

**STRATEGI PENINGKATAN USAHA NASABAH
PADA LEMBAGA KEUANGAN MIKRO
MELALUI PENGUATAN CAPACITY BUILDING
DI PT PNM MEKAAR CABANG KREJENGAN
KABUPATEN PROBOLINGGO**

SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri KH. Achmad Siddiq Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (SE)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi Perbankan Syariah



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

**KH ACHMAD SIDDIQ
JEMBER**

Oleh:

AHMAD FAUZI
NIM. E20171177

Dosen Pembimbing

Dr. Nurul Widyawati Islami Rahayu, M.Si
NIP.19750905 200501 2 003

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
OKTOBER 2021**

**STRATEGI PENINGKATAN USAHA NASABAH
PADA LEMBAGA KEUANGAN MIKRO
MELALUI PENGUATAN CAPACITY BUILDING
DI PT PNM MEKAAR CABANG KREJENGAN
KABUPATEN PROBOLINGGO**

SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri KH. Achmad Siddiq Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (SE)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi Perbankan Syariah

Oleh:

AHMAD FAUZI
NIM: E20171177

Disetujui Pembimbing



Dr. Nurul Widyawati Islami Rahayu, M. Si
NIP. 19750905 200501 2 003

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

KH ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

**STRATEGI PENINGKATAN USAHA NASABAH
PADA LEMBAGA KEUANGAN MIKRO
MELALUI PENGUATAN *CAPACITY BUILDING*
DI PT PNM MEKAAR CABANG KREJENGAN
KABUPATEN PROBOLINGGO**

Telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu
Persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi Perbankan Syariah

Hari : Jumat
Tanggal : 29 Oktober 2021

Tim Penguji:

Ketua



Muhammad Saiful Anam, M. Ag
NIP. 1971111142003121002

Sekretaris



H. Muzayyin, M.E
NUP. 20111135

Anggota:

1. Dr. Abdul Rokhim, M.E.I
2. Dr. Nurul Widyawati IR, M.Si



Menyetujui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Muhammad Rifa'i, S.E., M.Si
NIP. 1968072000031001

MOTTO

وَلِكُلِّ وِجْهَةٍ هُوَ مُوَلِّيهَا ۖ فَاسْتَبِقُوا الْخَيْرَاتِ ۚ إِنَّ مَا تَكُونُوا يَأْتِ بِكُمْ اللَّهُ جَمِيعًا
إِنَّ اللَّهَ عَلَىٰ كُلِّ شَيْءٍ قَدِيرٌ ﴿٤٨﴾

Artinya :”Dan bagi tiap-tiap umat ada kiblatnya (sendiri) yang ia menghadap kepadanya. Maka berlomba-lombalah (dalam membuat) kebaikan. Dimana saja kamu berada pasti Allah akan mengumpulkan kamu sekalian (pada hari kiamat). Sesungguhnya Allah Maha Kuasa atas segala sesuatu.” (QS. Al-Baqarah: 148)



UIN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

KH ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur kepada Allah SWT, atas segala nikmat hidup dan kesempatan menggenggam ilmu, sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Strategi Peningkatan Usaha Nasabah pada Lembaga Keuangan Mikro Melalui Penguatan *Capacity Building* di PT. PNM Mekaar Cabang Krejengan”.

Skripsi ini saya persembahkan Kepada:

1. Ayahanda tercinta Bapak Ponadi dan Ibu tercinta Ibu Tutik Faidarohmi dan kepada nenek tercinta ibuk Sunarti yang telah mendidik dari sejak kecil hingga saat ini. Terimakasih atas segala perjuangan dan doa-doa kalian yang selalu kalian panjatkan untuk keberhasilan anakmu selama ini.
2. Kakak kandung saya Ilal Jannah dan seluruh keluarga besar yang sudah memberikan dukungan dan juga motivasi agar selalu rendah diri dan selalu mendoakan untuk kelancaran dalam menyelesaikan studi.
3. Kepada teman-teman seperjuangan khususnya saudara saya selama di jember yaitu komunitas Bolosewu, teman-teman kelas Perbankan Syariah 4 Angkatan 2017, sahabat-sahabat/i Pergerakan Mahasiswa Islam Indonesia Rayon Febi, serta teman-teman KKN yang selama ini bersama dalam gembira maupun duka.
4. Guru-guru mulai Taman Kanak-kanak Miftahul Huda, SDN Sumberkedawung IV, SMP Negeri 1 Leces, dan SMA Negeri 1 Leces yang sudah membimbing dan mendidik saya dalam hal pendidikan.
5. Almamater Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam terkhusus Prodi Perbankan Syariah.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT, berkat limpahan rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat merampungkan atau menyelesaikan skripsi dengan judul: Strategi Peningkatan Usaha Nasabah pada Lembaga Keuangan Mikro melalui Penguatan *Capacity Building* di PT PNM Mekaar Cabang Krejengan. Skripsi ini diajukan untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Strata (S-1) Program Studi Perbankan Syariah (PS), Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Jember.

Sholawat serta salam semoga tetap tercurah limpahkan kepada keharibaan kita Nabi Muhammad SAW. Juga tidak lupa kepada para keluarganya, para sahabatnya, serta para pengikutnya yang tetap setia sampai akhir zaman. Dalam menyusun skripsi ini penulis telah berusaha dengan segala daya dan upaya guna menyelesaikannya. Penulis menyadari akan keterbatasan pengalaman dan pengetahuan yang penulis miliki, sehingga tidak mustahil masih banyak kekurangan dan kesalahan dalam skripsi ini. Oleh karena itu, kritik dan saran dari para pembaca senantiasa penulis harapkan demi kesempurnaan penyusunan skripsi ini. Namun tanpa bantuan dari berbagai pihak penyusunan ini tidak mungkin dapat terwujud.

Pada kesempatan ini penghargaan dan terimakasih penulis haturkan kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Babun Suharto, SE. MM selaku Rektor UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

2. Bapak Dr. Khamdan Rifa'i, SE., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Ibu Hj. Nurul Setianingrum, SE., MM selaku ketua program studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
4. Ibu Dr. Nurul Widyawati Islami Rahayu, M.Si selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang dengan penuh kesabaran memberi bimbingan kepada penulis sehingga skripsi ini terselesaikan dengan baik.
5. Ibu Siti Aisah selaku Kepala Pimpinan PNM Mekaar Cabang Krejengan yang telah memberikan ijin kepada penulis dalam melaksanakan penelitian skripsi.
6. Segenap Bapak dan Ibu Dosen yang telah mendampingi penulis dalam menjalani perkuliahan dari awal hingga akhir, sehingga berkat jasa beliau-beliau penulis dapat menyelesaikan perkuliahan sesuai dengan harapan,.
7. Teman-teman seperjuangan khususnya Komunitas Bolosewu,teman-teman kelas Perbankan Syariah 4 angkatan 2017, sahabat/i Pergerakan Mahasiswa Islam Indonesia (PMII) Rayon FEBI, serta teman-teman KKN yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

Mudah-mudahan segala bantuan yang diberikan akan mendapat balasan pahala dari Allah SWT.

Jember, 03 September 2021
Penulis

Ahmad Fauzi

ABSTRAK

Ahmad Fauzi, Dr. Nurul Widyawati Islami Rahayu, M. Si 2021: *Strategi Peningkatan Usaha Nasabah pada Lembaga Keuangan Mikro Melalui Penguatan Capacity Building di PT. PNM Mekaar Cabang Krejengan Kabupaten Probolinggo*

Capacity building adalah pembangunan keterampilan (skill) dan kemampuan, seperti kepemimpinan manajemen keuangan dan pencarian dana, program dan evaluasi, supaya pembangunan organisasi efektif dan berkelanjutan.

Fokus masalah yang diteliti dalam penelitian ini adalah: (1). Bagaimana strategi PNM Mekaar cabang krejengan dalam meningkatkan usaha nasabah melalui penguatan *capacity building*? (2). Bagaimana dampak penerapan strategi penguatan *capacity building* yang dilakukan PNM Mekaar Cabang Krejengan dalam meningkatkan usaha nasabah?

Tujuan Penelitian ini adalah: (1) Untuk mengetahui strategi PNM Mekaar Cabang Krejengan dalam meningkatkan usaha nasabah melalui penguatan *capacity building*. (2) Untuk mengetahui dampak yang diperoleh nasabah dari penerapan strategi penguatan *capacity building* yang dilakukan oleh PNM Mekaar Cabang Krejengan dalam meningkatkan usaha nasabah.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan jenis penelitian lapangan (*field research*). Sedangkan pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data deskriptif yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Keabsahan data di uji dengan menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik.

Hasil dari penelitian ini menyatakan: 1). Strategi PNM Mekaar Cabang Krejengan dalam meningkatkan usaha nasabah melalui penguatan *capacity building*, yaitu melalui proses yang dilakukan berkelompok, yang masing-masing kelompok mendapat pendampingan dari salah satu karyawan PNM Mekaar, dan mendapat berbagai macam pelatihan. Tujuan dari strategi ini adalah memberikan ilmu pelatihan bisnis kepada nasabah PNM Mekaar dengan berbagai macam materi yang bertujuan supaya usaha para nasabah lebih maju sehingga omsetnya bisa lebih besar. Kendala adanya *capacity building* timbul karena adanya pandemi covid-19 seperti pertemuan dibatasi dibagi dua antara offline dan online, akan tetapi pada saat via online nasabah banyak yang kurang mengerti menggunakan media elektronik. 2). Dampak penerapan strategi penguatan *capacity building*, berdampak positif terhadap angsuran pinjaman nasabah karena dengan adanya penerapan strategi penguatan ini usaha nasabah menjadi lancar dan berkembang dari pada sebelumnya. Dan terdapat faktor yang mempengaruhi penguatan *capacity building* yaitu: komitmen bersama, kepemimpinan yang kondusif. Ada pula tingkatan-tingkatan dalam *capacity building* yaitu: tingkatan sistem, tingkatan individual, dan tingkatan institusional, namun yang ditekankan pada strategi penguatan *capacity building*, yaitu pada aspek pembelajaran pada nasabah, pendampingan, dan pelatihan dalam rangka melaksanakan tugas dan fungsi untuk mencapai tujuan lembaga PNM Mekaar.

