



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 5 Nomor 3 Tahun 2025 Page 4835-4853

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

## Analisis Proses Uji Kelayakan Calon Nasabah Pada Aplikasi Mekaar Digi (MEKDI) Menggunakan Metode PDCA di PT. PNM Mekaar Unit Tambelang

Retno Dwi Arnani R<sup>1✉</sup>, Tri Ngudi Wiyatno<sup>2</sup>, Supriyati<sup>3</sup>

Universitas Pelita Bangsa

Email: [retnodwiarnanir@gmail.com](mailto:retnodwiarnanir@gmail.com)<sup>1✉</sup>

### Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis proses uji kelayakan calon nasabah pada aplikasi Mekaar Digi (MEKDI) di PT. PNM Mekaar Unit Tambelang, yang selama ini mengalami hambatan berupa tingginya jumlah nasabah yang tertunda pencairannya. Penelitian ini menggunakan metode PDCA (*Plan, Do, Check, Action*) sebagai pendekatan perbaikan berkelanjutan, serta analisis 5W+1H untuk merumuskan usulan solusi pada setiap faktor penyebab. Berdasarkan hasil analisis, ditemukan bahwa penyebab utama terjadinya masalah berasal dari penginputan nama calon nasabah tidak sesuai KTP dan dipengaruhi oleh empat faktor, yaitu faktor manusia, teknologi, metode, dan material. Proses perbaikan dilakukan dengan menyusun rencana pelatihan rutin bagi Account Officer (AO), pengusulan digitalisasi input data dengan validasi otomatis, penerapan dan penguatan SOP, serta monitoring berkala terhadap pengelolaan data. Setelah implementasi perbaikan dilakukan selama tiga bulan, jumlah nasabah tunda cair menurun dari 27% menjadi 12%, atau terjadi penurunan sebesar 15%. Hasil ini menunjukkan bahwa penerapan metode PDCA yang dikombinasikan dengan analisis 5W+1H mampu memberikan dampak signifikan dalam meningkatkan efisiensi proses uji kelayakan dan mengurangi kendala pencairan pembiayaan.

Kata Kunci: *PDCA, 5W+1H, Uji Kelayakan, Tunda Cair, Mekaar Digi, Pembiayaan Mikro*

## Abstract

This study aims to analyze the eligibility assessment process for prospective clients using the Mekaar Digi (MEKDI) application at PT PNM Mekaar, Tambelang Unit, which has faced challenges due to a high rate of delayed financing disbursements. The research employs the PDCA (Plan, Do, Check, Act) methodology as a framework for continuous improvement, combined with the 5W+1H analysis to identify and address the root causes of the problem. The primary issue identified was inaccurate input of client names that did not match their official ID cards, influenced by four key factors: human error, technology limitations, procedural shortcomings, and inadequate data handling materials. The improvement strategy involved implementing regular training for Account Officers (AOs), proposing automated data entry with built-in validation, strengthening standard operating procedures (SOPs), and establishing routine data management monitoring. Following three months of implementation, the percentage of delayed disbursements dropped from 27% to 12%, indicating a 15% improvement. These findings demonstrate that integrating the PDCA cycle with 5W+1H analysis can significantly enhance the efficiency of the client eligibility assessment process and reduce delays in financing disbursement.

Keywords: *PDCA, 5W+1H, Feasibility Assessment, Delayed Disbursement, Mekaar Digi, Microfinance*

## PENDAHULUAN

Perkembangan ekonomi saat ini mengalami perubahan yang signifikan, yang berdampak pada kebutuhan manusia akan sandang, pangan, dan papan. Kondisi ekonomi global saat ini mulai menimbulkan kekhawatiran di kalangan masyarakat, baik dari golongan bawah, menengah, hingga atas. Hal ini mendorong mereka untuk bekerja keras demi memperoleh dana guna memenuhi kebutuhan hidup. Pada kenyataannya, banyak orang yang menghadapi kendala dalam memenuhi kebutuhan tersebut, terutama karena kekurangan dana. Begitu pula dalam dunia bisnis, di mana para wirausahawan seringkali menghadapi kesulitan yang sama, yaitu keterbatasan modal untuk memulai atau mengembangkan usaha mereka [1].

Lembaga keuangan memiliki wewenang untuk menyediakan fasilitas modal dan menawarkan layanan pembiayaan, atau memfasilitasi proses pengajuan pembiayaan dengan tujuan memperoleh pinjaman dana yang dapat digunakan sesuai dengan kebutuhan untuk mendukung kegiatan perekonomian [2]. Dalam praktiknya perusahaan perbankan dan perusahaan pembiayaan seperti PNM Mekaar dijadikan sebagai *Primary Reserve Supplement* yaitu sebagai pendukung kegiatan usaha masyarakat menengah dalam menjalankan roda perekonomiannya dengan cara memberikan pembiayaan kredit bagi nasabah terutama masyarakat yang memiliki keinginan mendapatkan pinjaman modal atau tambahan modal namun terkendala dengan jumlah besaran dana yang tidak mencukupi.

PNM Mekaar merupakan layanan pinjaman modal untuk perempuan prasejahtera pelaku Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) melalui program Membina Ekonomi Keluarga Sejahtera (Mekaar). PNM Mekaar dikuatkan dengan aktivitas pendampingan usaha dan dilakukan secara berkelompok. Pinjaman ini tanpa agunan sehingga para ibu - ibu bisa mengembangkan kehidupannya secara mandiri [3].

