

BAB III PELAKSANAAN KERJA PROFESI

3.1 Bidang Kerja

PT Permodalan Nasional Madani (PNM) Cabang Cengkareng 3 merupakan bagian dari jaringan cabang PNM yang secara khusus menangani program pemberdayaan ekonomi masyarakat prasejahtera melalui produk unggulannya, yaitu Mekaar (Membina Ekonomi Keluarga Sejahtera). Program ini difokuskan pada pemberian pembiayaan modal usaha tanpa agunan kepada perempuan prasejahtera yang memiliki usaha mikro dan kecil. Di cabang Cengkareng 3, bidang kerja terbagi ke dalam beberapa bagian utama yang saling terintegrasi dalam mendukung kelancaran operasional perusahaan. Bidang kerja tersebut meliputi:

3.1.1 Bidang Pemasaran dan Penyaluran Pembiayaan

Bidang ini bertanggung jawab dalam kegiatan pemasaran layanan pembiayaan kepada calon nasabah. Tim pemasaran biasanya dipimpin oleh Kepala Unit atau Account Officer (AO) yang melakukan sosialisasi secara langsung ke masyarakat, khususnya perempuan pelaku usaha kecil. Mereka memberikan penjelasan terkait skema pembiayaan Mekaar, termasuk jumlah pembiayaan, jangka waktu, dan kewajiban nasabah. Setelah calon nasabah disetujui, tim ini juga melakukan proses pembukaan kelompok dan penyaluran dana.

3.1.2 Bidang Pendampingan dan Pengembangan Usaha

Setelah pembiayaan disalurkan, nasabah akan mendapatkan pendampingan rutin dari Account Officer melalui pertemuan kelompok mingguan (majelis). Dalam majelis tersebut, AO memberikan edukasi mengenai pengelolaan usaha, keuangan sederhana, kedisiplinan pembayaran, serta pentingnya kerja sama kelompok. Kegiatan ini bertujuan untuk memastikan dana digunakan secara produktif dan membantu nasabah mengembangkan usahanya.

3.1.3 Bidang Penagihan dan Monitoring Pembayaran

Tim ini memiliki tanggung jawab memastikan kelancaran pembayaran angsuran dari nasabah. Setiap minggunya, AO akan mencatat dan mengumpulkan pembayaran cicilan dari masing-masing kelompok. Monitoring dilakukan secara intensif untuk menghindari keterlambatan atau kredit macet.

Bila ada nasabah yang mengalami kesulitan pembayaran, AO akan melakukan pendekatan persuasif untuk mencari solusi.

3.1.4 Bidang Administrasi dan Pelaporan

Bagian administrasi bertugas mencatat seluruh aktivitas operasional, mulai dari pendaftaran nasabah, input data ke sistem, pencatatan transaksi, hingga penyusunan laporan harian dan bulanan. Seluruh data yang dikumpulkan oleh AO di lapangan kemudian diolah oleh tim administrasi agar dapat digunakan oleh manajemen untuk mengambil keputusan operasional.

3.1.5 Bidang Supervisi dan Pengawasan

Pengawasan operasional dilakukan oleh Kepala Unit, Kepala Area, dan Kepala Cabang. Mereka bertugas untuk memastikan bahwa seluruh kegiatan berjalan sesuai dengan prosedur dan target yang telah ditetapkan. Mereka juga melakukan evaluasi kinerja AO dan memberikan pengarahan jika ditemukan kendala atau penyimpangan di lapangan. Melalui pembagian bidang kerja tersebut, PT PNM Cabang Cengkareng 3 dapat menjalankan misi sosial ekonomi dalam memberdayakan masyarakat kecil secara efektif dan berkelanjutan.

3.2 Pelaksanaan Kerja

3.2.1 Orientasi dan Pengenalan Perusahaan

Di awal kegiatan, peserta diberikan pengarahan mengenai latar belakang, visi dan misi perusahaan, serta sistem kerja dan struktur organisasi di cabang. Penjelasan juga mencakup pengetahuan dasar mengenai program Mekaar dan peran penting pemberdayaan perempuan melalui pembiayaan kelompok.

Tabel 3.1 Rincian Kegiatan Orientasi dan Pengenalan Perusahaan selama Magang di Unit Mekaar Cengkareng 3 – PT Permodalan Madani

Waktu Pelaksanaan	Nama Kegiatan	Deskripsi Kegiatan	Tujuan Kegiatan	Hasil yang Dicapai
Hari ke-1 Magang	Pengenalan Profil Perusahaan	Peserta magang diberikan pemaparan mengenai sejarah berdirinya PT PNM, struktur perusahaan, dan	Memberikan pemahaman awal mengenai sistem kerja PT PNM serta tujuan jangka panjang perusahaan	Peserta memahami posisi Unit Mekaar Cengkareng 3 dalam struktur nasional PT PNM serta kontribusi unit terhadap misi

		visi-misi perusahaan secara nasional serta kebijakan khusus dalam program Mekaar.	dalam pemberdayaan UMKM khususnya perempuan.	nasional perusahaan.
Hari ke-1 Magang	Pengenalan Struktur Organisasi Unit	Tim pendamping dari unit cabang menjelaskan susunan tim kerja mulai dari Kepala Unit, <i>Account Officer</i> (AO), hingga staf Administrasi dan fungsi masing-masing jabatan secara operasional.	Memberikan gambaran detail tentang alur pelaporan, sistem kerja internal, dan pembagian tanggung jawab dalam satu unit kerja.	Peserta mengetahui pola kerja kolaboratif antar posisi serta sistem supervisi dalam manajemen risiko kredit.
Hari ke-2 Magang	Penjelasan Program Mekaar dan Sistem Tanggung Rentang	Peserta menerima penjelasan mengenai karakteristik pembiayaan kelompok melalui program Membina Ekonomi Keluarga Sejahtera (Mekaar) serta target penerima manfaat program.	Menjelaskan dasar kerja PT PNM dalam sistem tanggung renteng serta peran strategi pembiayaan kelompok dalam mengurangi risiko gagal bayar.	Peserta dapat menjelaskan kembali prinsip tanggung renteng, cara seleksi kelompok, dan proses pengajuan pinjaman mikro.
Hari ke-2 Magang	Sosialisasi Sistem Manajemen Risiko	Pihak unit memaparkan sistem evaluasi risiko kredit berdasarkan latar belakang usaha, <i>track record</i> kelompok, dan verifikasi lapangan oleh AO sebelum pembiayaan disalurkan.	Memberikan pemahaman sistematis terhadap langkah-langkah preventif dalam menganalisis potensi risiko pembiayaan mikro sebelum pencairan.	Peserta mengenali proses assessment risiko termasuk pengukuran kelayakan usaha dan penjaminan sosial berbasis kelompok.