ABSTRACT

Ahmad Fauzi, Dr. Nurul Widyawati Islami Rahayu, M. Si 2021: *Strategies to Improve Customer Business at Microfinance Institutions Through Strengthening Capacity Building at PT. PNM Mekaar Krejengan Branch Probolinggo Regency*

Capacity Building is the development of skill and abilities, such as financial management leadership and fundraising, program and evaluation, so that organizational development is effective and sustainable.

Focus of the problems studied in this research are: (1). What is the strategy of PNM Mekaar Krejengan branch in increasing customer business through strengthening capacity building? (2). What is the impact of implementing the capacity building strategy carried out by PNM Mekaar Krejengan Branch in increasing customer business?

Objectives of this study are: (1). To determine the strategy of PNM Mekaar Krejengan Branch in increasing customer business through strengthening capacity building. (2). To find out the impact obtained by customers from the implementation of the capacity building strengthening strategy carried out by PNM Mekaar Krejengan branch in increasing customer business.

The approach used in this research is qualitative, with the type of field research. While data collection uses observation, interviews, and documentation. Data analysis used in this research is descriptive data analysis which consists of data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The validity data was tested using source triangulation and technical triangulation.

The results of this study stated: 1). The strategy of PNM Mekaar Krejengan Branch in increasing customer business is through strengthening *capacity building*, namely through a process carried out in groups, where each group receives assistance from one of PNM Mekaar employees, and receives various kinds of training. The purpose of this strategy is to provide business training knowledge to PNM Mekaar customers with a variety of materials aimed at making customers' businesses more advanced so that their turnover can be greater. The benefit of this strategy is to make customers more loyal and stay committed. Constraints to *capacity building* arise due to the COVID-19 pandemic, such as limited meetings being divided into two between offline and online, however, many customers do not understand using electronic media via online. 2). The impact of implementing a *capacity building* strengthening strategy has a positive impact on customer loan installments because with the implementation of this strengthening strategy, the customer's business becomes smoother and develops than before. And there are factors that influence the strengthening of capacity building, namely: shared commitment, conducive leadership. There are also levels in *capacity building*, namely: system level, individual level, and institutional level, but the emphasis is on strengthening *capacity building* strategies, namely on aspects of customer learning, mentoring, and training in order to carry out tasks and functions to achieve institutional goals PNM Mekaar.

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Fokus Penelitian	11
C. Tujuan Penelitian.....	11
D. Manfaat Penelitian.....	11
E. Definisi Istilah	13
F. Sistematika Pembahasan.....	16
BAB II KAJIAN PUSTAKA	18
A. Penelitian Terdahulu	18
B. Kajian Teori.....	35
1. Pengertian <i>Capacity Building</i>	35

2. Tujuan dan Manfaat <i>Capacity Building</i>	39
3. Faktor-faktor pengaruh <i>Capacity Building</i>	41
4. Tingkatan dalam <i>Capacity Building</i>	43
5. Tahapan <i>Capacity Building</i>	43
6. Pengertian Strategi Peningkatan.....	47
BAB III METODE PENELITIAN	51
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	51
B. Lokasi Penelitian	52
C. Subyek Penelitian.....	53
D. Teknik Pengumpulan Data	54
E. Analisis Data	56
F. Keabsahan Data.....	58
G. Tahap-Tahap Penelitian.....	58
BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS	61
A. Gambaran Objek Penelitian	61
1. Sejarah Berdirinya PNM Mekaar Cabang Krejengan	61
2. Visi dan Misi PNM Mekaar Cabang Krejengan	63
3. Letak Geografis.....	64
4. Budaya Perusahaan	65
B. Penyajian Data dan Analisis.....	67
1. Strategi PNM Mekaar Cabang Krejengan dalam Meningkatkan Usaha Nasabah Melalui Penguatan <i>Capacity Building</i>	67

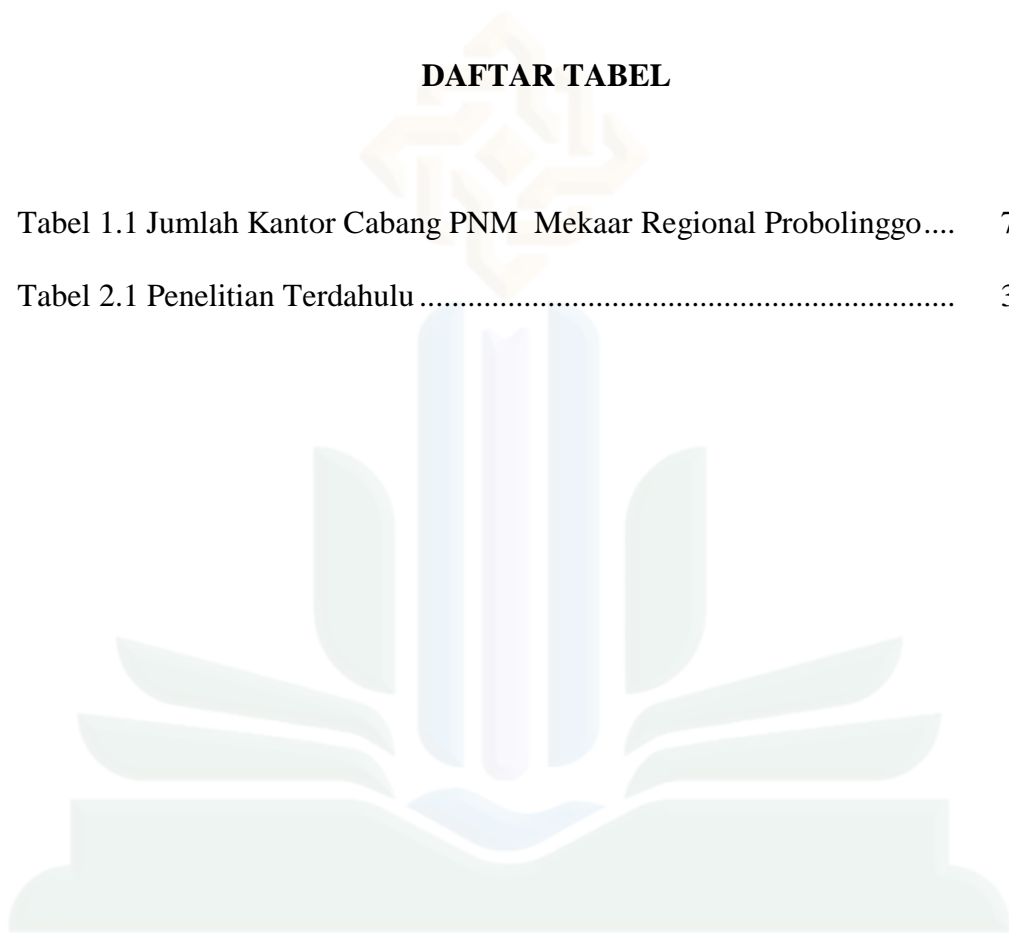
2. Dampak Penerapan Strategi Penguatan <i>Capacity Building</i> dalam Meningkatkan Usaha Nasabah	79
C. Pembahasan Temuan.....	86
1. Strategi PNM Mekaar Cabang Krejengan Dalam Meningkatkan Usaha Nasabah Melalui Penguatan <i>Capacity Building</i>	87
2. Dampak Penerapan Strategi Penguatan <i>Capacity Building</i> dalam Meningkatkan Usaha Nasabah.....	91
BAB V PENUTUP	95
A. Kesimpulan.....	95
B. Saran.....	96
DAFTAR PUSTAKA	98

LAMPIRAN

1. Surat Pernyataan Keaslian Tulisan
2. Matrik Penelitian
3. Pedoman Wawancara
4. Grafik Pertumbuhan Usaha Nasabah
5. Surat Permohonan Izin Penelitian
6. Jurnal Kegiatan Penelitian
7. Surat Keterangan Selesai Penelitian
8. Dokumentasi Penelitian
9. Biodata Penulis

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Kantor Cabang PNM Mekaar Regional Probolinggo....	7
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	32



UIN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

**KH ACHMAD SIDDIQ
JEMBER**

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Berkembang pesatnya kemajuan ekonomi nasional dan internasional serta kemajuan dan tantangan, khususnya di bidang teknologi informasi, ekonomi, dan hukum yang semakin luas harus ditangani dengan sungguh-sungguh oleh sistem keuangan Indonesia. Didirikannya lembaga keuangan di Indonesia bertujuan untuk menunjang pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pertumbuhan ekonomi, pemerataan, dan stabilitas nasional. Untuk mengatur jalannya usaha-usaha lembaga keuangan tersebut maka dibuatlah sistem keuangan melalui Undang-Undang yang dibuat oleh pemerintah.¹

Menurut SK Menkeu RI No.792 Tahun 1990, lembaga keuangan adalah suatu badan yang kegiatannya di bidang keuangan, melakukan penghimpunan dan penyaluran dana kepada masyarakat terutama guna membiayai investasi perusahaan. Meski dalam peraturan tersebut lembaga keuangan diutamakan untuk membiayai investasi perusahaan, namun tidak berarti membatasi kegiatan pembiayaan lembaga keuangan. Dalam kenyataannya kegiatan usaha lembaga keuangan bisa diperuntukkan bagi investasi perusahaan, kegiatan konsumsi, dan kegiatan distribusi barang dan jasa.²

¹ Irsyadi Zain dan Y. Rahmat Akbar, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Yogyakarta: Deepublish, 2020), 1.

² Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2010), 27-28.