Masalah-masalah yang dihadapi oleh UMKM umumnya berkaitan dengan keterbatasan modal dan pemasaran. Meskipun ada berbagai sistem kredit yang tersedia, banyak pelaku usaha kecil yang masih kesulitan memperoleh tambahan modal. Penyebabnya bervariasi, ada yang pernah mengajukan pinjaman namun ditolak karena dianggap usahanya tidak layak didanai atau tidak memenuhi persyaratan, sementara yang lainnya memang sejak awal tidak berniat mengajukan pembiayaan usaha ke lembaga keuangan, tetapi mengatasnamakan orang lain [4].

Hasil evaluasi awal melalui wawancara dengan Kepala Unit menunjukkan bahwa selain permasalahan diatas ada juga permasalahan lain yaitu proses uji kelayakan calon nasabah yang sering kali mengalami hambatan sehingga tidak hanya mengganggu kecepatan layanan, tetapi juga menyebabkan meningkatnya angka nasabah yang tidak cair pembiayaan. Berikut adalah data nasabah tunda cair dalam kurun waktu 3 bulan.

Tabel 1. *Report* Uji Kelayakan dan Nasabah Tunda Cair Periode Juni – Agustus 2024

No.	Bulan	Inisiasi	Jumlah UK Nasabah	Jumlah Nasabah Tunda Cair
1.	Juni	Uji Kelayakan (UK)	250	65
2.	Juli	Uji Kelayakan (UK)	250	59
3.	Agustus	Uji Kelayakan (UK)	250	81
Total			750	205

Sumber: PT. PNM Mekaar Unit Tambelang, 2024

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis proses uji kelayakan calon nasabah dalam aplikasi Mekdi dengan pendekatan *Plan, Do, Check, Action* biasa disebut metode PDCA Merupakan suatu proses perbaikan yang dilakukan secara berulang untuk menemukan solusi dari suatu masalah. Metode PDCA digunakan untuk mengidentifikasi dan memahami akar penyebab masalah, sehingga solusi yang diberikan dapat secara tepat mengatasi permasalahan tersebut [5]. Harapannya penelitian ini dapat memberikan kontribusi signifikan bagi peningkatan kualitas layanan di PT. PNM Mekaar Unit Tambelang, serta mendorong inklusi keuangan yang lebih luas di masyarakat.

## METODE PENELITIAN

### Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kombinasi (*Mixed Method*) yaitu kombinasi antara pendekatan kualitatif dan kuantitatif. Penelitian kombinasi adalah bentuk penelitian yang dilakukan secara sistematis dengan mengkombinasikan atau menggabungkan teknik, metode, cara pandang, konsep, maupun bahasa pendekatan penelitian kualitatif dan kuantitatif dalam penelitian. Definisi lain mengungkapkan penelitian kombinasi adalah jenis penelitian dari dua metode penelitian yang digabungkan secara kualitatif dan kuantitatif yang diintegrasikan sebagai temuan baru untuk ditarik kesimpulan

### Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT. PNM Mekaar Unit Tambelang, yang berlokasi di Jl. Raya Pakuning, Sukarapih, Kec. Tambelang, Kab. Bekasi. Penelitian ini dilakukan pada bulan September s.d bulan November 2024.

### Objek Penelitian

PT. PNM Mekaar, sebuah perusahaan yang berfokus pada proses uji kelayakan calon nasabah sebagai tahapan awal yang menentukan keberhasilan pembiayaan calon nasabah. Fokus penelitian ini adalah menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi terjadinya nasabah tunda cair yang disebabkan oleh uji kelayakan calon nasabah menggunakan aplikasi Mekaar Digi (Mekdi).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

#### Proses Pembiayaan

Berikut adalah alur proses pembiayaan yang dilakukan pada PT. Permodalan Nasional Madani:

1. Sosialisasi

Proses sosialisasi merupakan tahap pertama dari proses pembiayaan Mekaar. Dalam kegiatan sosialisasi dilakukan penentuan calon nasabah yang sangat berperan penting untuk mengidentifikasi perempuan yang memenuhi ketentuan dan syarat sebagai target

pembiayaan Mekaar, sekaligus juga untuk memastikan perempuan tersebut benar – benar dari keluarga prasejahtera.

## 2. Uji Kelayakan (UK)

Uji Kelayakan adalah kegiatan untuk menginput data calon nasabah dan memotret kondisi sosial ekonomi calon nasabah. Pelaksana uji kelayakan dilakukan oleh *Account Officer* (AO) dengan menggunakan aplikasi Mekaar Digi (Mekdi).

## 3. Verifikasi

Verifikasi adalah kegiatan untuk memastikan nasabah yang telah dilakukan uji kelayakan oleh AO sudah tepat dan sesuai dengan kriteria yang ditentukan oleh Mekaar. Pelaksana verifikasi dilakukan oleh Kepala Unit atau *Senior Account Officer* (SAO).

## 4. Persiapan Pembiayaan

Persiapan pembiayaan adalah suatu aktivitas yang wajib diikuti oleh setiap calon nasabah Mekaar yang sudah dinyatakan lulus dari tahap verifikasi oleh kepala unit atau SAO dan sebagai syarat untuk mendapatkan pembiayaan. Setelah ditentukan waktu dan tempat pelaksanaan persiapan pembiayaan maka semua calon nasabah harus hadir dan mengikuti. Pelaksana kegiatan ini dilakukan oleh AO.