Hari ke-3 Magang	Observasi Kegiatan Rapat Kelompok	Peserta mengikuti kegiatan rapat kelompok mingguan yang menjadi media evaluasi angsuran, pendampingan usaha, serta pelaporan kesulitan pembayaran oleh nasabah.	Memberikan wawasan terhadap pelibatan langsung antara nasabah dan AO dalam monitoring risiko kredit pasca penyaluran.	Peserta mencatat bahwa pendekatan kolektif dan rutinitas pertemuan kelompok terbukti efektif menjaga disiplin pembayaran angsuran mendeteksi potensi risiko sejak dini.
Hari ke-4 Magang	Studi Kasus Penanganan Kredit Bermasalah	Tim memberikan contoh konkret kasus kredit bermasalah dan menjelaskan strategi penanganann mulai dari restrukturisasi, pendampingan tambahan, hingga evaluasi elompok bersangkutan.	Menjelaskan teknik mitigasi risiko pasca kredit macet muncul serta strategi humanis yang dijalankan PT PNM untuk tetap memberdayakan tanpa memberatkan nasabah.	Peserta menyimpulkan bahwa sistem tanggung renteng memperkuat solidaritas kelompok dan memperkecil risiko individual

Pada tahap awal magang di Unit Mekaar Cengkareng 3, peserta langsung memperoleh informasi mengenai latar belakang berdirinya PT Permodalan Nasional Madani dan struktur organisasi yang digunakan secara nasional. Setiap informasi disampaikan oleh tim pendamping unit melalui paparan singkat dan sesi tanya jawab yang berlangsung secara langsung di kantor cabang. Kegiatan ini bertujuan agar peserta dapat mengenali struktur kelembagaan dan memahami posisi Unit Mekaar Cengkareng 3 dalam sistem kerja PT PNM secara menyeluruh. Penjelasan meliputi pembagian tanggung jawab antara Kepala Unit, *Account Officer*, dan staf administratif dalam operasional sehari-hari. Kegiatan pengenalan ini juga menekankan bahwa program Mekaar memiliki karakter khusus dalam mengembangkan sektor mikro yang ditargetkan untuk perempuan prasejahtera. Berdasarkan kajian Mattulada dan Djatola (2023), PT PNM Mekaar terbukti memainkan peran penting dalam meningkatkan produktivitas kelompok perempuan melalui pendekatan

kelembagaan yang terstruktur dan kolaboratif.

Pada hari kedua, peserta mulai diperkenalkan pada sistem pembiayaan yang dijalankan melalui program Mekaar yang memiliki skema tanggung renteng sebagai inti kegiatan. Program ini memberikan fasilitas modal usaha tanpa agunan dengan prinsip saling menguatkan dalam satu kelompok usaha. Tim unit menjelaskan secara langsung bagaimana strategi pengelompokan nasabah dirancang untuk meminimalkan risiko kredit sejak awal pembentukan kelompok. Setiap nasabah wajib melalui proses seleksi ketat dan survei usaha sebelum bisa masuk dalam kelompok dan mengakses pembiayaan. Penjelasan juga disertai contoh nyata mengenai bagaimana kelompok diberdayakan melalui pembinaan rutin dan pelatihan kewirausahaan. Penjelasan ini diperkuat oleh temuan Hou dan Lisa (2023) yang menekankan bahwa nilai kepuasan nasabah terbentuk melalui interaksi berkelanjutan dengan AO yang menjalankan fungsi ganda sebagai pembina dan pengawas.

Hari ketiga diisi dengan observasi langsung terhadap kegiatan rapat kelompok mingguan yang rutin dilakukan setiap pagi sebelum pembukaan jadwal kerja AO. Pada kegiatan ini, peserta duduk bersama dengan anggota kelompok dan mendengarkan diskusi antara nasabah dan AO mengenai angsuran dan kendala usaha. Setiap kelompok diberikan ruang untuk menyampaikan kendala pembayaran serta perkembangan kegiatan usaha yang mereka jalankan secara kolektif. Peserta mengamati bahwa proses ini menjadi instrumen penting dalam menjaga transparansi hubungan antara nasabah dan petugas lapangan. Diskusi yang terjadi bersifat terbuka dan dilakukan dengan pendekatan persuasif yang mendorong kejujuran serta kesadaran tanggung jawab bersama. Menurut Mattulada dan Djabatola (2023), rapat kelompok ini menciptakan kultur kontrol sosial yang kuat dalam mengawasi pelaksanaan tanggung jawab pembayaran serta membangun loyalitas terhadap program.