Sektor keuangan di Indonesia merupakan salah satu sektor yang memiliki peran penting dalam mendorong peningkatan perekonomian nasional dan ekonomi masyarakat. Perkembangan dan kemajuan pada sektor keuangan, baik lembaga keuangan bank maupun lembaga keuangan Non-bank perlu dipertahankan. Dalam aspek kelembagaan, organisasi, regulasi(kebijakan), dan sumber daya manusia perlu adanya peningkatan dan perbaikan, khususnya pada lembaga keuangan non-bank. Di Indonesia sendiri telah banyak berkembang lembaga keuangan Non-bank yang melakukan kegiatan usaha di bidang keuangan yang banyak membantu kepada masyarakat. Lembaga-lembaga tersebut dikembangkan terutama secara kelembagaan karena telah banyak membantu peningkatan perekonomian masyarakat, khususnya masyarakat berpenghasilan rendah. Perkembangan dalam masyarakat saat ini, lembaga keuangan yang menyediakan dana atau modal bagi usaha skala mikro dan usaha skala kecil sangatlah penting dan urgent. Lembaga keuangan skala mikro ini memang hanya di fokuskan kepada usaha-usaha masyarakat yang bersifat mikro. Lembaga keuangan berskala mikro ini dikenal dengan sebutan Lembaga Keuangan Mikro.³

Selain itu, lembaga keuangan mikro terus berupaya untuk mendorong pemberdayaan masyarakat, khususnya masyarakat berpenghasilan menengah ke bawah dan usaha mikro kecil dan menengah (UMKM) diperlukan dukungan yang komprehensif dari lembaga keuangan. Selama ini UMKM terkendala akses pendanaan ke lembaga keuangan formal. Untuk mengatasi

³ Sekretariat Negara RI, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2013 Tentang Lembaga Keuangan Mikro.

kendala tersebut, di masyarakat telah tumbuh dan berkembang banyak lembaga keuangan non-bank yang melakukan kegiatan usaha jasa pengembangan usaha dan pemberdayaan masyarakat, baik yang didirikan pemerintah atau masyarakat. Akan tetapi, lembaga keuangan mikro tersebut banyak yang belum berbadan hukum dan memiliki izin usaha. Adanya kesulitan yang dihadapi para pelaku lembaga keuangan mikro non-formal karena ketidakjelasan status hukumnya, terutama karena tidak dapat memobilisasi dana serta tidak dapat melakukan penegakan hukum terhadap nasabahnya yang bermasalah. Pengembangan kapasitas oleh pemerintah atau BI terhadap lembaga keuangan formal non-bank, lembaga keuangan non-formal serta unit keuangan mikro pada program pemerintah juga relatif terbatas. Maka dari itu, dalam rangka memberikan landasan hukum yang kuat atas operasional lembaga keuangan mikro, pada 8 Januari 2013 telah diundangkan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2013 tentang Lembaga Keuangan Mikro yang dijelaskan:⁴

“Lembaga keuangan mikro yang selanjutnya disingkat LKM adalah lembaga keuangan yang khusus didirikan untuk memberikan jasa pengembangan usaha dan pemberdayaan masyarakat, baik melalui pinjaman atau pembiayaan dalam usaha skala mikro kepada anggota dan masyarakat, pengelolaan simpanan, maupun pemberian jasa konsultasi pengembangan usaha yang tidak semata-mata mencari keuntungan”

⁴ Sekretariat Negara RI, Pasal 1 ayat 1 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2013 Tentang Lembaga Keuangan Mikro.

Sementara itu, permasalahan kelembagaan muncul dari sisi permintaan, banyak golongan pelaku usaha mikro sulit mengakses keuangan mikro terutama dari lembaga keuangan formal(bank) karena kebijakannya belum mengakomodasi kebutuhan masyarakat miskin. Orang miskin umumnya mendapat layanan dari lembaga keuangan non formal, layanan keuangan mikro dari program pemerintah (dana bergulir), serta lembaga informal. Karena layanan keuangan mikro dari program pemerintah melalui sistem perguliran antar kelompok, akibatnya sering terjadi kelangkaan ketersediaan modal usaha bagi golongan miskin. Kredit usaha juga kurang dapat diakses petani, yang mayoritas tergolong miskin, karena skema kredit yang tersedia tidak sesuai dengan pola kegiatan usaha tani. Karena tidak dapat mengakses pelayanan bank, golongan miskin cenderung memanfaatkan layanan tabungan melalui lembaga informal atau kelompok arisan, atau menyimpan dalam bentuk ternak atau hasil panen. Hal ini mengindikasikan bahwa potensi tabungan di kalangan golongan miskin sebenarnya cukup besar, hanya pelayanannya yang belum menjangkau mereka.⁵

Adanya permasalahan-permasalahan tersebut menunjukkan bahwa kinerja UMKM memiliki keterbatasan kapasitas kelembagaannya. Perlu adanya strategi untuk mengatasi hal tersebut, untuk itu strategi yang perlu dibentuk ialah penguatan kapasitas yang sesuai dengan fungsi dari lembaga keuangan mikro. Maka dari itu, saat ini banyak bermunculan lembaga-lembaga permodalan salah satunya PNM (Permodalan Nasional Madani).

⁵ Nailil Nikmatul Maulidiah dkk, "Strategi Peningkatan Usaha Nasabah pada Lembaga Keuangan Mikro", *An-Nisbah*, 1 (Januari, 2020), 60.

Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar merupakan layanan pinjaman modal untuk perempuan prasejahtera pelaku usaha Ultra mikro melalui program Membina Ekonomi Keluarga Sejahtera (Mekaar). PNM mekaar dikuatkan dengan aktivitas pendampingan usaha dan dilakukan secara berkelompok. Pinjaman ini tanpa agunan sehingga para nasabah mengembangkan kehidupannya secara mandiri. Program PNM Mekaar juga menumbuhkan rasa solidaritas yang tinggi antara kaum ibu. Sebab dalam program PNM Mekaar masing-masing anggota diberikan tanggung jawab untuk mengontrol penggantian dana pinjaman anggota lainnya. Para nasabah secara berkelompok mendapat modal serta binaan untuk membuka usaha dan mengembangkan usaha mereka. Nasabah yang tergabung tak hanya nasabah yang memiliki usaha, namun bagi nasabah yang ingin memulai usahanya kembali setelah mengalami kegagalan juga akan dibantu. Mekaar juga akan membantu untuk memberikan pinjaman modal bagi nasabah yang ingin membuka usaha. Tentu saja bantuan yang diberikan tidak hanya pinjaman modal saja tetapi juga pendampingan, sehingga nasabah yang tergabung dalam Mekaar merupakan nasabah yang berkomitmen untuk terus meningkatkan dan menumbuhkan keinginan untuk berwirausaha.⁶

Selain solusi permodalan, PNM juga memberikan solusi non-finansial berupa peningkatan kapasitas guna memberdayakan para pelaku UMKM. Solusi non-finansial tersebut kemudian menempatkan Perseroan pada posisi unik dalam pembiayaan di Indonesia. Yang membedakan PNM dengan

⁶Riska, *wawancara*, Probolinggo, 20 Januari 2021

lembaga pembiayaan lainnya adalah PNM selalu memadukan antara layanan jasa pembiayaan dan jasa manajemen secara terintegrasi guna memberikan nilai tambah dalam melaksanakan aktifitas pemberdayaan dan pengembangan koperasi, usaha mikro dan kecil. Layanan jasa manajemen ini salah satunya dikemas dalam program Pengembangan Kapasitas Usaha (PKU) bagi Usaha mikro kecil.⁷

Permodalan Nasional Madani (PNM) adalah perusahaan yang didirikan berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 1999 tentang penyertaan modal negara untuk pendirian perusahaan (perseroan) dalam rangka pengembangan koperasi, usaha kecil dan menengah. PNM memiliki dua produk pembiayaan yaitu Unit Layanan Modal Mikro (ULaMM) dan Membina Ekonomi Keluarga Sejahtera (Mekaaar). PNM yang memiliki program pengembangan kapasitas usaha (PKU) yaitu PNM Mekaaar (membina ekonomi keluarga sejahtera) merupakan program yang dijalankan PNM dari tahun 2015.. Jumlah nasabah Permodalan Nasional Madani (PNM) program Membina Ekonomi Keluarga Sejahtera (Mekaaar) atau PNM Mekaaar per Desember 2020 telah mencapai 7,7 juta nasabah di seluruh Indonesia. Sedangkan untuk penyaluran pembiayaan, PNM Mekaaar telah menyalurkan pembiayaan sebesar Rp. 21,4 triliun. Sejak diluncurkan pada 2015, program mekaar telah membantu banyak keluarga prasejahtera di Indonesia, total 7,7 juta keluarga pra sejahtera yang telah dibantu oleh PNM Mekaaar per Desember 2020 dengan memberikan pinjaman tanpa bunga bagi ibu-ibu yang

⁷ Mohar Syarif, ” Temu Nasional Nasabah UlaMM PNM”, <https://www.neraca.co.id/article/49642/temu-nasional-nasabah-ulamm-pnm>. (2 maret 2021).

ingin berwirausaha, serta pinjaman dapat dikembalikan dengan cicilan yang ringan. Kelebihan mekaar sendiri dibandingkan kredit usaha rakyat (KUR) yakni tidak membutuhkan pinjaman, tidak harus memiliki usaha dan hanya ditujukan bagi para ibu-ibu dari keluarga prasejahtera. Besaran pinjaman yang dapat diperoleh para nasabah mekaar berkisar Rp. 2 juta hingga Rp. 5 juta per nasabah, dengan skema cicilan (untuk pinjaman Rp. 2 juta) Rp. 50.000 per minggu selama 50 minggu atau Rp. 90.000 per minggu selama 25 minggu. Di Probolinggo sendiri terdapat 24 kantor Cabang PNM Mekaar. Salah satunya yang berlokasi di Kecamatan Krejengan dengan jumlah Nasabah 3,479 Nasabah. PNM Mekaar Cabang Krejengan terletak di Dusun Krajan RT 01 RW 01 Desa Krejengan Kecamatan Krejengan Kabupaten Probolinggo.⁸