## 5. Persetujuan

Persetujuan pada calon nasabah Mekaar adalah suatu aktivitas untuk memastikan calon nasabah Mekaar yang telah mengikuti persiapan pembiayaan, memahami aturan yang berlaku di Mekaar. Pada tahap persetujuan ini Kepala Unit atau SAO menyetujui jumlah pembiayaan yang diajukan oleh nasabah berdasarkan kemampuan nasabah dilihat dari usaha dan pendapatan nasabah.

## 6. Pencairan Pembiayaan

Pencairan pembiayaan adalah kegiatan penyaluran dana kepada nasabah yang telah disetujui, disertai dengan lembar realisasi pencairan sebagai bukti. Proses pencairan ini dilaksanakan oleh Kepala Unit atau SAO.

## 7. Pengolahan Data

Berikut adalah data nasabah tunda cair periode Juni– Agustus 2024, data dapat dilihat pada tabel 1 di bawah ini.

Tabel 2. Nasabah Tunda Cair Periode Juni – Agustus 2024

No.	Jenis Tunda Cair	Jumlah Nasabah Tunda Cair	Total Nasabah	% Tunda Cair	Target Tunda Cair
1.	Tanda Tangan Tidak Sesuai	19	750	2,5%	0%
2.	Nama Tidak Sesuai KTP	87		11,6%	0%
3.	NIK Tidak Sesuai Dukcapil	31		4,1%	0%
4.	Tanggal Lahir Tidak Sesuai Dukcapil	27		3,6%	0%
5.	Calon Nasabah Banyak Pinjaman	41		5,5%	0%
Total		205		27%	0%

Sumber: Data diolah, 2025

Dari data yang tersedia, dapat dilihat bahwa penyebab utama tertundanya pencairan pembiayaan adalah ketidaksesuaian nama nasabah dengan data yang tercantum di KTP. Tercatat sebanyak 87 nasabah atau sekitar 11,6% mengalami penundaan karena hal ini. Angka tersebut cukup jauh dari target awal, yaitu tidak ada penundaan sama sekali (0%).

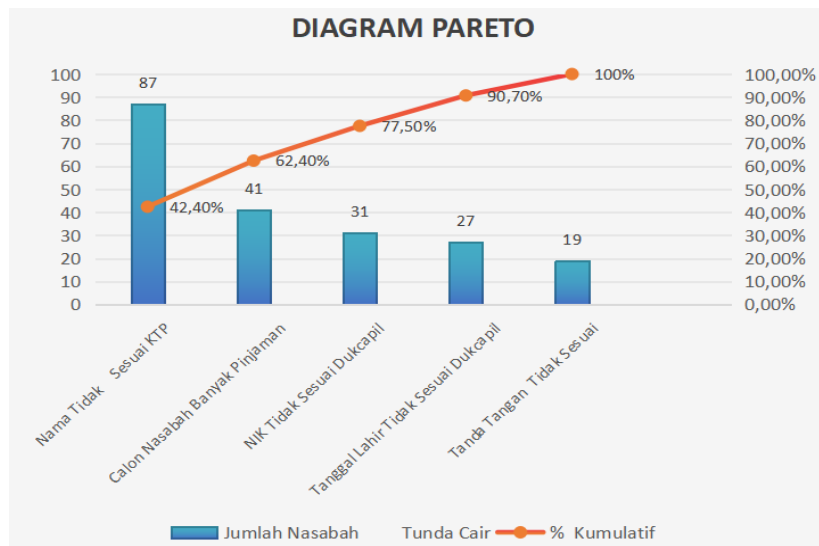
#### 8. Diagram Pareto

Setelah mengetahui data nasabah dengan status tunda cair pada periode Juni hingga Agustus 2024, langkah selanjutnya adalah membuat diagram Pareto. Berikut ini disajikan persentase nasabah tunda cair untuk masing-masing bulan. Data persentase tersebut dapat dilihat pada tabel 3 berikut.

Tabel 3. Data Persentase Nasabah Tunda Cair

No.	Jenis Tunda Cair	Jumlah Nasabah Tunda Cair	Persentase	% Kumulatif
1.	Nama Tidak Sesuai KTP	87	42,4%	42,4%
2.	Calon Nasabah Banyak Pinjaman	41	20%	62,4%
3.	NIK Tidak Sesuai Dukcapil	31	15,1%	77,5%
4.	Tanggal Lahir Tidak Sesuai Dukcapil	27	13,2%	90,7%
5.	Tanda Tangan Tidak Sesuai	19	9,3%	100%
Total		205	100%	

Sumber: Data diolah, 2025



Gambar 1. Diagram Pareto

Sumber : Data diolah, 2025

Berdasarkan hasil pada gambar 1 Diagram Pareto maka dapat dilihat jumlah nasabah tunda cair terbanyak adalah 87 nasabah pada jenis tunda cair nama tidak sesuai KTP dengan persentase kumulatif sebanyak 51,7% sehingga perlu dilakukannya perbaikan.