Pada hari terakhir sesi orientasi, peserta diberikan studi kasus terkait penanganan kredit bermasalah yang terjadi dalam kelompok binaan. Tim unit menjelaskan berbagai pendekatan yang telah digunakan untuk menyikapi kredit macet seperti restrukturisasi angsuran dan pelatihan ulang. Peserta mempelajari bahwa pendekatan ini dilakukan tanpa tekanan dan lebih menekankan pada pemulihan usaha nasabah agar tetap produktif. Penjelasan ini dilengkapi dengan contoh situasi nyata di lapangan di mana salah satu kelompok

mengalami keterlambatan pembayaran karena penurunan penjualan musiman. Dalam kasus tersebut, AO melakukan kunjungan intensif untuk menggali akar permasalahan sekaligus menawarkan solusi kolektif bersama anggota kelompok lainnya. Studi Hou dan Lisa (2023) menunjukkan bahwa loyalitas nasabah kepada program meningkat seiring dengan pendekatan humanis yang ditawarkan oleh petugas unit PNM Mekaar dalam situasi sulit seperti ini.

3.2.2 Orientasi dan Pengenalan Perusahaan

Di awal kegiatan, peserta diberikan pengarahan mengenai latar belakang, visi dan misi perusahaan, serta sistem kerja dan struktur organisasi di cabang. Penjelasan juga mencakup pengetahuan dasar mengenai program Mekaar dan peran penting pemberdayaan perempuan melalui pembiayaan kelompok.

Tabel 3.2 Rangkaian Kegiatan Orientasi dan Pengelolaan Risiko Kredit dalam Pembiayaan Usaha Mikro di Unit Mekaar Cengkareng 3 – PT Permodalan Nasional Madani

No.	Waktu Pelaksanaan	Kegiatan Magang	Deskripsi Kegiatan	Tujuan Kegiatan	Hasil yang Dicapai
1	Hari ke-1	Pengenalan Profil dan Struktur Perusahaan	Peserta magang memperoleh informasi tentang sejarah berdirinya PT PNM, visi-misi nasional, serta struktur organisasi perusahaan hingga ke tingkat unit Mekaar termasuk tanggung jawab tiap jabatan dalam rantai operasional.	Memberikan gambaran menyeluruh mengenai sistem kerja dan posisi unit cabang dalam struktur nasional PT PNM.	Peserta mengerti peran masing-masing personel unit seperti AO, Kepala Unit, dan administrasi dalam pelaksanaan pembiayaan mikro.
2	Hari ke-2	Penjelasan Program Mekaar dan Sistem Tanggung Renteng	Peserta mendapatkan penjelasan mendalam tentang mekanisme pembiayaan kelompok yang menggunakan pendekatan tanggung renteng serta pentingnya solidaritas kelompok dalam menjamin pembayaran.	Menunjukkan strategi PT PNM dalam meminimalkan risiko gagal bayar dengan membentuk kelompok usaha mikro berbasis kedekatan sosial.	Peserta mampu menggambarkan alur pengajuan, pencairan, dan pelaporan pembiayaan melalui sistem tanggung renteng.

3	Hari ke-2	Sosialisasi Sistem Manajemen Risiko Kredit	Tim cabang menjelaskan tahapan verifikasi lapangan yang dilakukan <i>Account Officer</i> untuk menilai kelayakan usaha calon debitur serta menjabarkan aspek sosial dan ekonomi dalam skema asesmen risiko.	Menjelaskan cara kerja preventif perusahaan dalam mengelola potensi risiko sebelum pembiayaan disalurkan ke nasabah.	Peserta memahami bahwa asesmen berbasis lapangan merupakan salah satu instrumen utama perusahaan dalam mencegah pembiayaan bermasalah.
4	Hari ke-3	Observasi Rapat Kelompok dan Evaluasi Kredit	Peserta menghadiri rapat mingguan kelompok binaan yang digunakan untuk evaluasi angsuran, pendampingan usaha, dan deteksi awal atas potensi tunggakan atau kendala dari sisi nasabah.	Menunjukkan bentuk pengawasan rutin dan peran sosial AO dalam membangun kedekatan dan kepercayaan dengan kelompok nasabah.	Peserta menyaksikan secara langsung bagaimana pelaporan dan diskusi terbuka antar anggota kelompok mendukung pencegahan risiko kolektif.
5	Hari ke-4	Studi Kasus Penanganan Kredit Bermasalah	Peserta diberikan studi kasus nyata mengenai kredit bermasalah dan dibimbing untuk menganalisis strategi yang diterapkan oleh unit mulai dari pendekatan persuasif hingga restrukturisasi pinjaman dan evaluasi kelompok	Memberikan pemahaman praktis mengenai prosedur mitigasi pasca risiko serta penguatan karakter humanis dalam pemberdayaan nasabah bermasalah	Peserta menyimpulkan bahwa sistem tanggung renteng memperkuat kepercayaan sosial dan mampu mengurangi tekanan individu dalam menghadapi kesulitan pembayaran
6	Hari ke-5	Evaluasi Sistem Supervisi dan Alur Laporan Risiko Kredit	Kegiatan berfokus pada pengamatan alur pelaporan dari AO ke Kepala Unit dan sistem dokumentasi risiko melalui aplikasi dan dokumen manual untuk mendeteksi kelalaian atau potensi moral hazard dalam pembiayaan mikro.	Menjelaskan peran administratif dan manajerial dalam menjaga konsistensi sistem pelaporan risiko di unit cabang.	

3.2.3 Sosialisasi Sistem Manajemen Risiko Kredit Tim cabang

Menjelaskan tahapan verifikasi lapangan yang dilakukan *Account Officer* untuk menilai kelayakan usaha calon debitur serta menjabarkan aspek sosial dan ekonomi dalam skema asesmen risiko. Menjelaskan cara kerja preventif perusahaan dalam mengelola potensi risiko sebelum pembiayaan disalurkan ke nasabah. Peserta memahami bahwa asesmen berbasis lapangan merupakan salah satu instrumen utama perusahaan dalam mencegah pembiayaan bermasalah.