Tabel 1.1 Jumlah Kantor Cabang PNM Mekaar Regional Probolinggo

Cabang	Tahun 2019	Tahun 2020
Kantor Cabang Dringu	1.750	3.075
Kantor Cabang Gending	1.947	3.297
Kantor Cabang Kademangan	2.410	3.200
Kantor Cabanmg Kanigaran	2.475	3.204
Kantor Cabang Tegalsiwalan	-	1.406
Kantor Cabang Bantaran	1.709	3.430
Kantor Cabang Leces	1.853	2.157
Kantor Cabang Besuk	1.937	2.997
Kantor Cabang Gading	2.291	3.244
Kantor Cabang Krucil	2.193	3.111
Kantor Cabang Kota Anyar	1.709	2.837
Kantor Cabang Pakuniran	1.749	2.665
Kantor Cabang Krejengan	2.211	3.479
Kantor Cabang Kraksaan	1.606	2.645
Kantor Cabang Pajarakan	1.435	2.246

⁸ Siti Aisyah, *wawancara*, Probolinggo, 21 Januari 2021

Cabang	Tahun 2019	Tahun 2020
Kantor Cabang Paiton 2	-	1.635
Kantor Cabang Paiton	2.330	2.629
Kantor Cabang Banyuanyar	2.842	3.113
Kantor Cabang Banyuanyar 2	-	1.853
Kantor Cabang Maron	2.617	2.985
Kantor Cabang Maron 2	-	1.466
Kantor Cabang Tiris	2.418	2.794
Kantor Cabang Kuripan	1.678	2.517
Kantor Cabang Lumbang	1.917	3.082

Sumber: Dokumen Laporan Tahunan 2019-2020 Kinerja Bisnis Mekaar.⁹

Alasan peneliti memilih obyek penelitian di PNM Mekaar Cabang Krejengan adalah perkembangan PNM Mekaar Cabang Krejengan yang semakin meningkat yang ditandai dengan jumlah nasabah yang terus bertambah meskipun banyak pesaing-pesaing dari lembaga pembiayaan mikro lainnya. Akan tetapi perkembangan jumlah nasabah tersebut tidak diikuti dengan peningkatan usaha yang dimiliki nasabah. Terdapat ketidaksesuaian program yang dilakukan oleh PNM Mekaar terhadap kelompok ibu-ibu pelaku usaha kecil. Masyarakat tidak pernah mendapatkan pendampingan dan penguasaan materi dibidang perkembangan bisnis. Tentu saja permasalahan tersebut tidak sejalan dengan tujuan dari program PNM Mekaar yaitu melakukan pendampingan dan pembinaan terhadap pelaku usaha mikro.

Pada umumnya pengusaha kecil dan menengah dalam menjalankan usahanya berdasar pada pengalaman. Upaya-upaya untuk meningkatkan kemampuan masih belum merupakan prioritas. Lemahnya tingkat pendidikan

⁹ Dokumen Laporan Tahunan 2019-2020 Kinerja Bisnis Mekaar Regional Probolinggo.

dan kemampuan dari para pengusaha kecil dan menengah memberi berbagai dampak di antaranya rendahnya inovasi, lemahnya manajemen usaha, rendahnya produktivitas, rendahnya kualitas produk, dan lemahnya kemampuan mengakses modal usaha. Dampak yang diakibatkan dari rendahnya pendidikan dan kemampuan mengakibatkan rendahnya tingkat kinerja di dalam umkm. Pada prinsipnya umkm memiliki potensi yang besar untuk dikembangkan. Tetapi umkm masih mengandalkan aktivitas bisnisnya pada penyerapan tenaga kerja sedangkan pada indikator ekonomi lainnya peran umkm masih relatif kecil.. Di sisi lain, kebijakan atas dasar pendekatan individu pun sulit dilakukan dengan berbagai keterbatasan yang dimiliki oleh pemerintah dan unsur masyarakat lainnya sebagai pembina umkm. Untuk mengetahui berbagai kondisi riil yang melemahkan tingkat kinerja umkm maka dilakukan kajian yang mendalam untuk menemukan solusi dalam rangka meningkatkan kinerja umkm.¹⁰

Salah satu cara mengatasi permasalahan tersebut adalah dengan memberikan pendampingan dan pembinaan kepada pelaku usaha mikro sesuai dengan program yang dimiliki oleh PNM Mekaar yaitu Pengembangan Kapasitas Usaha (PKU). Proses Pengembangan kapasitas yang dilakukan tersebut meliputi pelatihan moral, tata kelola dan manajemen risiko, pelatihan pemasaran, penguatan jaringan, dan pelatihan literasi keuangan.¹¹

¹⁰ Maslichan dan Dian Ayu Liana Dewi, "Strategi Peningkatan Kinerja UKM", *Buletin Bisnis&Manajemen*, 1, (Februari 2016), 28.

¹¹ Laporan Pelatihan Pengembangan Kelompok Mekaar (Probolinggo: PT. PNM (Persero) Cabang Krejengan, 2020).

Pengembangan kapasitas sebenarnya bukan proses yang berangkat dari nol atau ketiadaan, melainkan berawal dari membangun potensi yang sudah ada untuk kemudian di proses agar lebih meningkatkan kualitas diri, kelompok, organisasi, serta sistem agar tetap dapat bertahan di tengah lingkungan yang mengalami perubahan secara terus menerus.¹² Capacity Building atau pengembangan kapasitas adalah pembangunan keterampilan (skill) dan kemampuan (capabilities), seperti kepemimpinan manajemen keuangan dan pencarian dana, program dan evaluasi, supaya pembangunan organisasi efektif dan berkelanjutan.

Upaya pemberdayaan UMKM juga dapat dilakukan oleh pemerintah pusat, pemerintah daerah, dunia usaha, dan masyarakat melalui pemberian fasilitas, bimbingan, pendampingan, dan bantuan penguatan atau stimulan untuk menumbuhkan dan meningkatkan kemampuan dan daya saing UMKM.¹³

Berdasarkan latar belakang diatas, Untuk itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul ***“Strategi Peningkatan Usaha Nasabah Pada Lembaga Keuangan Mikro Melalui Penguatan Capacity Building di PT. PNM Mekaar Cabang Krejengan Kabupaten Probolinggo”***

¹² Dheasey Amboningtyas, “Pengembangan Capacity Building dalam Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia Pada Usaha Kecil Menengah”, *Jurnal EKBIS*, 1, (Maret, 2019), 1.184.

¹³ Dindin Abdurohim, *Strategi Pengembangan Kelembagaan UMKM*, (Yogyakarta: Bintang Pustaka Mandiri, 2020), 13.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan paparan latar belakang diatas, ada tiga fokus penelitian yang dibahas dalam penelitian ini. Adapun fokus penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana strategi PNM Mekaar Cabang Krejengan dalam meningkatkan usaha nasabah melalui penguatan *Capacity Building*?
2. Bagaimana dampak penerapan strategi penguatan *Capacity Building* yang dilakukan PNM Mekaar Cabang Krejengan dalam meningkatkan usaha nasabah?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian berfungsi untuk menjawab permasalahan penelitian yang didapat dari fokus penelitian. Dalam penelitian ini, tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui strategi PNM Mekaar Cabang Krejengan dalam meningkatkan usaha nasabah melalui penguatan *Capacity Building*.
2. Untuk mengetahui dampak yang diperoleh nasabah dari penerapan strategi penguatan *Capacity Building* yang dilakukan oleh PNM Mekaar Cabang Krejengan dalam meningkatkan usaha nasabah.

D. Manfaat penelitian

Penelitian yang telah dilakukan ini diharapkan dapat memberikan manfaat, baik manfaat teoritis maupun praktis. Masing –masing manfaat dijelaskan sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini dapat memberikan kontribusi secara ilmiah untuk mengukur kinerja perusahaan khususnya pada staff PNM Mekaar Cabang Krejengan.
- b. Sebagai sumber informasi, bahan bacaan, maupun referensi untuk mengembangkan penelitian yang sejenis dimasa yang akan datang.

2. Manfaat Praktis

- a. Penelitian ini bermanfaat bagi perusahaan, penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan sebagai tolak ukur atau patokan dalam memperbaiki kinerja perusahaan kedepannya utamanya dalam meningkatkan usaha nasabah.
- b. Penelitian ini bermanfaat bagi mahasiswa IAIN Jember, penelitian ini dapat dijadikan bahan kajian keilmuan dan memperkaya khazanah dunia pustaka khususnya program studi perbankan syariah.
- c. Penelitian ini bermanfaat bagi penulis dan pembaca, penelitian ini dapat digunakan untuk:
 - 1) Memberikan pemahaman dan pengetahuan mengenai strategi penguatan *capacity building* dalam meningkatkan usaha nasabah di PNM Mekaar Cabang krejengan.
 - 2) Memperkaya wawasan dan pengalaman mengenai *capacity building*.

E. Definisi Istilah

Definisi istilah yaitu berisi tentang istilah-istilah penting yang menjadi titik perhatian peneliti di dalam judul penelitian. Tujuannya agar tidak jadi kesalahpahaman terhadap makna istilah sebagaimana yang dimaksud oleh peneliti.

1. Peningkatan

Menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia) arti kata peningkatan adalah proses, cara, perbuatan meningkatkan (usaha, kegiatan, dsb). Jadi peningkatan adalah lapisan dari sesuatu yang kemudian membentuk susunan, peningkatan berarti kemajuan, penambahan ketrampilan dan kemampuan agar menjadi lebih baik.

