

Implementation of Digital Transformation in the Mekaar Funding Disbursement Process at PT. Permodalan Nasional Madani Samarinda Branch

Yazdi Anugrah^{1*}, Wilfridus B. Elu²

¹Sekolah Pascasarjana Institut Keuangan, Perbankan, dan Informatika Asia

²Perbanas Jakarta

Corresponding Author: Yazdi Anugrah yazdi.anugrah@gmail.com

ARTICLE INFO

Keywords: Digital Transformation, Funding Distribution, PT. Permodalan Nasional Madani

Received : 4 July

Revised : 17 July

Accepted: 18 August

©2023 Anugrah, Elu: 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

This study aims to find out and analyze how the application of the digital transformation process in the distribution of PT Mekaar product financing. Civil National Capital of Samarinda Branch and its effectiveness. This study uses a qualitative method with data collection tools through in-depth interviews to obtain information and analyze the business model. The research subjects were PNM Samarinda Branch Account Officers and customers of PNM Mekaar Samarinda Branch. The results showed that PNM Samarinda Branch had implemented digital transformation through the use of the PNMDigi application in the process of channeling PNM Mekaar financing. The implementation was effective and efficient because it assisted the Account Officer in speeding up the Mekaar PNM distribution process

Penerapan Transformasi Digital dalam Proses Penyaluran Pembiayaan Mekaar di PT. Permodalan Nasional Madani Cabang Samarinda

Yazdi Anugrah^{1*}, Wilfridus B. Elu²

¹Sekolah Pascasarjana Institut Keuangan, Perbankan, dan Informatika Asia

²Perbanas Jakarta

Corresponding Author: Yazdi Anugrah yazdi.anugrah@gmail.com

ARTICLE INFO

Kata Kunci: Transformasi Digital, Penyaluran Pembiayaan, PT. Permodalan Nasional Madani

Received : 4 July

Revised : 17 July

Accepted: 18 August

©2023 Anugrah, Elu: This is an open-access article distributed under the terms of the [Creative Commons Attribution 4.0 International](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana penerapan proses transformasi digital dalam penyaluran pembiayaan produk Mekaar PT. Permodalan Nasional Madani Cabang Samarinda beserta efektivitasnya. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan alat pengumpulan data melalui wawancara mendalam untuk mendapatkan informasi dan menganalisa model bisnis. Subjek penelitian adalah para Account Officer PNM Cabang Samarinda dan nasabah PNM Mekaar Cabang Samarinda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PNM Cabang Samarinda telah menerapkan transformasi digital melalui penggunaan aplikasi PNMDigi dalam proses penyaluran pembiayaan PNM Mekaar. Penerapan tersebut berjalan efektif dan efisien dikarenakan membantu Account Officer dalam mempercepat proses penyaluran PNM Mekaar

PENDAHULUAN

Kurang lebih kegiatan finansial manusia di seluruh dunia tidak terlepas dari perilaku aktifitas finansial. Aktifitas finansial yang diakui secara sah adalah berbentuk lembaga atau yang biasa dikenal dengan lembaga jasa finansial atau keuangan. Produk dan jasa yang utama diinginkan oleh otoritas jasa pembiayaan formil yang mempunyai legalitas, harus patuh, dan selalu dalam control pengawasan Otoritas Jasa Keuangan (OJK). OJK memiliki wewenang penuh mengatur seluruh industri jasa keuangan di Indonesia yang terdiri dari industri Perbankan, Pasar Modal, asuransi, Finance, simpanan Pensiun, dan Industri Jasa Keuangan Lainnya. Lembaga Finance adalah badan usaha yang aktifitasnya meliputi kegiatan pembiayaan dalam bentuk penyediaan modal dan atau barang. Lembaga pembiayaan diantaranya meliputi perusahaan finance, badan usaha modal ventura, dan perusahaan pembiayaan infrastruktur (OJK, 2022).

Seiring perkembangan zaman, industry teknologi informasi yang cepat telah menjadikan kehidupan manusia diseluruh dunia memasuki era baru yang sering disebut era revolusi industri 4.0. Era ini ditandai dengan semakin majunya berbagai inovasi teknologi seperti Internet of Things (IoT), Cloud Computing, Artificial Intelligence (AI), dan Machine Learning. Teknologi tersebut dimanfaatkan pula di bidang layanan keuangan dan telah membawa perubahan yang signifikan pada industri perbankan (OJK, 2022).

Seiring dengan perkembangan era digitalisasi yang semakin maju dengan cepat, tentu saja perbankan dan lembaga keuangan khusus (bukan Bank) juga dituntut untuk dapat beradaptasi pada era ini dalam hal meningkatkan produktifitasnya dalam segala hal, khususnya dalam penerapannya guna peningkatan penjualan produk serta layanan. Hal ini juga tidak terlepas dari perilaku nasabah yang menginginkan akan suatu layanan yang cepat, mudah, dan aman.