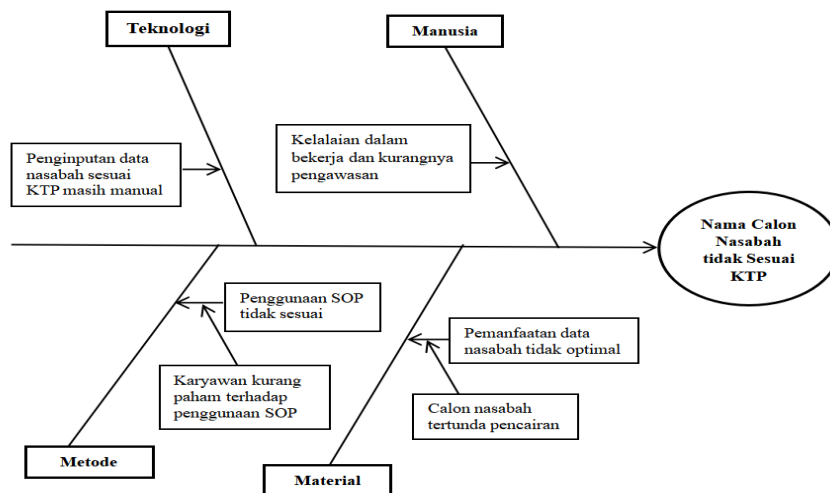
#### Pembahasan

#### Analisis PDCA

Analisis PDCA adalah metode sistematis yang digunakan untuk perbaikan berkelanjutan dalam berbagai proses. PDCA terdiri dari empat langkah utama yaitu *Plan* (Perencanaan), *Do* (Pelaksanaan), *Check* (Pemeriksaan), dan *Action* (Tindakan).

#### *Plan* (Perencanaan)

Tahap ini digunakan untuk mengidentifikasi akar penyebab utama dalam proses pembiayaan pada uji kelayakan calon nasabah. Sehingga dapat diketahui penyebab terjadinya nasabah yang tertunda pencairan dalam periode Juni 2024 – Agustus 2024. Penyebab – penyebab dari masalah tunda cair calon nasabah dapat dilihat dari bagan kendali sebab akibat atau *Fishbone Diagram* pada gambar 3 di bawah ini.



Gambar 2. Fishbone Diagram

Sumber: Data diolah, 2025

Berdasarkan Gambar 2 terlihat bahwa faktor – faktor yang menyebabkan calon nasabah tunda cair dipengaruhi oleh 4 faktor yaitu faktor manusia, teknologi, metode, dan material. Faktor ini dapat dipengaruhi oleh beberapa alasan sebagai berikut :

1. Faktor Manusia

Faktor manusia berperan sebagai pelaku utama yaitu sebagai *Account Officer* (AO), dimana hasil dari uji kelayakan calon nasabah sangat bergantung pada kontribusi manusia itu sendiri. Dalam penelitian ini faktor manusia disebabkan karena kelalaian pada saat bekerja dan kurangnya pengawasan sehingga uji kelayakan yang dihasilkan tidak sesuai dengan prosedur perusahaan dan terdapat nasabah tunda cair.

2. Faktor Teknologi

Faktor teknologi berperan penting dalam meningkatkan efisiensi dan akurasi layanan. Dalam penelitian ini faktor teknologi yaitu Aplikasi Mekaar Digi harus melakukan penginputan data diri calon nasabah sesuai dengan KTP secara manual sehingga menyebabkan terjadinya kesalahan dalam penginputan yang menyebabkan calon nasabah tunda cair.

3. Faktor Metode

Faktor metode memiliki peran penting dimana tujuannya adalah untuk memastikan setiap proses kerja berjalan sesuai dengan SOP, Sehingga dapat menghasilkan *output* yang berkualitas dan sesuai standar. Dalam penelitian ini faktor metode disebabkan oleh kesalahan dalam penginputan data diri calon nasabah yang tidak sesuai dengan ketentuan penginputan dalam SOP sehingga menyebabkan calon nasabah tunda cair.

#### 4. Faktor Material

Faktor material berperan penting dalam mendukung operasional dan optimalisasi layanan terutama dalam pengelolaan data calon nasabah. Dalam penelitian ini pengelolaan data calon nasabah masih kurang optimal dan menyebabkan calon nasabah membatalkan pembiayaan karena menunggu proses pencairan terlalu lama yang disebabkan oleh kendala yang terjadi.

#### *Do* (Pelaksanaan)

Perbaikan pada tahap *Do* yang dilakukan untuk mengurangi tunda cair pada calon nasabah menggunakan metode 5W + 1H seperti ditunjukkan pada tabel 4 untuk faktor manusia, faktor teknologi, faktor metode, dan faktor material.

Tabel 4. Metode 5W + 1H Jenis Tunda Cair Nama Tidak Sesuai KTP

Faktor	What		Why	Where	When	Who	How
	Penyebab	Perbaikan					
Faktor Manusia	Kelalaian kerja, dan kurangnya pengawasan terhadap uji kelayakan.	Mengatur pelaksanaan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi karyawan, disertai dengan kegiatan briefing sebelum memulai aktivitas kerja.	<i>Upgrade skill</i> dan motivasi kerja	Pada bagian proses Uji Kelayakan	Direncanakan pada bulan November	Kepala Cabang dan <i>Team</i> AO	Pembuatan <i>schedule</i> dan pelatihan berkala
Faktor Teknologi	Penginputan data diri calon nasabah secara manual yang menyebabkan kesalahan input.	Menggunakan sistem input data digital dengan fitur validasi otomatis untuk meminimalkan kesalahan dan mempercepat proses.	Tidak ada fitur pendukung untuk proses penginputan	Pada bagian proses Uji Kelayakan	Direncanakan pada bulan November	Kepala Cabang dan Kepala Area	Penambahan fitur pada Aplikasi Mekaar Digi (Mekdi)
Faktor Metode	Penginputan data diri nasabah tidak sesuai SOP.	Melakukan pelatihan ulang terhadap SOP penginputan data dan menerapkan pengecekan data secara berkala	Metode penginputan data nasabah tidak sesuai SOP (Standard	Pada bagian proses Uji Kelayakan	Direncanakan pada bulan November	Kepala Cabang dan Kepala Area	Pembuatan SOP untuk standar penginputan data nasabah