2. Usaha

Usaha atau dapat juga disebut perusahaan adalah suatu bentuk usaha yang melakukan kegiatan secara tetap dan terus menerus dengan tujuan memperoleh keuntungan, baik yang diselenggarakan oleh perorangan maupun badan usaha yang berbentuk badan hukum atau tidak berbentuk badan hukum, yang didirikan dan berkedudukan disuatu daerah dalam suatu negara.¹⁴

3. Nasabah

Nasabah didefinisikan sebagai (1) pertalian, perhubungan (2) orang yang menjadi langganan sebuah bank karena uangnya diputarakan melalui bank tersebut (3) orang yang menjadi anggota (tanggung) perusahaan

¹⁴ Harnaizar, *Menangkap Peluang Usaha*, (Bekasi: CV Dian Anugerah Perkasa, Ed 2, 2008), 14.

asuransi. Sedangkan pengertian nasabah menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang perbankan (Undang-Undang Perbankan) disebutkan bahwa nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank. Nasabah terbagi atas nasabah penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan, dan nasabah debitur adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah atau yang dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan. Dari pengertian diatas, maka yang dimaksud nasabah dalam penelitian ini adalah orang yang menjadi langganan sebuah bank karena uangnya diputarakan melalui bank.¹⁵

4. Lembaga Keuangan Mikro

Secara umum lembaga keuangan mikro diartikan sebagai lembaga keuangan yang melayani para pengusaha mikro. Menurut beberapa lembaga internasional seperti UNDP dan ILO dalam Hisyam(2014), lembaga keuangan mikro adalah lembaga yang melayani masyarakat yang tidak memiliki akses ke lembaga keuangan perbankan. Hal tersebut disebabkan karena masyarakat tersebut tidak dapat memenuhi persyaratan teknis yang diajukan oleh perbankan. Menurut Undang-Undang No. 1 Tahun tentang lembaga keuangan mikro, definisi lembaga keuangan mikro adalah: lembaga keuangan yang khusus didirikan untuk memberikan jasa

¹⁵ Soegeng Wahyoedi Saporso, *Loyalitas Nasabah Bank Syariah*. (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2019), 23.

pengembangan usaha dan pemberdayaan masyarakat, baik melalui pinjaman atau pembiayaan dalam usaha skala mikro kepada anggota dan masyarakat, pengelolaan simpanan, maupun pemberian jasa konsultasi pengembangan usaha yang tidak semata-mata mencari keuntungan.¹⁶

Dalam Undang-Undang tersebut disampaikan bahwa tujuan Lembaga Keuangan Mikro adalah untuk meningkatkan akses pendanaan skala mikro bagi masyarakat, membantu peningkatan pemberdayaan ekonomi dan produktivitas masyarakat, dan membantu peningkatan masyarakat terutama masyarakat miskin dan/atau berpenghasilan rendah. Badan hukum lembaga keuangan mikro dapat berbentuk koperasi atau perseroan terbatas.¹⁷

5. Capacity Building

Capacity building adalah sebuah istilah yang digunakan untuk membantu individu, kelompok, organisasi, masyarakat, pemerintah, bahkan negara dalam mengembangkan keahlian dan keterampilan yang dibutuhkan untuk mewujudkan tujuan-tujuan mereka. Program pengembangan kapasitas seringkali di desain untuk memperkuat kemampuan dalam mengevaluasi pilihan-pilihan kebijakan mereka dalam menjalankan keputusan-keputusannya secara efektif. Pengembangan kapasitas bisa meliputi pendidikan dan pelatihan, reformasi peraturan dan kelembagaan, dan juga asistensi finansial, teknologi, dan keilmuan. Idealnya, pengembangan kapasitas berupaya memperkuat kemampuan

¹⁶ Shochrul Rohmatul Ajija dkk, *Koperasi BMT Teori, Aplikasi dan Inovasi* (Karanganyar: CV Inti Meda Komunika, Cet, 2, 2020), 1.

¹⁷ Ibid., 1

adaptasi diri dan organisasi dengan tujuan agar mereka dapat merespons perubahan lingkungan di atas situasi yang tengah berlangsung.¹⁸

F. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan berisi tentang deskripsi alur pembahasan skripsi yang dimulai dari bab pendahuluan hingga penutup. Format penulisan sistematika pembahasan adalah dalam bentuk deskriptif naratif, bukan seperti daftar isi.¹⁹ Terdiri dari lima bab yang secara garis besar dapat dijelaskan sebagai berikut:

BAB I Merupakan bagian pendahuluan dalam penulisan skripsi yang terdiri dari latar belakang masalah, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi istilah, sistematika pembahasan. Fungsi bab ini adalah menjelaskan tentang alasan penting mengapa penelitian ini dilakukan dan sekaligus menjadi pengantar atas bab-bab selanjutnya.

BAB II Merupakan bagian kajian kepustakaan, bab ini berisi tentang penelitian terdahulu sebagai perbandingan untuk menyusun kepustakaan dan kajian teori sebagai pendukung karya ilmiah ini, dan dilanjutkan pemaparan kajian teori. Fungsi kajian pustaka adalah sebagai gambaran yang menunjukkan posisi penelitian yang dilakukan jika dibandingkan dengan penelitian-penelitian sebelumnya. Sedangkan fungsi kajian teori adalah sebagai landasan atau pedoman untuk menganalisis data-data yang diperoleh penelitian.

¹⁸ Ahmad Susanto, *Konsep, Strategi, dan Implementasi Manajemen Peningkatan Kinerja Guru*, (Jakarta: Prenada Media, 2016). 154

¹⁹ Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah* (Jember: IAIN Jember Press, 2017), 73.

BAB III Merupakan bagian metode penelitian yang membahas tentang pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, subyek penelitian, teknik pengumpulan data, analisis data, keabsahan data, dan tahap-tahap penelitian. Fungsi bab ini sebagai strategi atau cara yang dipilih atau digunakan untuk memperoleh data-data penelitian yang valid sehingga menghasilkan sebuah kajian yang obyektif.

BAB IV Merupakan bagian penyajian data dan analisis yang tersusun dari gambaran berisi tentang gambaran obyek penelitian, penyajian data dan analisis serta pembahasan temuan. Fungsi bab ini adalah sebagai bahasan kajian empiris untuk memaparkan data yang diperoleh, kemudian dianalisis, serta menemukan kesimpulan penelitian.

BAB V Merupakan bagian penutup, bagian ini terdiri dari kesimpulan dan saran, bab ini merupakan akhir dari karya ilmiah. Fungsi bab ini adalah menjelaskan tentang kesimpulan penelitian yang dapat digunakan dasar untuk memberikan rekomendasi atau saran terkait fokus penelitian,

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

KH ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

BAB II

KAJIAN KEPUSTAKAAN

A. Kajian Kepustakaan

1. Penelitian Terdahulu

Pada bagian ini peneliti mencantumkan berbagai hasil penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian yang hendak dilakukan. Kemudian membuat ringkasan baik penelitian yang sudah terpublikasikan atau belum terpublikasikan dan ini beberapa penelitian terdahulu diantaranya sebagai berikut:

- a. Andita Fitriana (2016) *“Pengembangan Kapasitas (Capacity Building) Dosen Lektor Kepala Dalam Rangka Meningkatkan Kinerja Dosen Pada Fakultas Teknik Universitas Gajah Mada”* Program Studi Administrasi Pendidikan Universitas Pendidikan Indonesia. Fokus permasalahan pada penelitian ini adalah dalam melaksanakan tridharma perguruan tinggi dosen dituntut untuk melakukan tugas dan tanggung jawabnya dalam bidang pendidikan, penelitian, dan pengabdian. Metode penelitian yang digunakan adalah menggunakan pendekatan kualitatif dengan dengan pengambilan sampel berdasarkan *purposive sampling* dan *snowball sampling*. Hasil dari penelitian ini ialah bentuk kegiatan pengembangan kapasitas khusus bagi dosen lektor kepala di FT UGM belum ada. Adapun berbagai kegiatan pengembangan yang terbuka bagi semua dosen di FT UGM

mencangkup: sosialisasi, kenaikan jabatan, workshop untuk dosen agar memperoleh hibah penelitian, workshop mengenai software untuk manajemen referensi, penulisan jurnal internasional, dan program penyiapan publikasi internasional. Indikator keberhasilan pengembangan dosen lektor kepala adalah jika target kenaikan 10% dari 107 lektor kepala ke guru besar. Permasalahan yang ditemukan bahwa dosen lektor kepala untuk menuju ke guru besar terkendala pada terbatasnya waktu untuk penelitian dan terkendala publikasi internasional yang dipersyaratkan oleh dalam aturan kenaikan pangkat atau jabatan akademik. Untuk itu diberikan solusi yakni adanya program penyiapan publikasi internasional (PPI), namun program tersebut belum berfokus pada dosen lektor kepala, berbagai fasilitas pendukung juga diberikan UGM sebagai wujud nyata untuk mengembangkan kapasitas dosennya.²⁰

Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan peneliti adalah membahas *capacity building* dan metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif. Perbedaannya adalah studi kasus pada Fakultas Teknik Universitas Gajah Mada dan membahas *capacity building* dalam meningkatkan kinerja dosen sedangkan penelitian yang dilakukan peneliti studi kasus pada PNM Mekaar Cabang Krejengan dan membahas *Capacity Building* dalam meningkatkan usaha nasabah.