Namun dibalik itu terdapat kendala-kendala yang harus dihadapi oleh para pelaku industri perbankan dan lembaga keuangan bukan Bank. Diantaranya adalah bahwa masyarakat Indonesia masih banyak yang belum memiliki rekening Bank (Unbanked) sebanyak 92 juta jiwa, selain juga memiliki akses yang terbatas terhadap layanan keuangan (Underbanked) sebanyak 42 juta jiwa (Temasek 2019). Tantangan lainnya adalah kesiapan dari perusahaan jasa keuangan itu sendiri dalam penyediaan Infrastruktur Teknologi digital yang tentu membutuhkan belanja modal yang tidak sedikit.

Inilah yang akhirnya mendorong peneliti untuk mengambil topik penelitian ini guna mendapatkan informasi yang lebih komprehensif tentang seberapa besar penerapan implementasi digitalisasi yang bertransformasi dari konvensional ke dalam era digital saat ini terhadap pertumbuhan bisnis jasa keuangan, terutama pada lembaga keuangan khusus (Bukan Bank).

Peneliti melihat bahwa pada era digital saat ini khususnya di Indonesia semakin mempermudah layanan bisnis penyaluran pembiayaan hampir diseluruh sektor. Jika dilihat dari sebelum terjadinya proses transformasi digital pada layanan jasa keuangan, tentu sangat kontras dengan saat ini dimana banyak hal-hal yang dianggap Push Factor Opportunity (Peluang) dalam perkembangan digitalisasi di Indonesia. Menurut Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dalam Blue

Print Transformasi Digital Perbankan, menyebutkan paling tidak ada 3 hal yang dianggap faktor pendorong tersebut, yaitu peluang digital (Digital opportunity), perilaku digital (Digital behaviour), dan transaksi digital (Digital transaction). Selain itu tentu banyak juga tantangan yang dihadapi dalam penerapan digitalisasi dalam industri jasa keuangan. Diantaranya adalah regulasi (Undang-undang) yang pasti terkait perlindungan data pribadi, kesiapan suatu perusahaan dalam mendukung penerapan digitalisasi, populasi masyarakat yang tergolong memiliki keterbatasan akses internet dan infrastruktur terkait jaringan komunikasi yang memadai.

Transformasi digital adalah proses perubahan mendalam yang melibatkan penggunaan teknologi digital untuk mengubah fundamental cara sebuah organisasi beroperasi, berinteraksi dengan pelanggan, dan menciptakan nilai tambah. Transformasi ini melibatkan integrasi teknologi digital ke dalam semua aspek bisnis, dari proses internal hingga hubungan dengan pelanggan dan mitra.

Transformasi digital melampaui sekadar mengadopsi teknologi baru; ini melibatkan perubahan budaya, proses, dan strategi organisasi untuk beradaptasi dengan perubahan yang diakibatkan oleh teknologi digital. Tujuan utama dari transformasi digital adalah meningkatkan efisiensi, produktivitas, dan kemampuan beradaptasi organisasi dalam menghadapi lingkungan bisnis yang terus berubah.

Elemen-elemen kunci dari transformasi digital meliputi:

1. **Teknologi dan Infrastruktur:** Implementasi perangkat lunak, platform, dan solusi teknologi digital yang mendukung operasi bisnis dan pengambilan keputusan.
2. **Pemrosesan dan Otomatisasi:** Mengotomatisasi proses bisnis yang sebelumnya manual untuk meningkatkan efisiensi dan mengurangi kesalahan.
3. **Analitik Data:** Menggunakan data dan analisis untuk mendapatkan wawasan berharga yang dapat mendukung pengambilan keputusan strategis
4. **Inovasi dan Kreativitas:** Mendorong inovasi dalam produk, layanan, dan proses melalui penerapan teknologi digital.
5. **Pengembangan Keterampilan Karyawan:** Melatih karyawan dalam penggunaan teknologi baru dan keterampilan digital yang relevan
6. **Keamanan dan Keandalan:** Memastikan perlindungan data dan sistem dalam lingkungan yang semakin terhubung secara digital

Transformasi digital dapat terjadi dalam berbagai industri, termasuk bisnis, pendidikan, perawatan kesehatan, manufaktur, keuangan, dan lain-lain. Tujuannya adalah untuk menciptakan organisasi yang lebih responsif, inovatif, dan berkelanjutan dalam era digital yang terus berkembang.