		oleh atasan atau tim verifikasi.	Operating Procedure)				
Faktor Material	Pengelolaan data calon nasabah - masih kurang optimal dan proses pencairan terlalu lama.	Optimalkan alur kerja dan koordinasi antar tim untuk mempercepat pengelolaan data dan proses pencairan.	Keterlambatan dalam pengelolaan data dan pencairan dana.	Pada bagian proses Uji Kelayakan	Direncanakan pada bulan November	Kepala Cabang dan Team AO	Pembuatan <i>schedule</i> pengelolaan data dan proses pencairan.

Sumber: Data diolah, 2025

a. Perbaikan Faktor Manusia

Melakukan pelatihan secara berkala mengenai alur proses pembiayaan terutama pada bagian uji kelayakan untuk meningkatkan kinerja karyawan dan mengurangi risiko terjadinya nasabah tunda cair.

b. Perbaikan Faktor Teknologi

Mengusulkan sistem input data digital berbasis web atau aplikasi dengan fitur validasi otomatis, untuk meminimalkan kesalahan input dan mempercepat proses entri data.

c. Perbaikan Faktor Metode

Penerapan Standar Operasional Prosedur yang disesuaikan dengan tugas dan fungsi setiap bagian, agar dapat meminimalisir kesalahan pada saat proses pembiayaan dimulai dan menekan banyaknya angka tunda cair pada nasabah.

d. Perbaikan Faktor Material

Melakukan verifikasi menyeluruh terhadap alur proses data untuk memastikan integritas dan kelengkapan data, serta menyusun jadwal proses data yang sistematis dan efisien untuk mendukung kelancaran operasional secara optimal.

*Check* (Pemeriksaan)

Langkah ini merupakan tahap ketiga dalam metode PDCA. Pada tahap ini, dilakukan analisis yang lebih mendalam untuk menelusuri akar penyebab masalah yang telah diidentifikasi pada tahap sebelumnya, dengan bantuan lembar pemeriksaan (*check sheet*). Di samping itu, laporan hasil pelaksanaan tahap DO juga akan disusun. Proses ini mencakup pengumpulan data terkait calon nasabah yang mengalami penundaan pencairan setelah dilakukannya perbaikan berdasarkan metode PDCA. Data yang dikumpulkan mencakup periode Juni 2024 – Agustus 2024, dan kemudian dibandingkan dengan data nasabah tunda cair dari September 2024 – November 2024.

Tabel 5. *Check Sheet* setelah Perbaikan

<i>CHECK SHEET</i>		
PT. PNM MEKAAR UNIT TAMBELANG		
Jenis Tunda Cair	Sebelum Perbaikan	Sesudah Perbaikan
	Juni - Agustus 2024	September - November 2024
Jumlah Uji Kelayakan	750	750
Tanda Tangan Tidak Sesuai	19	11
Nama Tidak Sesuai KTP	87	27
NIK Tidak Sesuai Dukcapil	31	18
Tanggal Lahir Tidak Sesuai Dukcapil	27	12
Calon Nasabah Banyak Pinjaman	41	20
% Tunda Cair	27%	12%

Sumber : Data diolah, 2025

Tabel diatas menunjukkan perbandingan jumlah nasabah tunda cair sesudah adanya usulan perbaikan pada periode bulan September 2024 – November 2024. Maka terjadi penurunan jumlah nasabah tunda cair setelah dilakukan perbaikan yaitu 15%.

Setelah dilaksanakan beberapa tindakan perbaikan pada periode September 2024 hingga November 2024 serta dilakukan evaluasi ulang terhadap hasil usulan dan implementasi perbaikan tersebut, diketahui bahwa permasalahan dalam proses Uji Kelayakan di PT. PNM Mekaar Unit Tambelang dapat diminimalisir dengan cukup baik. Untuk menjaga agar tren penurunan jumlah nasabah yang mengalami penundaan pencairan tetap konsisten dan berkelanjutan, diperlukan penetapan standar operasional baru sebagai tindak lanjut dari proses perbaikan yang telah dilakukan. Adapun usulan perbaikan yang dirumuskan pada tahap *Do* adalah sebagai berikut:

## 1. Faktor Manusia

ONE-POINT LESSON (OPL)			
No. OPL : 001/0209/2024 Area Unit Pembiayaan		Judul: Alur Proses Pembiayaan Bulan September 2024	
BASIC KNOWLEDGE			
NOTES ON BASIC KNOWLEDGE			
<p>1. Tujuan Skill Training</p> <p>Pelatihan ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman dan keterampilan Account Officer dalam mengelola alur proses pembiayaan, sehingga proses berjalan efektif, efisien, dan sesuai prosedur yang berlaku.</p>			
No.	Periode September 2024	Kegiatan	PIC
1	Jumat, 06 September 2024	Sosialisasi dan Pengenalan Produk	Account Officer
2	Jumat, 13 September 2024	Uji Kelayakan dan Verifikasi Data	Account Officer
3	Jumat, 20 September 2024	Persiapan Pembiayaan dan Persetujuan Pembiayaan	Senior Account Officer dan Kepala Cabang
4	Jumat, 27 September 2024	Realisasi Pencairan Dana	Financial Administration Officer
<p>2. Ketentuan Pelatihan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Peserta wajib mengisi daftar hadir setiap sesi pelatihan untuk keperluan monitoring kehadiran.</li> <li>• Peserta diwajibkan hadir 100%. Bila tidak hadir lebih dari 2 kali tanpa keterangan resmi, akan diberikan sanksi administrasi.</li> <li>• Pelatihan akan diberikan langsung oleh tim Finance Department yang berpengalaman.</li> </ul>			

Gambar 3. Jadwal Pelatihan Alur Proses Pembiayaan

Melakukan pelatihan rutin setiap bulan terkait alur proses pembiayaan guna meningkatkan kinerja karyawan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Dengan demikian, karyawan memperoleh pengetahuan yang memadai tentang cara melaksanakan pekerjaan secara efektif dan sesuai prosedur, sehingga proses pembiayaan dapat berjalan lancar dan memenuhi standar operasional perusahaan.



Gambar 4. Pelatihan Alur Proses Pembiayaan





## 2. Perbaikan Faktor Teknologi

Untuk meningkatkan kualitas pengelolaan data, diusulkan penerapan sistem digital untuk input data yang dilengkapi dengan fitur validasi otomatis. Sistem ini bertujuan untuk meminimalkan kesalahan input, mempercepat proses verifikasi, serta meningkatkan akurasi data. Namun, karena perusahaan belum dapat merealisasikan usulan tersebut, maka sistem ini direkomendasikan sebagai bagian dari rencana pengembangan jangka panjang yang akan disesuaikan dengan kesiapan perusahaan di masa mendatang.

## 3. Perbaikan Faktor Metode

Sosialisasi Standar Operasional Prosedur yang disesuaikan dengan tugas dan tanggung jawab masing-masing bagian kerja dan membuat *Form Checklist* Validasi Manual dan *Form* Verifikasi Kepala Cabang, bertujuan untuk meminimalkan terjadinya kesalahan dalam proses pembiayaan serta menurunkan tingkat penundaan pencairan dana kepada nasabah.

Tabel 6. Tahapan Proses Input Data Nasabah

No	Langkah Kerja	Tahapan Proses Input Data Nasabah	Keterangan	Perbaikan
1	<p>Input Data Sesuai Identitas (KTP)</p> 	<p>Pastikan Account Officer menginput seluruh data nasabah (nama, alamat, NIK, dll) sesuai dengan yang tertera pada KTP, tanpa singkatan atau penyesuaian bebas. Kesesuaian ini sangat penting untuk validitas proses pembiayaan.</p>	<p>Sudah dilakukan</p>	
2	<p>Checklist Validasi Manual</p> 	<p>Setelah data diinput, AO wajib mengisi dan menandatangani Checklist Validasi Manual sebagai bukti bahwa data telah dicek ulang sebelum dikirim ke atasan untuk diverifikasi.</p>	<p>Belum Konsisten dilakukan</p>	<p>Sosialisasi SOP dan Tahapan Proses Input Data Nasabah</p>
3	<p>Verifikasi Ulang Oleh Kepala Cabang</p> 	<p>Kepala Cabang wajib melakukan verifikasi data yang telah dikirim oleh AO, memastikan tidak ada kesalahan input, lalu menandatangani form validasi sebagai persetujuan proses pembiayaan dapat dilanjutkan.</p>	<p>Belum Konsisten dilakukan</p>	
4	<p>Monitoring &amp; Sampling Berkala</p> 	<p>Lakukan audit sampling terhadap minimal 3 data nasabah per hari untuk memastikan kualitas data tetap terjaga dan mencegah pengulangan kesalahan input.</p>	<p>Belum Konsisten dilakukan</p>	



Gambar 5. Sosialisasi SOP dan Tahapan Proses Input Data Nasabah

#### 4. Faktor Material

Membuat Form Jadwal Proses Data AO dan melakukan monitoring secara rutin setiap minggu atau bulan. Monitoring ini bertujuan untuk memastikan bahwa proses pengelolaan data berjalan sistematis, serta mempercepat identifikasi dan penanganan jika terjadi kendala di lapangan.

**FORM PROFESIONAL – JADWAL PROSES DATA NASABAH**

---

Tujuan: Meningkatkan sistematika dan akurasi proses data oleh Account Officer (AO) dengan jadwal dan pelaporan terstruktur.

**Informasi AO**  
 Nama AO: \_\_\_\_\_  
 Kode AO: \_\_\_\_\_  
 Periode Form (Mingguan/Bulanan): \_\_\_\_\_  
 Cabang / Unit Kerja: \_\_\_\_\_

**1. Jadwal Proses Data AO**

Hari/Tanggal	Waktu	Jenis Data yang Diproses	Aktivitas	Status (Selesai/Belum)

**2. Kendala dan Tindakan Koreksi**

Tanggal	Jenis Kendala	Dampak	Tindakan AO	Perlu Bantuan (Y/T)

**3. Komitmen AO terhadap Data**  
 Saya menyatakan bahwa seluruh proses data dalam periode ini telah saya laksanakan dengan seksama, dan bertanggung jawab atas integritas data yang saya proses.