²⁰ Andhita Fitriana, "Pengembangan Kapasitas (*Capacity Building*) Dosen Lektor Kepala Dalam Rangka Meningkatkan Kinerja Dosen Pada Fakultas Teknik Universitas Gajah Mada". (Tesis, Magister Administrasi Pendidikan Universitas Pendidikan Indonesia, 2016).

b. Fica Kusmiati (2016), *“Pengembangan Kapasitas (Capacity Building) Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah Dalam Pengawasan Pelayanan Publik Di Kota Semarang”* Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Semarang. Fokus permasalahan pada penelitian ini adalah (1) Mengidentifikasi kegiatan pengawasan pelayanan publik oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah di Kota Semarang, (2) untuk mengetahui pengembangan kapasitas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah Di Kota Semarang, (3) untuk mengetahui hambatan yang dihadapi oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah Di Kota Semarang. Metode penelitian yang digunakan ialah metode penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kegiatan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dalam pengawasan pelayanan publik adalah sebagai pelaksana pengawasan pelayanan publik. Kegiatan yang dilakukan dengan metode tertutup dan terbuka dengan kegiatan investigasi sistemik, investigasi atas prakarsa sendiri (OMI) dengan metode *mystery shopper* dan sosialisasi. Pengembangan kapasitas Ombudsman perwakilan provinsi Jawa Tengah masih sangat perlu dilakukan untuk meningkatkan kinerja pelayanan kepada masyarakat atau stakeholder. Pengembangan yang

perlu dilakukan dengan menata kembali di masing-masing dimensi. Pengembangan kapasitas dimensi sistem dilakukan dengan merevisi peraturan pemerintah Nomor 21 Tahun 2011 dan menambah peran Ombudsman sebagai auditor pelayanan publik.²¹

Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan peneliti adalah membahas *Capacity Building* dan menggunakan metode penelitian kualitatif. Perbedaannya adalah studi kasus pada penelitian ini yaitu di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dan membahas *capacity building* dalam pelayanan pengawasan pelayanan publik di Kota Semarang sedangkan penelitian yang dilakukan peneliti studi kasus pada PNM Mekaar Cabang Krejengan Kabupaten Probolinggo dan membahas *capacity building* dalam meningkatkan usaha nasabah lembaga keuangan mikro.

- c. Zahra Madina Hirnima (2017), “ *Studi Deskriptif Dampak Pengembangan Capacity Building Organisasi Pada Tingkat Responsivitas Tanggap Darurat Bencana di BPBD Kabupaten Ponorogo*” Jurusan Ilmu Administrasi Negara Universitas Airlangga. Fokus permasalahan pada penelitian ini dilatarbelakangi dari data yang menyebutkan intensitas kejadian bencana di Jawa Timur adalah Kabupaten Ponorogo dengan korban jiwa paling banyak. Selain itu, Kabupaten Ponorogo juga memiliki jenis bencana yang tidak ada di

²¹ Fica Kusmiati, “Pengembangan Kapasitas (*Capacity Building*) Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah Dalam Pengawasan Pelayanan Publik Di Kota Semarang”, (Skripsi, Universitas Negeri Semarang Fakultas Ilmu Sosial, 2016).

daerah lain yaitu tanah gerak. Fenomena tersebut mendorong urgensi peneliti untuk melakukan penelitian ini. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah metode penelitian kualitatif dengan tipe deskriptif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa BPBD Kabupaten Ponorogo sudah cukup baik dalam kemampuannya mengenali kebutuhan masyarakatnya, BPBD Kabupaten Ponorogo juga dinilai baik dalam menyusun agenda prioritas, dan memiliki organisasi komunitas seperti Dinas PU, Dinas Pendidikan, TNI&Polri, serta pihak swasta seperti RAPU (Radio Antar Penduduk Indonesia). Perlu pengembangan kapasitas organisasi yang dilakukan secara continue agar dapat mengatasi masalah-masalah yang ada sehingga berdampak pada tingkat responsivitas tanggap darurat bencana.²²

Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah sama-sama meneliti Capacity Building dan metode penelitiannya menggunakan metode kualitatif. Perbedaannya adalah studi kasus penelitian ini yaitu di BPBD Kabupaten Ponorogo dan membahas tentang dampak *Capacity Building* pada tingkat responsivitas tanggap darurat bencana.

- d. Tri Armaliya Solikha (2018), "*Peran Tanocraft dalam Melakukan Pemberdayaan Masyarakat Melalui Capacity Building (Studi Pada Kelompok Pengrajin Desa Sumbersalak, Kecamatan Ledokombo, Kabupaten Jember)*" Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

²² Zahra Madina Hirnima, "Studi Deskriptif Dampak Pengembangan Capacity Building Organisasi Pada Tingkat Responsivitas Tanggap Darurat Bencana di BPBD Kabupaten Ponorogo", (Skripsi, Universitas Airlangga Jurusan Ilmu Administrasi Negara, 2017).

Universitas Jember. Fokus permasalahan pada penelitian ini adalah permasalahan sosial dan ekonomi yang dialami oleh masyarakat pedesaan dilatarbelakangi karena rendahnya sumber daya masyarakat yang di presentasikan dengan rendahnya tingkat pendidikan masyarakat. Metode penelitian yang digunakan adalah menggunakan teknik purposive untuk informan pokok berjumlah 8 orang dan informan tambahan berjumlah 4 orang. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara semi terstruktur, observasi, dan dokumentasi. Setelah data terkumpul yang kemudian dianalisis untuk mendapat kesimpulan. Pada penelitian ini pengujian keabsahan data menggunakan triangulasi sumber. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran Tanocraft terlihat dari kegiatan-kegiatan yang dilakukan yaitu pelatihan, kegiatan rutin bulanan, serta pendampingan dan *monitoring*. Dari kegiatan yang dilakukan Tanocraft terlihat bahwa memiliki empat peran yaitu sebagai fasilitator, penguatan, *broker*, dan mediator.²³

Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah sama-sama meneliti capacity building dengan metode penelitian yang digunakan yaitu metode kualitatif. Perbedaannya adalah Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan peneliti adalah sama-sama meneliti Capacity Building dan menggunakan metode penelitian kualitatif. Perbedaannya adalah studi

²³ Tri Armaliya Solikha, "Peran Tanocraft dalam Melakukan Pemberdayaan Masyarakat Melalui Capacity Building", (Skripsi, Universitas Jember Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, 2018).

kasus penelitian ini yaitu pada kelompok pengrajin kecamatan ledokombo kabupaten jember dan membahas tentang Peran Tanocraft dalam Melakukan Pemberdayaan Masyarakat Melalui *Capacity Building*.

Siti Taqwimah (2018), “Manajemen Capacity Building Dalam Sistem Satu Atap Untuk Peningkatan Mutu Pendidikan (Studi Kasus di SMP Negeri 4 Satu Atap Tenganan), Magister Administrasi Pendidikan Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta. Fokus permasalahan pada penelitian ini adalah mendeskripsikan perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pelaksanaan (*actuating*), evaluasi (*evaluating*) pengembangan kapasitas (*capacity building*) melalui sistem Satu Atap dalam meningkatkan mutu pendidikan. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan metode wawancara, observasi, dokumentasi.

Hasil penelitian manajemen *capacity building* dalam Sistem Satu Atap untuk Peningkatan Mutu Pendidikan menyimpulkan bahwa (1) perencanaan dilakukan dengan melakukan pengembangan kapasitas struktur organisasi, melihat kapasitas keuangan sekolah, merencanakan sarana dan prasarana serta dalam merencanakan sumber daya manusia (2) pengorganisasian dilakukan dengan proses koordinasi, prosedur, dan mekanisme pekerjaan (3) pelaksanaan

dilakukan dengan strukturisasi organisasi, pengadaan sarana dan prasarana, pelatihan. Atau peningkatan kualitas sumber daya manusia (guru), proses belajar yang baik dan siswa berprestasi (4) evaluasi dilakukan dengan evaluasi tentang pencapaian tujuan awal, kinerja tenaga pendidik dan kependidikan untuk yang terakhir kewajiban sekolah mencapai standar pendidikan.²⁴

Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah sama-sama meneliti *capacity building* dengan menggunakan metode penelitian kualitatif. Perbedaannya adalah lokasi penelitian ini yaitu di SMP Negeri 4 Satu Atap Tenganan Surakarta dan membahas tentang manajemen *capacity building* untuk peningkatan mutu pendidikan.

- e. Annisatul Khusna (2018) “*Pemberdayaan Usaha Mikro Kecil dan Menengah melalui Capacity Building dalam Menghadapi Pasar Bebas Asean Perspektif Ekonomi Islam* (Studi kasus UD sehati dan UD Bintang Antik Sejahtera Tulungagung)”. Magister Ekonomi Syariah Institut Agama Islam Negeri Tulungagung. Fokus permasalahan dalam penelitian ini adalah mendeskripsikan metode pemberdayaan usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) yang berfokus pada sektor perdagangan. Metode penelitian yang digunakan ialah kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi partisipan, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Hasil penelitian

²⁴ Siti Taqwimah, “Manajemen Capacity Building Dalam Sistem Satu Atap Untuk Peningkatan Mutu Pendidikan, (Tesis, Magister Administrasi Pendidikan Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2018).

ini menunjukkan bahwa strategi pemberdayaan UMKM melalui *Capacity Building* dalam menghadapi pasar bebas ASEAN perspektif ekonomi Islam yaitu melalui tiga pengembangan yang dilakukan yaitu pengembangan human resource (SDM), *strengthening organization*, dan *institutional reform* (reformasi kelembagaan), dimana pelaksanaan ketiga pengembangan tersebut telah menggunakan prinsip-prinsip Ekonomi Islam. Kedua lembaga yang diteliti tersebut sadar akan pentingnya mengembangkan 3 jenis kapasitas tersebut di Era Milenial yang serba digital, melakukan perubahan sesuai dengan tuntutan zaman dengan tetap berpegang teguh pada ketentuan hukum yang berlaku di pemerintahan maupun tidak keluar dari etika Ekonomi Islam.²⁵

Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan peneliti adalah sama-sama meneliti *Capacity Building* dan menggunakan metode penelitian kualitatif. Perbedaannya adalah studi kasus penelitian ini yaitu studi kasus penelitian ini yaitu di UD Sehati dan UD Bintang Antik Sejahtera Tulungagung dan membahas *Capacity Building* dalam menghadapi pasar bebas ASEAN sedangkan penelitian yang dilakukan peneliti studi kasus pada PNM Mekaar Cabang Krejengan dan membahas Peningkatan usaha nasabah melalui penguatan *capacity building*.