Transformasi digital dipicu oleh sejumlah faktor dan tren yang mendorong organisasi untuk mengadopsi teknologi digital dan mengubah cara mereka beroperasi. Beberapa faktor utama yang mendorong terjadinya transformasi digital meliputi:

1. **Perubahan Konsumen dan Permintaan:** Perilaku konsumen yang semakin digital, seperti belanja online, penggunaan aplikasi mobile, dan interaksi melalui media sosial, mendorong organisasi untuk beradaptasi dengan cara baru untuk berinteraksi dan melayani pelanggan
2. **Ketidakpastian Pasar dan Persaingan:** Lingkungan bisnis yang cepat berubah dan persaingan yang semakin ketat mendorong organisasi untuk menjadi lebih responsif, inovatif, dan efisien melalui teknologi digital
3. **Kemajuan Teknologi:** Kemajuan teknologi seperti kecerdasan buatan, analitik data, Internet of Things (IoT), dan komputasi awan memberikan peluang baru untuk meningkatkan operasi bisnis dan menciptakan nilai tambah
4. **Tren Industri dan Regulasi:** Tren industri, seperti digitalisasi industri (Industri 4.0) atau persyaratan regulasi yang baru, dapat mendorong organisasi untuk mengadopsi teknologi digital guna memenuhi standar dan memanfaatkan peluang baru.
5. **Inovasi Produk dan Layanan:** Teknologi digital memungkinkan pengembangan produk dan layanan baru, serta penyampaian cara baru bagi pelanggan untuk mendapatkan nilai dari organisasi.

Mahayana (2014), menyebutkan bahwa kendala yang dihadapi dalam proses digitalisasi industri perbankan seperti Internet Banking adalah kualitas layanan internet yang belum merata serta kendala dan keamanan internet banking yang masih perlu ditingkatkan. Terdapat juga tantangan lain dalam penerapan digitalisasi dalam industri keuangan. Kompetensi digital mengacu pada kumpulan pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan yang memungkinkan seseorang untuk secara efektif menggunakan teknologi digital dan beroperasi dalam lingkungan yang semakin terhubung secara digital. Ini mencakup berbagai aspek dari pemahaman dasar tentang perangkat keras dan perangkat lunak hingga kemampuan yang lebih canggih dalam berinteraksi dengan platform digital, analisis data, dan berkolaborasi secara online.

Dalam penerapan digitalisasi sangat diperlukan kompetensi atau keahlian yang berfokus akan kemampuan dalam mengelola elemen dasarnya. Ulrich et al. (2017) mengemukakan bahwa Technology and Media Integrator adalah sebuah peran atau posisi dalam dunia bisnis atau industri yang berfokus pada mengintegrasikan teknologi dan media dalam upaya mencapai tujuan bisnis atau komunikasi. Posisi ini melibatkan penggunaan teknologi dan media dengan cara yang terpadu untuk menciptakan pengalaman yang lebih kohesif, efektif, dan relevan bagi pelanggan atau audiens. Dari berbagai tantangan yang bisa menjadi hambatan dalam penerapan digitalisasi peneliti melihat bahwa faktor kompetensi ini adalah hal yang sangat fundamental dalam proses penerapan digitalisasi yang bermuara pada produktifitas.

Perkembangan teknologi digital telah membawa dampak positif yang signifikan dalam berbagai aspek kehidupan manusia dan masyarakat secara keseluruhan. Berikut adalah beberapa dampak positif utama dari perkembangan teknologi digital:

1. **Kemudahan Akses Informasi:** Teknologi digital telah memungkinkan akses mudah dan cepat terhadap berbagai informasi. Internet memberikan akses ke pengetahuan, berita, dan sumber daya pendidikan dari seluruh dunia.
2. **Kemajuan dalam Pendidikan:** Teknologi digital telah merevolusi pendidikan dengan menyediakan alat pembelajaran online, kursus daring, dan platform pembelajaran interaktif yang memungkinkan pembelajaran jarak jauh dan peningkatan akses ke pendidikan.
3. **Inovasi dalam Bisnis:** Teknologi digital memungkinkan inovasi dalam model bisnis, pemasaran, dan distribusi produk dan layanan. E-commerce dan platform perdagangan online telah membuka peluang bagi pelaku usaha untuk mencapai pasar global.
4. **Kemudahan Komunikasi:** Teknologi digital memfasilitasi komunikasi instan dan global melalui email, pesan teks, panggilan video, dan media sosial, memungkinkan kolaborasi yang lebih baik dalam skala yang lebih luas.
5. **Pengurangan Jarak dan Waktu:** Teknologi digital memungkinkan orang untuk berkomunikasi, berkolaborasi, dan berbagi informasi tanpa memandang jarak geografis atau zona waktu.