Kajian Teoritis: *Adverse Selection* dan *Moral Hazard* Dalam konteks pengelolaan risiko kredit, dua permasalahan utama yang relevan dijelaskan oleh Mishkin (2021) dalam buku *The Economics of Money, Banking, and Financial Markets* adalah *adverse selection* dan *moral hazard*, yang keduanya merupakan akibat dari informasi yang tidak simetris antara pihak pemberi pinjaman (lembaga keuangan) dan penerima pinjaman (nasabah).

a. *Adverse Selection* (Seleksi Advers)

Adverse selection terjadi sebelum pemberian kredit, ketika calon nasabah yang memiliki risiko tinggi lebih cenderung mengajukan pembiayaan. Di PT PNM Unit Mekaar, risiko ini dikelola dengan sistem seleksi ketat, termasuk verifikasi langsung oleh *Account Officer* (AO), wawancara lapangan, dan pengecekan sosial lingkungan calon debitur. Tujuannya adalah menyaring calon nasabah yang benar-benar memiliki usaha produktif dan komitmen pembayaran yang baik.

b. *Moral Hazard*

Moral hazard muncul setelah pembiayaan diberikan, saat nasabah berpotensi menggunakan dana untuk hal di luar usaha atau lalai dalam membayar cicilan karena merasa tanggung jawabnya terbagi dengan kelompok. Mekaar memitigasi hal ini melalui:

- a) Rapat Kelompok Mingguan (PKM) yang digunakan untuk evaluasi dan edukasi keuangan.
- b) Pendampingan rutin oleh AO untuk memantau penggunaan dana.
- c) Sistem tanggung renteng yang mendorong pengawasan sosial dari sesama anggota kelompok.
- d) Penerapan sistem pengawasan kolektif dan pendekatan humanis di lapangan terbukti efektif dalam menekan kedua risiko tersebut, dan menjadi

bukti nyata implementasi teori Mishkin dalam pembiayaan mikro di PT PNM Mekaar.

3.2.4 Observasi Operasional Kantor

Peserta melakukan pengamatan terhadap aktivitas operasional kantor, termasuk sistem pelaporan, proses administrasi pembiayaan, penginputan data nasabah, serta kegiatan pelaporan kinerja unit. Peserta juga mempelajari sistem keuangan dan pengelolaan dokumen internal perusahaan.

Tabel 3.3 Observasi Operasional Kantor dalam Pengelolaan Risiko Kredit di Unit Mekaar Cengkareng 3 – PT Permodalan Nasional Madani

No.	Waktu Pelaksanaan	Kegiatan Observasi Kantor	Deskripsi Kegiatan	Tujuan Kegiatan	Hasil yang Dicapai
1.	Hari ke-6	Pengamatan Sistem Pelaporan Harian AO	Observasi dilakukan terhadap aktivitas AO dalam menyusun laporan harian setelah kegiatan lapangan, termasuk pencatatan angsuran, absensi kelompok, dan kendala nasabah. Laporan disusun melalui aplikasi internal dan laporan manual.	Memahami sistem pelaporan sebagai bagian penting dalam pendeteksian awal risiko pembayaran dan validasi kinerja harian.	Diketahui bahwa laporan harian merupakan dasar evaluasi kredit dan memengaruhi langkah mitigasi jika ditemukan potensi kredit bermasalah.
2.	Hari ke-6	Proses Penginputan Data Nasabah Baru	Pengamatan dilakukan terhadap prosedur input data calon nasabah, mulai dari hasil asesmen lapangan hingga verifikasi berkas identitas, usaha, dan lokasi tempat tinggal.	Mengetahui bagaimana sistem data internal digunakan untuk menganalisis kelayakan nasabah serta menjadi dokumen referensi risiko.	Data nasabah yang lengkap dan akurat berperan penting dalam pencegahan risiko moral <i>hazard</i> dan penghindaran identitas fiktif.
3.	Hari ke-7	Manajemen	Kegiatan ini mencakup	Menjelaskan	Teridentifikasi

		Dokumen Kredit dan Arsip	peninjauan terhadap proses penyimpanan dokumen pembiayaan, termasuk kontrak pembiayaan, lembar asesmen risiko, dan laporan kendala. Dokumen dikelola secara sistematis untuk kemudahan audit internal.	pentingnya pengarsipan sebagai bagian dari sistem pengendalian risiko dan pengawasan internal perusahaan.	bahwa keberadaan dokumen fisik dan digital berfungsi ganda dalam validasi kredit serta penelusuran saat terjadi permasalahan pembiayaan.
4.	Hari ke-7	Pemantauan Kegiatan Laporan Kinerja Unit	Dilakukan pengamatan terhadap proses penyusunan laporan kinerja unit yang mencakup target penyaluran, tunggakan, dan <i>recovery rate</i> . Laporan ini menjadi bagian dari penilaian risiko agregat unit.	Menunjukkan bagaimana performa unit diukur tidak hanya dari target pencairan, tetapi juga dari efektivitas pengelolaan risiko kredit secara menyeluruh.	Laporan kinerja digunakan sebagai indikator keberhasilan AO dalam mitigasi risiko dan menjadi bahan evaluasi rutin dari kantor pusat.
5.	Hari ke-8	Evaluasi Supervisi Internal dan Pengawasan Kredit	Diperoleh informasi mengenai peran Kepala Unit dalam melakukan kontrol rutin terhadap laporan AO dan tindakan cepat terhadap temuan risiko di lapangan, termasuk revisi strategi pendampingan kelompok bermasalah.	Memahami bahwa pengawasan internal merupakan kunci penting dalam menjaga kredibilitas proses Pembiayaan mikro dan penanganan risiko yang cepat.	