²⁵ Annisatul Khusna, "Pemberdayaan Usaha Mikro Kecil dan Menengah melalui *Capacity Building* dalam Menghadapi Pasar Bebas ASEAN Perspektif Ekonomi Islam", (Tesis, Magister Ekonomi Syariah IAIN Tulungagung, 2018).

f. Zohra (2018), “*Analisis Capacity Building Dinas Kepemudaan Olahraga Dan Pariwisata Dalam Pengembangan Pariwisata Di Kabupaten Enrekang*” Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar. Fokus permasalahan pada penelitian ini adalah untuk mengetahui analisis *capacity building* dinas kepemudaan olahraga dan pariwisata dalam pengembangan pariwisata di Kabupaten termasuk dari berbagai komponen di antaranya bagaimana pengembangan sumber daya manusia, pengembangan organisasi dan reformasi kelembagaan, dalam pengembangan pariwisata di Kabupaten Enrekang. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa analisis *capacity building* Dinas Kepemudaan Olahraga Dan Pariwisata Kabupaten Enrekang terdiri bagaimana dari bagaimana pengembangan sumber daya manusia dengan sub-sub bagian yang terdiri atas training, pemberian insentif, penyedia kondisi kerja yang baik, dan rekrutmen masih perlu di tingkatkan oleh pemerintah termasuk Dinas Kepemudaan Olahraga Dan Pariwisata Kabupaten Enrekang dengan memberikan pelatihan yang sesuai dengan fokus kerja masing-masing dan menempatkan pegawai sesuai dengan keahlian dan kemampuan yang dimiliki, memberikan insentif yang sesuai dengan prestasi kerja para pegawai, penyediaan kondisi kerja juga masih perlu di tingkatkan dan proses

rekrutmen pegawai juga sesuai dengan prosedur yang ditetapkan pemerintah.²⁶

Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah sama-sama meneliti capacity building dan menggunakan metode penelitian kualitatif. Perbedaannya adalah studi kasus penelitian ini yaitu di Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Enrekang dan membahas capacity building dalam pengembangan pariwisata.

- g. Asih Widi Lestari, Dhika Bagus Wicaksono (2019). *“Pengembangan Kapasitas Kelembagaan (Capacity Building) Dalam Upaya Meningkatkan Kinerja Pegawai (Studi Pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara/KPPN Kudus)* Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tribhuwana Tungadewi. Fokus permasalahan pada penelitian ini adalah mendeskripsikan dan menganalisis pengembangan kapasitas (*capacity building*) kelembagaan dalam upaya meningkatkan kinerja pegawai di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara/KPPN Kabupaten Kudus, Faktor penghambat pengembangan kapasitas (*Capacity Building*) kelembagaan dalam upaya meningkatkan kinerja pegawai di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara/KPPN Kabupaten Kudus. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil dari

²⁶ Zohra, “Analisis Capacity Building Dinas Kepemudaan Olahraga Dan Pariwisata Dalam Pengembangan Pariwisata Di Kabupaten Enrekang”, (Skripsi, Universitas Muhammadiyah Makassar, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, 2018).

penelitian adalah upaya pengembangan kapasitas kelembagaan (*capacity building*) dalam meningkatkan kinerja pegawai di kantor pelayanan perbendaharaan negara/KPPN kabupaten kudu dirasa sudah baik melalui kepemimpinan yang dilakukan oleh Kepala KPPN Kudus, program peningkatan kedisiplinan yang sudah tepat dari kementerian keuangan dalam meningkatkan kedisiplinan pegawai melalui pemberian *reward* dan *punishment*, dan fasilitas yang ada di KPPN Kudus yang sudah lengkap dan nyaman. Adapun faktor penghambat pengembangan kapasitas kelembagaan (*capacity building*) dalam upaya meningkatkan kinerja pegawai di kantor pelayanan perbendaharaan negara/KPPN Kabupaten Kudus adalah adanya beberapa pegawai yang tidak mengetahui perkembangan aturan dan beberapa pegawai tidak disiplin.²⁷

Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah meneliti *capacity building* dengan menggunakan metode penelitian kualitatif. Perbedaannya adalah lokasi penelitian di kantor pelayanan perbendaharaan Negara KPPN Kudus dan membahas tentang *capacity building* dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan. Sedangkan dalam penelitian peneliti lokasi penelitian di PNM Mekaar Cabang krejengan dan membahas tentang peningkatan usaha nasabah melalui penguatan *capacity building*.

²⁷ Asih Widi Lestari dan Dhika Bagus Wicaksono, "Pengembangan Kapasitas Kelembagaan (*Capacity Building*) Dalam Upaya Meningkatkan Kinerja Pegawai (Studi Pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara/KPPN Kudus)", *Jurnal Reformasi*, 1, (2019).76.

h. Mirnawati (2019), “*Capacity Building Organisasi (Studi Pada Kelurahan Imopuro Kecamatan Metro Pusat Kota Metro)*” STISIPOL Darma Wacana Metro. Fokus permasalahan pada penelitian ini adalah perjuangan untuk mencapai penciptaan pemerintah yang baik adalah upaya keras dari keberadaan pemerintah saat ini dalam mengatasi semua masalah Organisasi pemerintah desa perkotaan Imopuro Metro Pusat Kecamatan Kota Metro. Dalam upaya mengatasi masalah seperti ini menghilangkan predikat kumuh dan populasi terpadat juga dalam rangka menjadikan masyarakat sejahtera, upaya peningkatan kapasitas melalui pengembangan individu/sumber daya manusia, pengembangan organisasi/kelembagaan, dan pengembangan sistem manajemen. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini dapat dilihat bahwa secara umum kapasitas organisasi difokuskan pada tingkat individu/sumber daya manusia. Tingkat organisasi/lembaga dan tingkat sistem di Imopuro, metro. Pengembangan kapasitas organisasi terutama pada tingkat individu yaitu peningkatan pengetahuan, kemampuan dan upaya untuk mengubah sikap karyawan atau mindset dalam pekerjaan melalui pelatihan atau pendidikan tambahan.²⁸

²⁸ Mirnawati, “*Capacity Building Organisasi (Studi Pada Kelurahan Imopuro Kecamatan Metro*

Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah sama-sama meneliti *capacity building* dengan menggunakan metode penelitian kualitatif. Perbedaannya adalah studi kasus di kelurahan Imopuro Kecamatan Metro Pusat Kota Metro dan membahas tentang *Capacity Building* Pada Organisasi. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti membahas strategi peningkatan usaha nasabah melalui penguatan *capacity building*.

- i. Ade Irma Juwita (2020), "*Pengembangan Kapasitas (Capacity Building) Aparatur Sipil Negara Pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Ogan Ilir*", Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya. Fokus permasalahan pada penelitian ini ialah masih kurangnya aparatur sipil negara yang trampil dan profesional. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengembangan kapasitas aparatur sipil negara Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Ogan Ilir sudah baik namun belum maksimal. pada penelitian ini penulis menyarankan penggunaan *Jinger Print* untuk meningkatkan kedisiplinan pegawai agar lebih baik lagi dan penempatan pegawai selalu disesuaikan dengan latar belakang pendidikan dan kemampuan masing-masing pegawai sehingga kapasitas setiap pegawai bisa maksimal.²⁹

Pusat Kota Metro)", *Teopong Aspirasi Politik Islam*, 3, (Juni, 2019), 53.

²⁹ Ade Irma Juwita, "*Pengembangan Kapasitas (Capacity Building) Aparatur Sipil Negara Pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Ogan Ilir*", (Skripsi, Universitas Sriwijaya Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, 2020).

Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah sama-sama meneliti *capacity building* dengan menggunakan metode penelitian kualitatif. Perbedaannya adalah studi kasus penelitian ini yaitu pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Ogan Ilir dan membahas tentang pengembangan kapasitas (*Capacity Building*) Aparatur Sipil Negara.

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No.	Penelitian Terdahulu	Persamaan	Perbedaan
1.	Andita Fitriana (2016) dalam penelitiannya berjudul “Pengembangan Kapasitas (<i>Capacity Building</i>) Dosen Lektor Kepala Dalam Rangka Meningkatkan Kinerja Dosen Pada Fakultas Teknik Universitas Gajah Mada” Program Studi Administrasi Pendidikan Universitas Pendidikan Indonesia.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meneliti Capacity Building 2. Metode penelitian kualitatif 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Studi kasus Fakultas Teknik Universitas Gajah Mada. 2. Variabel yang digunakan pengembangan kapasitas (<i>capacity building</i>) dalam meningkatkan kinerja Dosen.
2.	Fica Kusmiati (2016) dengan penelitiannya yang berjudul “Pengembangan Kapasitas (<i>Capacity Building</i>) Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah Dalam Pengawasan Pelayanan Publik Di Kota Semarang” Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Semarang	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meneliti Capacity Building 2. Metode penelitian kualitatif 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Studi kasus Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah 2. Variabel yang digunakan pengembangan kapasitas dalam Pengawasan Pelayanan Publik Di Kota Semarang
3.	Zahra Madina Hirnima (2017) dalam penelitiannya yang berjudul “ Studi Deskriptif Dampak Pengembangan <i>Capacity Building</i> Organisasi Pada Tingkat Responsivitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meneliti Capacity Building 2. Metode penelitian kualitatif 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Studi kasus BPBD Kabupaten Ponorogo. 2. Variabel yang digunakan dampak <i>capacity building</i>