Dampak positif dari teknologi digital ini terus berkembang seiring dengan inovasi baru dan integrasi teknologi dalam berbagai aspek kehidupan sehari-hari. Namun, selain dampak positif ini, penting juga untuk terus mempertimbangkan dan mengatasi dampak negatif yang mungkin timbul. Dampak negatif ini menekankan pentingnya pendidikan literasi digital dan penggunaan teknologi yang bijaksana. Sementara teknologi digital memiliki potensi luar biasa, penting untuk memahami dan mengatasi risiko yang terkait agar kita dapat mengoptimalkan manfaatnya sambil mengurangi dampak negatifnya. Diantara beberapa dampak negatifnya adalah :

1. **Keamanan dan Privasi:** Keamanan siber menjadi perhatian utama, dengan ancaman pencurian data, peretasan, dan pelanggaran privasi yang semakin meningkat
2. **Pencurian Identitas dan Penipuan:** Kemudahan berkomunikasi online juga dapat mempermudah pelaku kejahatan dalam melakukan pencurian identitas dan penipuan melalui internet.
3. **Isolasi Sosial:** Meskipun teknologi digital memungkinkan komunikasi jarak jauh, terkadang dapat mengurangi interaksi sosial langsung dan mengakibatkan isolasi sosial.
4. **Ketidakamanan Anak-Anak:** Penggunaan teknologi digital oleh anak-anak harus diawasi dengan ketat untuk melindungi mereka dari risiko seperti akses ke konten tidak pantas atau penipuan online.

Ilmu pengetahuan digital, seperti teknologi informasi dan komunikasi yang berkembang pesat, membawa banyak manfaat bagi masyarakat. Namun, seperti halnya dengan aspek lain dalam kehidupan, ada pula beberapa ancaman yang terkait dengan ilmu pengetahuan digital. Diantaranya adalah kehilangan privasi, pencurian identitas, dan penyebaran informasi palsu.

Proses digitalisasi biasanya melalui beberapa tahap atau langkah yang membentuk perjalanan menuju penerapan teknologi digital dalam suatu organisasi atau proses. Contohnya adalah evaluasi dan perencanaan, pemilihan teknologi, implementasi, konfigurasi, serta inovasi transformasi.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka peneliti melakukan penelitian guna mengkaji penerapan transformasi digital dalam proses penyaluran pembiayaan Mekaar di PT. Permodalan Nasional Madani Cabang Samarinda”

TINJAUAN PUSTAKA

Literasi Digital

Literasi digital mengacu pada keterampilan, pengetahuan, dan pemahaman seseorang tentang cara menggunakan teknologi digital secara efektif dan bertanggung jawab. Ini mencakup kemampuan untuk mengakses, menganalisis, menilai, membuat, berkomunikasi, dan berkolaborasi menggunakan berbagai alat dan platform digital. Literasi digital penting dalam dunia yang semakin tergantung pada teknologi digital, karena membantu individu berfungsi dengan baik dalam masyarakat yang terus berkembang secara digital.

Literasi digital penting untuk semua orang, dari anak-anak hingga orang dewasa, karena membantu melindungi dari risiko online dan memaksimalkan manfaat yang ditawarkan oleh teknologi digital. Organisasi, sekolah, dan lembaga pendidikan juga berperan penting dalam membantu mengembangkan literasi digital melalui pelatihan dan pendidikan yang sesuai.

Elemen kunci dari literasi digital diantaranya meliputi etika digital, pemahaman media dan multimedia, kreativitas digital, dan interaksi social online.

Digital Marketing

Digital marketing secara signifikan dapat meningkatkan penelitian pemasaran, sama halnya di berbagai bidang lain, yang menuju kepada kerangka pemasaran digital. Digital marketing adalah strategi dan aktivitas pemasaran yang menggunakan platform dan teknologi digital untuk mempromosikan produk, layanan, atau merek kepada khalayak target. Tujuannya adalah untuk menciptakan kesadaran merek, meningkatkan lalu lintas situs web, dan mendorong interaksi atau transaksi dengan pelanggan potensial melalui berbagai saluran online. *Digital marketing* memberikan fleksibilitas, pengukuran yang akurat, dan kemampuan untuk menargetkan audiens dengan tepat. Ini telah menjadi elemen penting dalam strategi pemasaran modern karena keberadaan yang mendalam di dunia digital, di mana banyak orang menghabiskan waktu mereka secara online.

Pengaruh teknologi digital terhadap masyarakat sangat besar dan merata di berbagai aspek kehidupan. Contoh dampak utamanya adalah memudahkan akses informasi, mendorong perniagaan secara elektronik, menumbuhkan kreativitas dan ekpresi, serta meningkatkan kesadaran tentang isu-isu global serta memungkinkan masyarakat untuk berdiskusi dan menemukan solusinya.

Transformasi Digital

Transformasi digital adalah proses menyeluruh di mana organisasi menggunakan teknologi digital untuk mengubah aspek-aspek fundamental dari bisnis mereka, termasuk model operasional, proses bisnis, budaya perusahaan, dan cara berinteraksi dengan pelanggan. Tujuan utama dari transformasi digital adalah meningkatkan efisiensi, inovasi, dan daya saing organisasi dalam era digital yang terus berkembang. Transformasi digital melibatkan penggunaan teknologi digital seperti cloud computing, analitik data, kecerdasan buatan (AI), Internet of Things (IoT), dan teknologi lainnya untuk menciptakan perubahan signifikan dalam cara organisasi beroperasi. Ini melibatkan integrasi teknologi secara mendalam ke dalam semua aspek bisnis, dari manajemen rantai pasokan hingga layanan pelanggan.