3.2.5 Kegiatan Lapangan Bersama *Account Officer* (AO)

Salah satu kegiatan utama adalah mengikuti *Account Officer* dalam menjalankan tugas di lapangan. Kegiatan tersebut mencakup:

- a) Kunjungan ke kelompok nasabah (majelis mingguan)
- b) Pendampingan proses sosialisasi program pembiayaan
- c) Observasi saat proses penagihan dan pelatihan kelompok
- d) Pencatatan transaksi dan pengumpulan data nasabah



Gambar 3.1 Kunjungan ke Kelompok Nasabah (Pertemuan Kelompok Mingguan)

Pada Gambar 2.2 tersebut menunjukkan Penulis melakukan kegiatan Pertemuan Kelompok Mingguan (PKM) yang dilakukan oleh *Account Officer* (AO). Kegiatan ini merupakan bagian rutin dari program pembinaan dan monitoring kepada nasabah, khususnya dalam program pembiayaan ultra mikro. Dalam kegiatan ini, AO mengunjungi langsung kelompok nasabah di wilayah tempat tinggal mereka untuk melakukan beberapa hal penting, antara lain:

- a) Pengumpulan angsuran mingguan, di mana setiap anggota kelompok menyetor cicilan pembiayaan sesuai kesepakatan.
- b) Pengecekan kehadiran dan kedisiplinan anggota, untuk memastikan tanggung jawab nasabah terhadap program.
- c) Pemberian edukasi keuangan sederhana, seperti pentingnya menabung, pengelolaan usaha, serta pemahaman risiko kredit.
- d) Penyampaian informasi atau kebijakan baru dari PNM terkait program Mekaar.
- e) Pembangunan relasi emosional dan kepercayaan antara AO dan nasabah, yang merupakan kunci dalam mengelola pembiayaan berbasis kelompok.

Kegiatan PKM ini tidak hanya menjadi ajang transaksi, tetapi juga menjadi sarana komunikasi aktif antara pihak PNM dengan nasabah. Dengan sistem

pertemuan kelompok ini, PNM berupaya menciptakan kedekatan, meningkatkan kepatuhan nasabah, serta mencegah terjadinya risiko kredit bermasalah (Non-Performing Loan/NPL).



Gambar 3.2 Pendampingan Proses Sosialisasi Program Pembiayaan

Pada Gambar 3.2 ini salah satu kegiatan awal yang penting dalam program Mekaar, yaitu sosialisasi pembiayaan kepada calon nasabah yang dilakukan oleh petugas dari PT Permodalan Nasional Madani (PNM). Kegiatan ini dilakukan di lingkungan tempat tinggal calon nasabah secara langsung, dengan pendekatan personal dan kolektif.

Tujuan utama dari kegiatan sosialisasi ini adalah untuk:

- 1) Menyampaikan informasi secara rinci mengenai program pembiayaan ultra mikro yang ditawarkan oleh PNM, termasuk syarat, ketentuan, serta manfaat program.
- 2) Membangun pemahaman awal kepada calon nasabah mengenai sistem pembayaran, tanggung jawab kelompok, serta mekanisme pertemuan rutin (seperti Pertemuan Kelompok Mingguan).
- 3) Memberikan edukasi dasar mengenai literasi keuangan dan pengelolaan usaha mikro agar calon nasabah mampu mengelola pembiayaan secara bijak.
- 4) Mengevaluasi kesiapan dan komitmen calon nasabah, baik dari segi administrasi maupun semangat kolektif dalam mengikuti program berbasis kelompok.

Kegiatan ini menjadi langkah awal dalam mencegah terjadinya risiko adverse selection, yaitu kesalahan dalam memilih calon nasabah yang tidak sesuai dengan kriteria program. Melalui proses sosialisasi dan pendampingan, PNM memastikan bahwa setiap individu yang bergabung telah memahami tanggung jawab dan potensi manfaat dari program yang diikuti. Dengan

pendekatan langsung ke lapangan seperti ini, PNM menunjukkan komitmennya dalam menjangkau dan memberdayakan masyarakat prasejahtera secara inklusif dan menyeluruh.



Gambar 3.3 Observasi saat Proses Penagihan dan Pelatihan Kelompok

Pada Gambar 2.4 ini menunjukkan kegiatan penting dalam tahapan awal proses pembiayaan di program Mekaar PT Permodalan Nasional Madani (PNM), yaitu pengajuan pembiayaan dan pelatihan kelompok. Kegiatan ini biasanya dilakukan setelah sosialisasi, ketika calon nasabah telah menyatakan kesediaannya untuk bergabung dan memenuhi syarat administratif. Dalam proses ini, terdapat dua fokus utama:

a) Pengajuan Pembiayaan

Calon nasabah dibantu oleh Account Officer (AO) untuk melengkapi dokumen yang dibutuhkan seperti formulir aplikasi pembiayaan, data identitas, dan informasi usaha. AO juga melakukan verifikasi langsung terhadap data dan memastikan bahwa nasabah memahami nilai pembiayaan yang diajukan beserta kewajibannya.

b) Pelatihan Kelompok

Sebagai bagian dari pendekatan pembiayaan kelompok, pelatihan diberikan untuk membangun pemahaman mengenai:

- ✓ Tanggung jawab kolektif antaranggota dalam satu kelompok.
- ✓ Tata tertib dalam pertemuan mingguan.

- ✓ Cara menghitung dan mencatat angsuran.
- ✓ Etika dan disiplin sebagai nasabah binaan PNM.

Kegiatan ini juga merupakan bentuk observasi lapangan oleh praktikan untuk memahami proses seleksi dan persiapan nasabah dalam mendapatkan pembiayaan. Melalui pengamatan ini, dapat dilihat bagaimana PNM menerapkan prinsip kehati-hatian dalam mencegah risiko adverse selection dan membangun komitmen awal nasabah melalui edukasi.



Gambar 3.4 Pencatatan Transaksi dan Pengumpulan Data Nasabah

Pada Gambar 2.5 ini menunjukkan aktivitas rutin yang dilakukan oleh para Account Officer (AO) dan tim administrasi di kantor Unit Mekaar PT Permodalan Nasional Madani (PNM). Kegiatan ini berfokus pada proses pencatatan transaksi harian dan pengumpulan serta pembaruan data nasabah setelah kegiatan lapangan. Adapun aktivitas yang dilakukan dalam gambar tersebut meliputi:

1) Input Data Transaksi

AO mencatat setoran angsuran mingguan dari nasabah yang telah dikumpulkan selama pertemuan kelompok, termasuk data kehadiran, nominal angsuran, dan catatan penting lainnya. Pencatatan ini dilakukan secara manual maupun digital untuk memastikan akurasi dan kelengkapan.