Tanda Tangan AO: \_\_\_\_\_  
 Tanggal: \_\_\_\_\_

Gambar 6. Form Monitoring Jadwal Proses Data Nasabah

### FORM PROFESIONAL – JADWAL PROSES DATA NASABAH

Tujuan: Meningkatkan sistematis dan akurasi proses data oleh Account Officer (AO) dengan jadwal dan pelaporan terstruktur.

#### Informasi AO

Nama AO: Lulu Ardini

Kode AO: 001

Periode Form (Mingguan/Bulanan): Minggu I / September

Cabang / Unit Kerja: Unit Tambahan

#### 1. Jadwal Proses Data AO


Hari/Tanggal	Waktu	Jenis Data yang Diproses	Aktivitas	Status (Selesai/Belum)
Senin, 07-09-2021	09.00	Uji kelayakan	2 Nasabah Baru	Selesai
Senin, 07-09-2021	11.00	Uji kelayakan	2 Nasabah PRU	Selesai, 1 Belum
Senin, 07-09-2021	13.00	Uji kelayakan	1 Nasabah Baru	Belum Selesai
Senin, 07-09-2021	14.00	Uji kelayakan	1 Nasabah Rejoin	Belum Selesai

#### 2. Kendala dan Tindakan Koreksi

Tanggal	Jenis Kendala	Dampak	Tindakan AO	Perlu Bantuan (Y/T)
Senin, 07-09-2021	Kiblat Pinjaman Bermasalah	Nasabah Menunggak	Konfirmasi KC	Y
Senin, 07-09-2021	Cek lunasan	Banyak Pinjaman	Konfirmasi KC	Y
Senin, 07-09-2021	Nasabah Aktif di cabang lain	Tidak bisa double pinjaman	Konfirmasi KC	Y

#### 3. Komitmen AO terhadap Data

Saya menyatakan bahwa seluruh proses data dalam periode ini telah saya laksanakan dengan seksama, dan bertanggung jawab atas integritas data yang saya proses.

Tanda Tangan AO: 

Tanggal: 07/09/2021

Gambar 7. Realisasi Form Monitoring Proses Data Nasabah

#### Action (Tindakan)

Setelah diajukan usulan perbaikan terhadap proses uji kelayakan, penerapan standarisasi menjadi langkah penting untuk memastikan bahwa implementasi perbaikan tersebut berjalan dengan efektif dan sesuai dengan tujuan yang diinginkan. Pengawasan yang dilakukan oleh pihak manajemen memegang peranan penting dalam mendukung kelancaran proses ini, dengan tujuan untuk meminimalkan risiko terjadinya penundaan dalam pencairan pembiayaan kepada calon nasabah.

Tabel 7. Standar Perusahaan Sebelum dan Sesudah Perbaikan

No	Faktor	Kondisi Sebelumnya (Standar Normal)	Usulan Perbaikan (Setelah Evaluasi)
1	Manusia	Karyawan secara umum belum memahami alur proses kerja	Melakukan pelatihan rutin bulanan terkait proses pembiayaan untuk meningkatkan pemahaman dan kinerja karyawan sesuai prosedur operasional.

2	Teknologi	Proses input data masih dilakukan secara manual dan berisiko kesalahan	Mengusulkan digitalisasi sistem input data dengan validasi otomatis untuk meningkatkan akurasi dan efisiensi, yang direncanakan dalam pengembangan jangka panjang perusahaan.
3	Metode	SOP sudah tersedia namun belum diterapkan secara konsisten di setiap bagian kerja	Mengoptimalkan penerapan SOP sesuai tugas dan tanggung jawab masing-masing bagian untuk mengurangi kesalahan dan mempercepat proses pencairan dana.
4	Material	Monitoring proses pengelolaan data belum terjadwal dan terdokumentasi	Mengoptimalkan penggunaan Form Jadwal Proses Data AO dan menerapkan monitoring berkala dengan dukungan pengawasan manajemen untuk memastikan kelancaran proses dan deteksi dini kendala di lapangan.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Faktor utama penyebab nasabah tunda cair dalam proses uji kelayakan di PT. PNM Mekaar Unit Tambelang adalah penginputan nama calon nasabah tidak sesuai KTP. Kelalaian AO dalam penginputan data, proses input manual, kurangnya penerapan SOP, serta pengelolaan data yang belum optimal menjadi akar permasalahan yang signifikan.
2. Penerapan metode PDCA berhasil mengidentifikasi akar masalah, mengusulkan perbaikan melalui analisis 5W+1H, serta mengevaluasi hasil perbaikan yang menunjukkan penurunan angka nasabah tunda cair dari 27% menjadi 12% dalam kurun waktu tiga bulan (September–November 2024).
3. Perbaikan yang diterapkan, seperti pelatihan rutin karyawan, usulan digitalisasi sistem input data, optimalisasi SOP, dan penjadwalan pengelolaan data, telah memberikan dampak positif dalam mempercepat proses verifikasi dan meningkatkan kualitas layanan pembiayaan.