Transformasi digital tidak hanya melibatkan aspek teknis, tetapi juga melibatkan perubahan budaya dan sikap dalam organisasi. Ini memerlukan dukungan penuh dari pimpinan, komitmen untuk perubahan, serta kemampuan untuk beradaptasi dengan perubahan cepat dalam lingkungan bisnis yang semakin digital.

Pembiayaan PNM Mekaar

Seiring dengan kebutuhan pasar, PT. Permodalan Nasional Madani (PNM) menjalankan suatu bisnis baru dalam bentuk layanan pinjaman modal khusus untuk perempuan prasejahtera pelaku usaha Ultra mikro dalam bentuk program produk Membina Ekonomi Keluarga Sejahtera (PNM Mekaar). PNM Mekaar diintegrasikan dengan program pendampingan usaha dan dilakukan secara berkelompok.

PNM Mekaar lebih difokuskan untuk dipasarkan dalam bentuk produk syariah selain produk Mekaar konvensional atau reguler. Pertimbangan ini sebagai respon perusahaan dalam menangkap keinginan pasar. PNM Mekaar mulai diluncurkan sejak tahun 2016.

Kompetensi Pegawai

Kompetensi pegawai mengacu pada kombinasi pengetahuan, keterampilan, sikap, dan kemampuan individu untuk menjalankan tugas-tugas dan tanggung jawabnya dengan efektif dalam lingkungan kerja. Kompetensi adalah faktor kunci yang menentukan kinerja dan kontribusi seorang karyawan terhadap organisasi. Kompetensi dapat mencakup berbagai aspek, termasuk teknis, perilaku, dan keterampilan interpersonal. Kompetensi pegawai ini juga termasuk didalamnya adalah kompetensi digital.

Kompetensi digital menjadi semakin penting dalam dunia kerja modern, di mana teknologi digital memainkan peran sentral dalam hampir semua industri. Organisasi dan lembaga pendidikan sering kali memberikan pelatihan dan pengembangan dalam kompetensi digital untuk membantu individu mengikuti perkembangan teknologi dan menghadapi tuntutan era digital.

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM)

UMKM memainkan peran vital dalam perekonomian Indonesia. Sebagian besar perusahaan di Indonesia, atau 56,54 juta unit, adalah perusahaan kecil dan menengah. Dalam perekonomian Indonesia, usaha mikro, kecil, dan menengah telah menunjukkan kehadirannya. Pada tahun 1998, ketika krisis keuangan melanda Indonesia, usaha kecil dan menengah lebih siap untuk bertahan hidup

daripada perusahaan besar. Uang asing tidak bergantung pada modal besar atau pinjaman karena sebagian besar usaha kecil tidak bergantung pada modal besar atau pinjaman dari sumber luar (Astuti et al., 2021).

METODOLOGI

Pendekatan penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus. Subjek dalam penelitian ini adalah Account Officer PNM Cabang Samarinda dan nasabah PNM Cabang Samarinda. Teknik analisis yang digunakan yaitu analisis kualitatif dengan metode Miles dan Huberman (Sugiyono, 2017). Sumber data secara primer yang diperoleh dengan teknik wawancara langsung ke sumber informasi

HASIL PENELITIAN

Pengembangan Kompetensi Pegawai

Proses peningkatan kompetensi SDM di PNM dilakukan secara sistematis dan terprogram berdasarkan hasil pemetaan akan kebutuhan SDM. Pengembangan kompetensi karyawan adalah proses meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan sikap karyawan agar mereka dapat menjalankan tugas-tugas mereka dengan lebih efektif, berkontribusi lebih besar terhadap organisasi, dan menghadapi tantangan yang berkaitan dengan pekerjaan mereka. Ini melibatkan rangkaian upaya dan program untuk meningkatkan kapasitas dan potensi karyawan dalam lingkungan kerja.. Hingga saat ini, Perusahaan rutin mendorong peningkatan kompetensi teknis maupun non-teknis SDM.

Hasil temuan yang peneliti temukan di lapangan, bahwa kegiatan pengembangan kompetensi pegawai di lingkungan PT. PNM dapat disimpulkan bahwa:

1. Kegiatan pelatihan pengembangan SDM yang telah diselenggarakan sepanjang tahun 2022 sebanyak 2.263 dengan metode blended learning (online dan offline).
2. Persentase pencapaian jam pembelajaran karyawan selama tahun 2022 adalah 1.814.537 jam (82%) dari online learning dan e-learning serta 402.618 jam (18%) dari in class learning dengan rata-rata jam pembelajaran karyawan sejumlah 33 jam.
2. Untuk tahun 2022 biaya pengembangan lebih besar/ kecil dibandingkan dengan tahun 2021 karena metode pelatihan in class mulai kembali dilaksanakan

Penerapan Transformasi Digital pada PT. PNM

Pada tahun 2022, PNM terus melakukan inovasi dan meningkatkan teknologi informasi yang digunakan untuk mendukung kegiatan bisnisnya. PNM melakukan beberapa implementasi sistem untuk meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan data dan informasi bisnis, serta untuk mempermudah proses pengambilan keputusan strategis di perusahaan.