2) Rekonsiliasi dan Pelaporan

Data yang telah dicatat akan direkap dan dilaporkan secara berkala kepada atasan atau sistem pusat. Hal ini bertujuan untuk

menjaga transparansi serta sebagai dasar evaluasi kinerja AO maupun nasabah.

3) Pembaruan Profil Nasabah

Selain transaksi, data terkait perkembangan usaha, kondisi ekonomi nasabah, atau perubahan status keanggotaan kelompok juga diperbarui. Informasi ini penting sebagai bahan evaluasi dalam pengelolaan risiko kredit.

4) Koordinasi Tim

Terlihat bahwa kegiatan dilakukan bersama dalam satu ruangan yang memfasilitasi koordinasi, komunikasi internal, dan diskusi mengenai kendala atau progres nasabah secara kolektif.

Kegiatan ini mencerminkan pentingnya administrasi yang rapi dan sistematis dalam manajemen pembiayaan uktra mikro. Dengan pencatatan yang akurat, pnm dapat lebih mengidentifikasi potensi risiko seperti keterlambatan pembayaran atau perubahan perilaku nasabah yang mengarah pada moral hazard.

Tabel 3.4 Kegiatan Lapangan Bersama Account Officer dalam Pengelolaan Risiko Kredit di Unit Mekaar Cengkareng 3 – PT Permodalan Nasional Madani

No.	Waktu Pelaksanaan	Kegiatan Lapangan Bersama AO	Deskripsi Kegiatan	Tujuan Kegiatan
1.	Hari ke-9	Kunjungan ke Kelompok Nasabah (Majelis Mingguan)	Mengikuti AO dalam pelaksanaan rapat mingguan kelompok nasabah untuk mencatat angsuran, mendengarkan keluhan usaha, dan mengamati dinamika sosial dalam kelompok tanggung renteng.	Mengetahui peran penting interaksi langsung dalam membangun kedekatan serta deteksi dini atas potensi gagal bayar.
2.	Hari ke-10	Pendampingan Sosialisasi Program Pembiayaan	Mengamati proses AO dalam menyampaikan informasi program pembiayaan kepada calon nasabah, termasuk menjelaskan sistem tanggung renteng, hak dan kewajiban, serta risiko pembiayaan mikro.	Mempelajari pendekatan preventif perusahaan dalam mengedukasi nasabah sebelum penyaluran dana.

3.	Hari ke-10	Observasi Proses Penagihan dan Pelatihan Kelompok	Menyaksikan metode AO dalam melakukan penagihan terhadap kelompok dengan tunggakan, sekaligus memberikan edukasi keuangan dan motivasi usaha.	Menunjukkan pentingnya pendekatan persuasif dalam penanganan nasabah bermasalah serta pemberdayaan berkelanjutan.
4.	Hari ke-11	Pencatatan Transaksi dan Pengumpulan Data	Mempelajari bagaimana AO mencatat setiap transaksi ke dalam aplikasi <i>mobile</i> , mengarsipkan dokumen pembayaran, dan mencatat kondisi usaha nasabah sebagai bahan pelaporan risiko harian.	Memahami keterkaitan antara pencatatan lapangan dengan sistem monitoring risiko secara <i>real time</i> .

3.2.6 Pelatihan Internal

Peserta juga diberikan pelatihan internal oleh tim cabang, seperti pelatihan tentang tata kelola pembiayaan mikro, komunikasi efektif dengan nasabah, serta pengenalan aplikasi yang digunakan oleh AO dalam bekerja.



Gambar 3.5 Pelatihan Manajemen Risiko PNM Cabang Tangerang

Pelatihan internal yang dilaksanakan pada hari ke-12 dimulai dengan materi tentang tata kelola pembiayaan mikro yang diberikan langsung oleh tim cabang. Materi ini mencakup alur kerja dari awal pengajuan pembiayaan hingga proses pelunasan secara berkala. Penjelasan disampaikan secara rinci agar peserta dapat melihat tahapan mana saja yang paling rawan memunculkan risiko kredit. Setiap bagian dari proses kerja dijabarkan berdasarkan pengalaman kerja *Account Officer* di lapangan. Penyampaian informasi tersebut memperlihatkan

bagaimana sistem yang diterapkan harus dijalankan secara disiplin dan terstruktur. Tim juga menekankan bahwa kesalahan kecil dalam proses awal dapat berujung pada pembiayaan bermasalah.

Masih di hari yang sama, pelatihan dilanjutkan ke materi komunikasi efektif yang berfokus pada pendekatan kepada nasabah usaha mikro. Teknik yang diajarkan meliputi bagaimana cara berbicara yang tegas namun tetap menjaga hubungan emosional yang baik. Pelatihan ini juga mencakup cara menghadapi nasabah yang mengalami keterlambatan pembayaran tanpa menimbulkan ketegangan. Penekanan dilakukan pada pentingnya empati agar nasabah tetap merasa dihargai walaupun dalam kondisi sulit. Strategi komunikasi diarahkan agar nasabah merasa didampingi bukan diawasi secara kaku. Materi ini membuat peserta semakin mengerti bahwa kelancaran angsuran tidak hanya bergantung pada kekuatan sistem tetapi juga kepercayaan dan relasi sosial.

