah Mekaar PNM Subang, PNM Kantor Pusat yang sudah membantu penelitian ini, Manajemen PNM dengan program beasiswanya, semoga hasil penelitian Tesis ini bisa bermanfaat untuk saya pribadi dan PT. Permodalan Nasional Madani dalam pengembangan bisnis pembiayaan group lending atau pembiayaan ultra mikro sehingga bisa membantu pengentasan kemiskinan dipertkotaan dan didaerah terutama diwilayah PNM Subang maupun nasional dan membantu dalam peningkatan perekonomian nasional.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adam, Muhammad. (2015). Manajemen Pemasaran Jasa. Bandung : ALFABETA
- Bungin, B. (2007). Metode Penelitian Kualitatif. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Eddy., H. (2001). Manajemen Produksi dan Operasi. Edisi Ke Dua, Jakarta : PT. Gramedia
- Griffin, Jill. (2005). Customer Loyalty: Menumbuhkan & Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan. Jakarta: Erlangga.
- Kasmir. (2008). Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada

- Kristanto, T., Muliawati, E. C., Arief, R., & Hidayat, S. (2017). Strategi Peningkatan Omset Ukm Percetakan Dengan Pendekatan Analisis SWOT. Seminar Nasional Sistem Informasi Indonesia (Sesindo), November, 257-262.
- Nasraa, N., Zuraidahb, & Sartikac, F. (2019). Pengaruh Pemberian Kredit dan Modal Terhadap Pendapatan Pedagang Kecil.
- Permatasari, W., & Kusumadewi, M. (2019). Pengaruh Pendapatan, Tenaga Kerja terhadap Kesejahteraan Nasabah PNM Mekar di Lubuk Alung. *Academic Conference of Accounting J*, 1, 94-114. <https://scholar.archive.org/work/vd72b4252relbjxqt6faljwgqu/access/wayback/https://s3-eu-west-1.amazonaws.com/pfigshare-u-files/14419547/152481PB.pdf>
- Polandos, P. M., Engka, D. S. ., & Tolosang, K. D. (2019). Analisis Pengaruh Modal, Lama Usaha, Dan Jumlah Tenaga Kerja Terhadap Pendapatan Usaha Mikro Kecil Dan Menengah Di Kecamatan Langowan Timur. *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, 19(4), 36-47.
- Sarwanti, A., Budi, L., & Wulan, H. S. (2017). Pengaruh Modal Usaha, Biaya Bahan Baku Dan Tenaga Kerja Terhadap Kinerja Usaha Industri Tahu Di Kabupaten Sukoharjo.
- Vitalaya Aida. (2000). *Pengembangan Masyarakat Wacana dan Praktik*. Jakarta: Kencana.