Beberapa implementasi sistem yang dilakukan pada tahun 2022 adalah:

1. Digitalisasi proses pembiayaan melalui aplikasi PNM Mekaar Digi.
2. Big data analytics

3. Modernisasi service desk tools yang dapat membantu dalam meningkatkan pelayanan kepada karyawan.
4. Integrated Talent Management System yang digunakan untuk mengelola dan mengembangkan Sumber Daya Manusia (SDM).

PEMBAHASAN

Penerapan Proses Transformasi Digital dalam Penyaluran Pembiayaan Produk Mekaar PT. Permodalan Nasional Madani Cabang Samarinda

Sistem pelayanan penyakuran pembiayaan PNM Mekaar di PNM Cabang Samarinda sangat terbantu dengan adanya layanan digital, khususnya bagi *Account Officer* yang sangat senang dengan hadirnya aplikasi PNMDigi. Sebab, pembiayaan PNM Mekaar masih menjadi salah satu produk unggulan pembiayaan oleh PNM.

Prosedur pembiayaan PNM Mekaar dilakukan dengan mekanisme sebagai berikut:

1. Sosialisasi (SOS)

Tahapan SOS dipembiayaan Mekaar terdiri dari 2 (dua) tahap, yaitu sebagai berikut:

- a. SOS ditingkat area pemerintahan setempat seperti kabupaten, kecamatan, kelurahan/kepala desa/kepada dusun, RT/RW dan tokoh masyarakat;
- b. SOS di area calon nasabah

2. Uji Kelayakan (UK)

Uji kelayakan adalah suatu aktifitas untuk mendapatkan suatu kondisi nyata terkait kemampuan bayar, karakter, dan usaha calon nasabah, yang meliputi:

- a. Kondisi tempat tinggal dan tingkat pendapatannya
- b. Kegiatan untuk memperoleh informasi melalui kunjungan ke lokasi domisili dan dan atau usaha calon nasabah melalui wawancara merujuk pada daftar pertanyaan
- c. Wawancara dilakukan oleh *Account Officer* di lokasi domisili dan dan atau usaha calon nasabah dan akan lebih baik jika pasangan calon nasabah juga hadir bagi yang sudah menikah, atau orang tua atau saudara calon nasabah agar dapat diperoleh informasi yang lebih akurat dan agar tidak terjadi wawancara yang berulang yang sehingga waktu kerja menjadi tidak efisien.

3. Verifikasi

Verifikasi dilakukan oleh Kepala Unit Mekaar (KUM) atau SAO (*Senior Account Officer*) dengan tujuan untuk memastikan kondisi rill di lapang dengan membawa data nasabah yang sudah di proses UK oleh petugas, kemudian KUM/SAO melakukan validasi data nasabah pada form Uji Kelayakan yang sudah di isi lengkap oleh petugas.

4. Persiapan Pembiayaan (PP)

Persiapan Pembiayaan adalah suatu aktivitas yang wajib diikuti oleh setiap ibu-ibu calon nasabah Mekaar yang sudah dinyatakan lulus dari tahap Uji Kelayakan. Pelaksanaan PP dilakukan selama 5 hari.

5. Pengajuan Dana Pencairan Kantor Mekaar kepada *Financial Administrasion Officer* (FAO)
6. Persetujuan Nasabah
7. Pencairan Pembiayaan

Melalui PNMDigi, proses penyaluran pembiayaan PNM Mekaar menjadi lebih cepat, yaitu melalui proses sebagai berikut:

1. *Account Officer* menerima pengajuan permohonan kredit dari nasabah.
2. *Account Officer* menginput data-data yang diperlukan sebagai persyaratan pengajuan pinjaman.
3. KUM atau SAO memeriksa persyaratan yang diajukan melalui aplikasi PNMDigi.
4. Persetujuan pembiayaan dilakukan oleh Kepala Unit Mekaar setelah memeriksa kelengkapan persyaratan, dan menyampaikan rekomendasi persetujuan guna diajukan ke FAO.
5. FAO menerima rekomendasi dari Kepala Unit Mekaar mengajukan Pengajuan Dana Kantor Mekar (PDPKM).
6. Nasabah mendapatkan pemberitahuan persetujuan pencairan. Proses penandatanganan dokumen pencairan dilakukan secara manua

Manfaat PNMDigi dalam Penyaluran Pembiayaan PNM Mekaar

PNMDigi merupakan aplikasi yang dilengkapi *Employee Digital Service* (EDS) untuk lebih memudahkan dalam proses administrasi karyawan. Adapun fasilitas yang dapat digunakan pengguna akun PNMDigi semisal fasilitas *payment*, isi saldo rekening, bayar tagihan (listrik, air, BPJS dan sebagainya) pembelian via *merchant* hingga transfer ke sesama pemilik akun.