Pada hari ke-13 kegiatan pelatihan difokuskan pada pengenalan sistem aplikasi digital yang digunakan oleh *Account Officer* di lapangan. Aplikasi tersebut menjadi alat utama dalam mencatat data nasabah secara akurat dan cepat. Sistem ini dirancang agar proses pelaporan bisa dilakukan secara *real time* dari lokasi manapun. Penjelasan teknis diberikan secara langsung sambil peserta mencoba sendiri aplikasi tersebut di perangkat kerja. Fitur yang paling ditekankan dalam pelatihan ini adalah pelaporan risiko yang bisa langsung dipantau oleh atasan dari kantor pusat. Aplikasi ini menjadi salah satu alat penting dalam menekan potensi risiko pembiayaan sejak awal transaksi berjalan.

Seluruh rangkaian pelatihan memberikan gambaran langsung mengenai bagaimana proses pengelolaan risiko kredit dilakukan secara konkret di unit kerja Mekaar Cengkareng 3. Materi tidak disampaikan secara teoritis namun berdasarkan praktik kerja harian yang memang rutin dilakukan oleh para pegawai. Pelatihan ini membekali peserta dengan gambaran nyata bagaimana satu kesalahan administratif bisa berujung pada pembiayaan bermasalah. Selain itu pelatihan juga menunjukkan bagaimana kecepatan sistem digital mampu memperkecil kesalahan manual yang sering terjadi. Ketepatan pencatatan dan kedisiplinan laporan menjadi dua aspek yang sangat ditekankan selama pelatihan berlangsung.

Tabel 3.5 Pelatihan Internal dalam Pengelolaan Risiko Kredit – PT Permodalan Nasional Madani

No.	Waktu Pelaksanaan	Jenis Pelatihan	Deskripsi Kegiatan	Tujuan Kegiatan	Hasil yang Dicapai
1	Hari ke-12	Tata Kelola Pembiayaan Mikro	Tim cabang memberikan pelatihan mengenai prosedur pembiayaan mikro, mulai dari tahap pengajuan, verifikasi, pencairan, hingga pemantauan dan penagihan secara berkala.	Memberikan pemahaman komprehensif mengenai alur operasional pembiayaan serta titik-titik krusial pengelolaan risiko kredit.	Peserta memahami bahwa ketepatan prosedur dan konsistensi administratif berperan penting dalam mencegah munculnya risiko kredit bermasalah.
2	Hari ke-12	Komunikasi Efektif dengan Nasabah	Diberikan pelatihan mengenai teknik berkomunikasi yang persuasif dan empatik, khususnya dalam kondisi penagihan atau pendampingan usaha nasabah yang sedang menghadapi tantangan ekonomi.	Meningkatkan keterampilan komunikasi yang mendukung strategi pendekatan humanis dalam mitigasi risiko.	Peserta memperoleh wawasan bahwa komunikasi yang baik dapat memperkuat relasi dan mendorong komitmen nasabah dalam menjaga kelancaran angsuran.

3	Hari ke-13	Penggunaan Aplikasi AO Mekaar	Diperkenalkan pada sistem digital yang digunakan oleh AO untuk mencatat data nasabah, memonitor status pembayaran, serta mengunggah laporan kegiatan harian dan pelaporan risiko secara <i>real time</i> .	Memahami teknologi informasi sebagai alat penting dalam mendeteksi dini risiko dan mempercepat proses pengambilan keputusan.	Peserta memahami bahwa aplikasi AO mempermudah sistem kontrol internal perusahaan dan menjaga akurasi data dalam proses pengelolaan risiko kredit.
---	------------	-------------------------------	--	--	--

Selama kegiatan magang di PT Permodalan Nasional Madani (PNM) Cabang Cengkareng 3, penulis mengikuti aktivitas lapangan bersama *Account Officer* (AO) secara langsung. Setiap pagi penulis berangkat ke lapangan bersama AO untuk melakukan sosialisasi program pembiayaan kepada calon nasabah baru. AO menjelaskan secara rinci terkait manfaat produk, jumlah angsuran, dan konsekuensi jika terjadi keterlambatan pembayaran. Penulis memperhatikan bahwa AO selalu menggunakan bahasa sederhana agar calon nasabah dapat lebih mudah mengerti penjelasan tersebut. AO juga sering memberikan contoh simulasi cicilan agar calon nasabah tidak memiliki bayangan yang keliru. Penulis melihat bagaimana komunikasi langsung bisa mengurangi risiko kesalahpahaman antara perusahaan dan calon debitur.

Penulis juga ikut serta dalam kegiatan survei kelayakan nasabah yang biasanya dilakukan satu atau dua hari sebelum kelompok dibentuk. AO datang langsung ke rumah calon nasabah untuk mengecek kebenaran data yang telah disampaikan sebelumnya. Penulis mencatat bahwa AO juga berbicara dengan tetangga sekitar untuk memastikan bahwa calon nasabah memang memiliki usaha yang aktif. AO mendokumentasikan kondisi rumah serta tempat usaha melalui foto dan catatan untuk mendukung validasi. Penulis belajar bahwa kegiatan ini sangat penting agar perusahaan tidak salah menyalurkan dana ke pihak yang tidak tepat. AO terlihat sangat teliti dalam mencatat hasil observasi dan tidak segan menolak pengajuan jika ditemukan data yang mencurigakan.

Setiap minggu, penulis mendampingi AO dalam kegiatan majelis kelompok yang diadakan untuk pengumpulan angsuran. Penulis mengamati bahwa AO mencatat setiap transaksi secara manual maupun digital dengan penuh perhatian. AO juga mencatat siapa saja yang menunggak serta langsung menyampaikan teguran secara lisan jika diperlukan. Jika nasabah mengalami kesulitan membayar, AO akan menyusun ulang jadwal pembayaran agar nasabah tidak terlalu terbebani. Penulis melihat bahwa pendekatan humanis seperti ini membantu menjaga loyalitas nasabah dan mencegah kredit menjadi macet. AO juga selalu berusaha menjaga hubungan baik dengan nasabah agar komunikasi tetap lancar dan terbuka. Penulis merasakan langsung bagaimana pendekatan personal bisa menjadi solusi dalam menangani risiko keterlambatan pembayaran.