4. Standarisasi proses kerja dan pengawasan manajemen menjadi langkah penting dalam memastikan implementasi perbaikan berjalan efektif dan berkelanjutan untuk menekan angka penundaan pencairan pembiayaan calon nasabah.

#### DAFTAR PUSTAKA

- M. Al Rinadra et al., "Analisis Manajemen Talenta, Pengembangan Karir, dan Pengembangan Talenta Terhadap Kinerja Karyawan (Tinjauan Literatur)," *JIMT - J. Ilmu Manaj. Terap.*, vol. 4, no. NO.6, hal. 753–767, 2023, [Daring]. Tersedia pada: <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>
- R. Andriyani, "Implementasi Pembiayaan PNM Mekar Dalam Meningkatkan Usaha Mikro," *JEKSya J. Ekon. dan Keuang. Syariah*, vol. 02, no. 01, hal. 313–327, 2023, [Daring]. Tersedia pada: <https://jurnal.perima.or.id/index.php/JEKSya>
- A. Cahyono, "Pada Lembaga Keuangan Mikro Syariah," vol. 1, hal. 57–72, 2010, [Daring]. Tersedia pada: <https://adoc.pub/aplikasi-fatwa-dsn-mui-tentang-murabahah-terhadap-praktik-pe.html>
- Erlin Alhamrani, Youdhi Prayogo, dan Nurrahma Sari Putri, "Peran PT. Permodalan Nasional Madani Mekaar Dalam Pembiayaan Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) Di Kota Jambi," *J. Penelit. Ilmu Ekon. dan Keuang. Syariah*, vol. 1, no. 4, hal. 238–252, 2023, doi: 10.59059/jupiekes.v1i4.475.
- R. Fauzy, E. Febridiko, H. H. Purba, dan U. M. Buana, "Implementasi Metode PDCA di Berbagai Organisasi: Kajian Literatur," vol. 2, no. 1, 2019.
- B. A. B. li dan A. M. Nasabah, Dr. H. MOH. Rifai, *Konsep Perbankan*, ...hal.4 24.
- R. Rahmadina dan R. Muin, "Pengaruh Program Pnm Mekaar Terhadap Pendapatan Masyarakat Miskin Kecamatan Campalagian," *J-Alif J. Penelit. Huk. Ekon. Syariah dan Budaya Islam*, vol. 5, no. 1, hal. 74, 2020, doi: 10.35329/jalif.v5i1.1788.
- A. S. P. Nasution dan F. P. Kaban, "Analisis Ekonomi Syariah Terhadap Praktik Pembiayaan PNM," *IJM Indones. J. Multidiscip.*, vol. 1, no. 3, hal. 1059–1070, 2023.
- I. Mashabai, R. Ruspindi, dan M. I. Syauqi, "Analisa Permasalahan Sticking Pada Tablet XYZ Menggunakan Metode PDCA di PT. Sunthi Sepuri," *Unistek*, vol. 9, no. 1, hal. 19–27, 2022, doi: 10.33592/unistek.v9i1.2067.
- A. Pengendalian, K. Produk, dan C. Dengan, "METODE Plan, Do, Check, Action (PDCA)," hal. 30–38.
- A. Nuha, G. Simon, dan S. R. Feriaty, "Analisis Faktor Pengurangan Terjadinya Backorder Tunggu Tarik KN Dengan Menggunakan Metode PDCA di PT Sanghiang Perkasa".

- A. F. Sasando dan A. E. Apsari, "Analisis Pengendalian Kualitas Batu Bata Di Umkm Anugrah Jaya Dengan Metode Pdca Dan Usulan Perbaikan 5W+1H," JCI (Jurnal Cakrawala Ilmiah), vol. 3, no. 10, hal. 2843–2850, 2024.
- D. H. Sinaga dan P. S. Sutopo, "Meningkatkan Kualitas Produk Panel Box App-TI Aluminium dengan Efisiensi Biaya Kualitas Menggunakan Metode Continuous Improvement di PT Powerindo Prima Perkasa," vol. 5, no. 11, hal. 4684–4696, 2024.
- V. Issue dan P. T. Xyz, "JUTIN : Jurnal Teknik Industri Terintegrasi Analisis pengendalian kualitas produk barrel menggunakan metode kaizen dan PDCA framework," vol. 7, no. 4, 2024.
- V. Rosalina, T. Industri, P. G. Tunggal, R. Lokaputra, dan D. E. Ariyanto, "ANALISIS PEMBOROSAN WAKTU KERJA MESIN IS-10 UNTUK PERBAIKAN PROSES PRODUKSI DENGAN METODE PDCA ( PLAN, DO, CHECK, ACTION ) DI PT GV," vol. 4, no. 1, 2022.
- R. Kesuma dan S. Muhimatul Khoiroh, "Continuous Improvement dengan PDCA Pada Produksi Sabun Batang di PT XYZ," J. Surya Tek., vol. 11, no. 1, hal. 118–127, 2024, doi: 10.37859/jst.v11i1.7024.
- P. Suseno, "Peningkatan Kualitas Produk Pakaian di PT XYZ dengan Pendekatan PDCA dan Seven Tools," Arika, vol. 17, no. 1, hal. 23–32, 2023, doi: 10.30598/arika.2023.17.1.23.
- P. Seminar et al., "Efektivitas metode pdca dalam meningkatkan akurasi pengujian komposisi benang di industri pemintalan," no. November, hal. 335–342, 2024.