Dalam upaya untuk pengembangan aplikasi PNMDigi, dilakukan mengacu pada tiga hal, yaitu:

1. Pengembangan sistem monitoring pada proses bisnis secara *real time*.
2. Peningkatan system database secara *real time* guna membantu nasabah memperluas jejaring bisnis sebagai nilai tambah layanan PNM.
3. Penerapan *cashless transaction* dengan nasabah untuk efisiensi dan efektivitas proses bisnis.

Sementara itu, aspek efektif dan efisiensi dari PNMDigi dikarenakan aplikasi PNMDigi adalah aplikasi khusus yang dipakai untuk mempermudah dan mempercepat alur proses pengajuan pembiayaan PNM Mekaar. Dalam penerapannya, aplikasi ini sangat praktis, *Account Officer* hanya perlu melakukan input data hasil survei beserta data diri serta dokumen persyaratan lainnya dan secara otomatis langsung diproses oleh PNMDigi.

Efektivitas Aplikasi PNMDigi dalam Proses Layanan Pembiayaan PNM Mekaar

Implementasi layanan digital PNMDigi di PNM Cabang Samarinda dalam proses inisiasi hingga realisasi pembiayaan PNM Mekaar dapat dikatakan sudah efektif. Dengan adanya aplikasi PNMDigi maka perusahaan sudah mengikuti era perkembangan teknologi dan menerapkannya dalam proses pembiayaan PNM Mekaar sehingga proses realisasi dana bisa lebih cepat. Selain itu, hadirnya aplikasi PNMDigi ini dapat mengurangi perbuatan kecurangan pada proses kerjanya karena semua sudah tersusun dengan sangat terstruktur

dan sistematis di aplikasi tersebut. Aplikasi ini juga menjadi bukti kesiapan dari PT. PNM, khususnya PNM Cabang Samarinda dalam menghadapi era digital.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Sesuai hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan sebelumnya, berikut ini kesimpulan dari hasil penelitian:

1. Penerapan proses transformasi digital dalam penyaluran pembiayaan produk Mekaar PT. Permodalan Nasional Madani Cabang Samarinda telah membantu karyawan Account Officer PNM Mekaar Cabang dalam proses pembiayaan PNM Mekaar bagi nasabah PNM Cabang Samarinda. Account Officer PNM Cabang Samarinda tidak lagi harus bolak-balik kantor dan alamat nasabah yang mengajukan pinjaman guna memproses pengajuan pembiayaan yang diajukan nasabah, karena hampir semua kegiatan dilakukan menggunakan handphone atau perangkat yang bisa terkoneksi dengan jaringan komputer.
2. Proses penyaluran pembiayaan produk Mekaar PT. Permodalan Nasional Madani Cabang Samarinda dapat dilaksanakan menjadi lebih efektif melalui aplikasi PNMDigi. Aplikasi tersebut dapat memudahkan dan mempercepat proses pembiayaan PNM Mekaar yang diajukan nasabah. Dalam penerapannya, aplikasi ini sangat mudah, Account Officer hanya perlu melakukan input data hasil survei beserta data diri serta persyaratan lainnya dan secara otomatis akan langsung diproses oleh PNMDigi. Proses pencairan yang tadinya memakan waktu hingga seminggu atau lebih, dengan adanya aplikasi PNMDigi hanya butuh maksimal 5 hari. Lebih mudah, efisien dan praktis untuk digunakan, tidak perlu membuang waktu kembali ke kantor untuk menyelesaikan pekerjaan tersebut, waktu lebih efisien, begitu pula efektifitas tenaga dan biaya transportasi. PNM terus melakukan perbaikan atas aplikasi PNMDigi sehingga akan lebih memudahkan penggunaannya, yaitu Account Officer.

Berdasarkan kesimpulan penelitian, maka peneliti merekomendasikan hasil penelitian ini sebagai berikut:

1. Dari sisi PT. PNM, terkait aplikasi PNMDigi yang membutuhkan stabilitas jaringan internet, karena hal tersebut menjadi salah satu kendala yang dihadapi oleh Account Officer jika sedang dalam proses inisiasi pembiayaan calon nasabah di suatu tempat yang tidak ada sinyal sehingga akan menghambat proses pembiayaan. Sebaiknya pihak PNM agar terus melakukan evaluasi proses digitalisasi pembiayaannya supaya sistem bisa dijalankan dengan offline atau tanpa jaringan.
2. Bagi pihak peneliti selanjutnya, pembahasan mengenai layanan digital di lembaga pembiayaan non-bank masih jauh dari kesempurnaan, sehingga peneliti mengharapkan ketidaksempurnaan tersebut dapat digunakan sebagai kajian untuk peneliti berikutnya dan dapat melengkapi kekurangan yang berkaitan dengan transformasi digital pada lembaga keuangan non-bank