Penulis juga mengikuti proses pendampingan usaha dan pencatatan laporan harian AO. Setiap akhir hari kerja, AO wajib melaporkan hasil kegiatan lapangan melalui sistem digital milik perusahaan. Penulis mencatat bahwa AO sangat disiplin dalam menyusun laporan agar tidak ada data yang terlewat atau salah input. AO juga sering berdiskusi dengan Kepala Unit untuk mencari solusi jika terdapat nasabah yang menunggak selama lebih dari dua minggu. Penulis turut menyaksikan proses kunjungan rumah ke nasabah yang bermasalah dan mendengarkan dialog langsung antara AO dan nasabah. Penulis menyadari bahwa setiap tindakan AO memiliki tujuan untuk menjaga agar kredit tetap sehat dan tidak membebani perusahaan.

Tabel 3.6 Kegiatan yang Berkaitan dengan Adverse Selection

Tahapan Kegiatan	Deskripsi Singkat
Sosialisasi	Tahap awal untuk memperkenalkan program pembiayaan ultra mikro kepada calon nasabah.
UK (Uji Kelayakan)	Proses seleksi awal untuk menilai kelayakan calon penerima pembiayaan.
Verifikasi	Pemeriksaan data dan informasi calon nasabah untuk memastikan keakuratan informasi.
Persiapan Pembiayaan	Penyusunan dan kelengkapan administrasi sebelum pencairan dana.

Tabel 3.7 Kegiatan yang Berkaitan dengan Moral Hazard

Tahapan Kegiatan	Deskripsi Singkat
Pertemuan Kelompok Mingguan	Evaluasi rutin terhadap perkembangan usaha dan tanggung jawab pembayaran nasabah.
Validasi	Pemeriksaan data dan aktivitas usaha setelah pembiayaan diberikan.
Surprise Visit	Kunjungan mendadak untuk menilai kondisi usaha secara nyata dan mengecek ketaatan.

3.3 Kendala yang Dihadapi

Kendala yang dihadapi penulis adalah adanya calon nasabah yang enggan membuka pintu saat penulis melakukan survei ke rumah. Penulis harus menunggu dalam waktu yang cukup lama sampai ada anggota keluarga yang bersedia keluar dan menyambut. Penulis menyampaikan maksud kunjungan secara langsung dan tidak menggunakan kata-kata yang berbelit. Penulis menyadari bahwa sebagian warga masih merasa kurang nyaman ketika didatangi petugas lapangan dari lembaga keuangan. Penulis tidak bisa langsung berbicara banyak jika suasana awal belum cukup terbuka. Penulis tetap bersikap ramah dan tenang walaupun respon awal dari pihak keluarga kurang mendukung.

Penulis juga pernah menghadapi nasabah yang merasa kecewa karena pengajuan pembiayaannya ditolak oleh kantor pusat. Nasabah tersebut sempat marah dan mengucapkan kalimat yang bernada tinggi kepada penulis. Penulis tetap mendengarkan dengan tenang dan tidak membalas dengan sikap emosional. Penulis menjelaskan secara perlahan alasan penolakan berdasarkan ketentuan dari lembaga. Penulis ingin menjaga hubungan baik walaupun keputusan tidak sesuai harapan nasabah. Penulis menyadari bahwa rasa kecewa bisa muncul saat harapan mereka tidak terpenuhi.

Kendala lain muncul ketika penulis ingin menagih angsuran namun nasabah sedang berada di luar kota dalam waktu yang tidak tentu. Beberapa nomor telepon yang tersimpan tidak bisa dihubungi karena sudah tidak aktif. Penulis tidak bisa langsung berkunjung ke rumah karena rumah dalam keadaan kosong. Penulis mencatat nama nasabah dan meminta bantuan ketua kelompok untuk menyampaikan informasi. Penulis juga mencatat waktu dan alasan keterlambatan pembayaran sebagai bahan laporan harian. Penulis tetap berusaha menjaga komunikasi walaupun nasabah sulit dihubungi secara

langsung.

3.4 Cara Mengatasi Kendala

Cara yang dilakukan penulis dalam mengatasi kendala adalah mencatat semua informasi penting di buku kerja harian. Penulis menuliskan alamat lengkap serta nama anggota keluarga yang bisa dijadikan narahubung. Penulis juga mencatat waktu kunjungan agar tidak terjadi tumpang tindih jadwal. Penulis merasabuku catatan ini sangat membantu saat menghadapi kendala teknis di lapangan. Penulis bisa mengingat kembali data nasabah hanya dengan membuka halaman yang sesuai. Penulis menggunakan buku ini sebagai panduan utama setiap kali melakukan tugas lapangan.

Penulis berusaha menjalin hubungan yang lebih akrab dengan nasabah melalui pendekatan yang santai. Penulis tidak langsung membicarakan urusan angsuran saat pertama kali bertemu. Penulis memulai pembicaraan dari hal ringan seperti kegiatan sehari-hari atau usaha kecil yang dijalankan. Penulis ingin menciptakan suasana yang lebih bersahabat dan tidak menekan. Penulis percaya bahwa suasana nyaman bisa mempengaruhi keterbukaan nasabah dalam berdiskusi. Penulis menjaga cara bicara agar tetap hangat dan sopan di setiap kesempatan.

Penulis menyusun rute kunjungan berdasarkan lokasi rumah nasabah yang berdekatan satu sama lain. Penulis membuat daftar kunjungan harian yang efisien agar waktu tidak terbuang sia-sia di perjalanan. Penulis menyesuaikan waktu berangkat dengan kondisi lalu lintas agar tidak terlambat tiba di lokasi. Penulis menandai rumah-rumah yang sudah pernah dikunjungi agar tidak terjadi kunjungan ganda. Penulis menggunakan sistem penjadwalan ini untuk menghindari kesalahan dan keterlambatan kerja. Penulis terus mengevaluasi strategi lapangan agar tugas bisa diselesaikan secara tepat waktu.