PENELITIAN LANJUTAN

Penelitian ini juga masih memiliki banyak kekurangan. Dengan adanya kekurangan ini, diharapkan dapat dilakukan perbaikan untuk penelitian yang akan datang. Adapun kekurangan dalam penelitian ini adalah bahwa narasumber utama yang masih tergolong terbatas yaitu para Account Officer PNM Cabang Samarinda dan nasabah Mekaar PNM Cabang Samarinda.

Kesimpulan yang diambil hanya berdasarkan perolehan wawancara terhadap beberapa narasumber, maka diharapkan adanya penelitian yang lebih lanjut dengan mengambil narasumber yang mewakili macam-macam UMKM, dan penggunaan instrumen penelitian yang berbeda dan lebih lengkap.

DAFTAR PUSTAKA

- Ansoff, H. I., Kipley, D., Lewis, A. O., Helm-Stevens, R., & Ansoff, R. (2018). *Implanting Strategic Management*. Springer.
- Astuti, M., Suharyati, Rosali Sembiring, Nobelson, Ediwarman, Marlina, Sugianto, Yuliniar, & Argo, J. G. (2021). Book Chapter: Keunggulan Kompetitif UMKM Naik Kelas. Deepublish.
- Chege, S. M., & Wang, D. (2020). Information technology innovation and its impact on job creation by SMEs in developing countries: an analysis of the literature review. *Technology Analysis & Strategic Management*, Vol. 32 (3): 256-271.
- Commission, E. (n.d.). *Digital Competence in Practice: An Analysis of Frameworks*. <https://doi.org/10.2791/82116>
- Erlangga, H. (2022). *Micro Financial Sharia Non-bank Strategic Analysis: a Study at BMT Beringharjo, Yogyakarta*. Budapest International Research and Critics Institute-Journal (BIRCI-Journal), Vol. 4 (2): 1677-1686.
- Feldman, M. S., Bell, J., & Berger, M. T. (2004). *Gaining access: A practical and theoretical guide for qualitative researchers*. Rowman Altamira.
- Glesne, C. (2016). *Becoming qualitative researchers: An introduction*. ERIC.
- Gunawan, I. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif: teori dan praktik*. Bumi Aksara.
- Lasserre, P. (2017). *Global strategic management*. Bloomsbury Publishing.
- Lina Ariyani, Natalena Sion, Pusporoni, Tati Handayani, Amanda, A. R., Matondang, N., & Sembiring (2021). Book Chapter Strategi Pemasaran: UMKM Dan Pandemi Covid-19. Deepublish.
- Manurung, L., & Ningsi, E. H. (2021). The Effect of Rewards, Incentives and Welfare Allowances on Employee Morale at PT. PNM (Independent National Capital) Binjai. *Jurnal Mantik*, 5(3), 1989-1997.
- Mas' ud, M. I., & Wahid, A. (2022). Model SMEs digital disruption management with business model canvas and integer programming. *International Journal of Trends in Mathematics Education Research*, 5(2), 162-168.
- Novianto, E. (2019). *Manajemen Strategis*. Deepublish.
- Nurlan, F. (2019). *Metodologi penelitian kuantitatif*. CV. Pilar Nusantara.
- Osmundsen, K., Iden, J., & Bygstad, B. (2018). Association for Information Systems AIS Electronic Library (AISeL) Digital Transformation: Drivers, Success Factors, and Implications Recommended Citation. Retrieved from Parnell, J. A. (2013). *Strategic management*. Sage.

- Ritonga, Z. (2020). *Buku Ajar Manajemen Strategi (Teori dan Aplikasi)*. Deepublish.
- Sarsby, A. (2016). *SWOT analysis*. Lulu. com.
- Sedjati, R. S. (2015). *Manajemen Strategis*. Deepublish.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2015). *Metode penelitian untuk bisnis, Edisi 4*. Jakarta: Salemba Empat.
- Semiawan, C. R. (2010). *Metode penelitian kualitatif*. Grasindo.
- Skog, D. A. (2019). *The Dynamics of Digital Transformation: The Role of Digital Innovation, Ecosystems and Logics in Fundamental Organizational Change*. In Department of Informatics, Umeå 2019
- Sugiyono (2017). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Wheelen, T. L. (2011). *Concepts in strategic management and business policy*. Pearson Education India.
- White, C. (2017). *Strategic Management*. Bloomsbury Publishing.
- Yam, J. H. (2020). *Manajemen strategi: konsep & implementasi*. Nas Media Pustaka.
- Yunus, E. (2016). *Manajemen strategis*. Penerbit Andi.