No.	Penelitian Terdahulu	Persamaan	Perbedaan
	Tanggap Darurat Bencana di BPBD Kabupaten Ponorogo” Jurusan Ilmu Administrasi Negara Universitas Airlangga		pada tingkat responsivitas tanggap darurat bencana
4.	Tri Armaliya Solikha (2018) dalam penelitiannya yang berjudul “Peran Tanocraft dalam Melakukan Pemberdayaan Masyarakat Melalui <i>Capacity Building</i> (Studi Pada Kelompok Pengrajin Desa Sumbersalak, Kecamatan Ledokombo, Kabupaten Jember)” Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.	1. Meneliti Capacity Building 2. Metode penelitian kualitatif	1. Studi kasus Kelompok Pengrajin Kecamatan Ledokombo, Kabupaten Jember. 2. Variabel yang digunakan Peran Tanocraft dalam Melakukan Pemberdayaan Masyarakat
5.	Siti Taqwimah (2018) dalam penelitiannya yang berjudul “Manajemen Capacity Building Dalam Sistem Satu Atap Untuk Peningkatan Mutu Pendidikan (Studi Kasus di SMP Negeri 4 Satu Atap Tenganan)”, Magister Administrasi Pendidikan Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.	1. Meneliti capacity Building 2. Metode penelitian kualitatif	1. Studi Kasus di SMP Negeri 4 Satu Atap Tenganan Surakarta 2. Variabel yang digunakan yaitu manajemen capacity building untuk peningkatan mutu pendidikan
6.	Annisatul Khusna (2018) dalam penelitiannya berjudul “Pemberdayaan Usaha Mikro Kecil dan Menengah melalui <i>Capacity Building</i> dalam Menghadapi Pasar Bebas Asean Perspektif Ekonomi Islam” (Studi kasus UD sehat dan UD Bintang Antik Sejahtera Tulungagung) Magister Ekonomi Syariah IAIN Tulungagung.	1. Meneliti Capacity Building 2. Metode Penelitian Kualitatif	1. Studi Kasus UD Sehat dan UD Bintang Antik Sejahtera Tulungagung 2. Variabel yang digunakan pemberdayaan UMKM dalam menghadapi Pasar Bebas Asean
7.	Zohra (2018), “ <i>Analisis Capacity Building Dinas Kepemudaan Olahraga Dan Pariwisata Dalam Pengembangan Pariwisata Di</i>	1. Meneliti Capacity Building 2. Metode penelitian kualitatif	1. Studi Kasus Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata (Dispopar)

No.	Penelitian Terdahulu	Persamaan	Perbedaan
	Kabupaten Enrekang” Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.		Kabupaten Enrekang . 2. Variabel yang digunakan Capacity Building dalam Pengembangan Pariwisata
8.	Asih Widi Lestari, Dhika Bagus Wicaksono (2019) dalam penelitiannya yang berjudul “Pengembangan Kapasitas Kelembagaan (<i>Capacity Building</i>) dalam Upaya Meningkatkan Kinerja Pegawai (Studi Pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara/KPPN Kudus) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tribhuwana Tungadewi.	1. Meneliti Capacity Building. 2. Metode Penelitian Kualitatif.	1. Studi Kasus Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Kudus. 2. Variabel yang digunakan adalah pengembangan kapasitas kelembagaan (<i>Capacity Building</i>) dalam Upaya Meningkatkan Kinerja Karyawan
9.	Mirnawati (2019), “ <i>Capacity Building Organisasi (Studi Pada Kelurahan Imopuro Kecamatan Metro Pusat Kota Metro)</i> ” STISIPOL Darma Wacana Metro.	1. Meneliti Capacity Building. 2. Metode Penelitian Kualitatif.	1. Studi Kasus Kelurahan Imopuro Kecamatan Metro Pusat Kota Metro. 2. Variabel yang digunakan Capacity Buiding Organisasi.
10.	Ade Irma Juwita (2020), “ <i>Pengembangan Kapasitas (Capacity Building) Aparatur Sipil Negara Pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Ogan Ilir</i> ”, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.	1. Meneliti Capacity Building 2. Metode Penelitian Kualitatif.	1. Studi Kasus Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Ogan Ilir. 2. Variabel yang digunakan Pengembangan Kapasitas Aparatur Sipil Negara.

B. Kajian Teori

Bagian ini berisi tentang pembahasan teori yang dijadikan sebagai perspektif dalam melakukan penelitian.

1. Pengertian *Capacity Building*

Pengembangan kapasitas (*Capacity Building*) sebagai suatu pendekatan dalam pengelolaan pemerintahan muncul sejalan dengan pertumbuhan negara-negara berkembang di kawasan Asia dan Afrika pada tahun 1980-an. Pada awalnya konsep pengembangan kapasitas ini lebih dikenal dengan sebutan “*institution building*” pada dasawarsa 1950-1960-an dan bergeser menjadi “*institution strengthening*” pada tahun 1970-an dan berubah menjadi “*institutional development*” pada tahun 1980-an. Pemikiran yang berkaitan dengan pengembangan kapasitas ini sesungguhnya tidak dapat dipisahkan dari keseluruhan konsep sebelumnya, yaitu berkaitan dengan tiga komponen: (1). Penguatan organisasi dan manajemen; (2). Penyediaan sumber daya, sarana, dan prasarana; (3). Jaringan atau *linkage*. Sejalan dengan perkembangan konsep pengembangan kapasitas yang masih baru ini dan dipengaruhi oleh konsep sebelumnya seperti pengembangan kelembagaan, dan penguatan kelembagaan, maka makna yang terangkum dalam pengembangan kapasitas ini menjadi sangat luas, yaitu mencakup seluruh level dalam suatu organisasi atau kelembagaan. Dengan demikian, konsep pengembangan kapasitas ini menjadi suatu konsep yang berkaitan dengan kemampuan (*ability*) dari suatu organisasi atau

kelembagaan dalam mencapai tujuannya secara efektif, efisien, dan secara berkelanjutan.³⁰

Makna dari pengembangan adalah suatu tindakan proses hasil atau pernyataan ke arah yang lebih baik. Yang dimaksud ke arah yang lebih baik adalah adanya kemajuan, peningkatan, pembinaan, dan pertumbuhan.³¹ Sedangkan istilah kapasitas diartikan sebagai kemampuan manusia, kemampuan institusi dan juga kemampuan sistemnya. Jadi pengembangan kapasitas adalah suatu proses/usaha untuk dapat meningkatkan kemampuan dan mengembangkan diri pada diri seseorang, suatu organisasi, atau suatu sistem untuk mencapai tujuan yang dicita-citakan sejak awal³²

Capacity Building merupakan salah satu cara yang dapat digunakan untuk menghadapi perubahan sesuai dengan tuntutan jaman. *Capacity Building* adalah suatu komponen esensial dalam setiap reformasi institusional. Seiring berjalannya waktu, pembahasan mengenai *capacity building* semakin meluas, tidak hanya dilingkungan pemerintah akan tetapi juga berkembang ke berbagai institusi lainnya. *Capacity building* diperlukan di berbagai institusi untuk kelangsungan hidup organisasi. Tanpa adanya pengembangan kapasitas, organisasi tidak dapat

³⁰ Nugraha, "Pengembangan Kapasitas (*Capacity Building*) dalam Mendukung Pelaksanaan Otonomi Daerah", *Imu Administrasi*, 3, (2004), 1.

³¹ Thoha Miftah, *Perilaku Organisasi: Konsep Dasar dan Perilakunya*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 1993), 6.

³² Warren G. Bennis, Sutarto, *Dasar-Dasar Kepemimpinan Organisasi*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2010), 416.

bertahan dalam menghadapi kompetisi. Pengembangan kapasitas adalah bagian dari perjuangan mempertahankan hidup bagi sebuah organisasi.³³

Penelusuran definisi *capacity building* memiliki variasi antar satu ahli dengan ahli lainnya. Hal ini dikarenakan *capacity building* merupakan kajian yang multi dimensi, dapat dilihat dari berbagai sisi, sehingga pendefinisian yang masih sulit didapat. Secara umum konsep *capacity building* dapat dimaknai sebagai proses membangun kapasitas individu, kelompok atau organisasi. *Capacity building* juga dapat diartikan sebagai upaya memperkuat kapasitas individu, kelompok atau organisasi yang dicerminkan melalui pengembangan kemampuan, ketrampilan, potensi dan bakat serta penguasaan kompetensi-kompetensi sehingga individu, kelompok atau organisasi dapat bertahan dan mampu mengatasi tantangan perubahan yang terjadi secara cepat dan tak terduga. *Capacity building* dapat pula dimaknai sebagai proses kreatif dalam membangun kapasitas yang belum nampak.³⁴

Berdasarkan beberapa pendapat diatas, terdapat berbagai definisi tentang *capacity building* oleh beberapa para ahli diantaranya sebagai berikut:

³³ Bambang Santoso Haryono, dkk, *Capacity Building*, (Malang:UB Press, 2012), 8.

³⁴ Jenivia Dwi Ratnasari dkk, "Pengembangan Kapasitas (Capacity Building) Kelembagaan Pada Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Jombang", 3, *Administrasi Publik*, (2013), 106.

- a. Menurut Keban *Capacity Building* adalah serangkaian strategi yang ditujukan untuk meningkatkan efisiensi, efektifitas, dan responsifitas dari kinerja.³⁵
- b. Menurut Morison pengembangan kapasitas sebagai suatu proses untuk melakukan sesuatu atau serangkaian gerakan, perubahan multi level dalam individu, kelompok-kelompok, organisasi-organisasi, dan sistem-sistem dalam rangka untuk memperkuat kemampuan penyesuaian individu dan organisasi sehingga dapat tanggap terhadap perubahan lingkungan yang ada.³⁶
- c. Menurut Brown *capacity building* adalah sebagai suatu proses yang dapat meningkatkan kemampuan seseorang, suatu organisasi atau suatu sistem untuk mencapai tujuan-tujuan yang dicita-citakan.³⁷

Berdasarkan pemaparan mengenai definisi dari beberapa ahli tentang pengembangan kapasitas, dapat ditarik kesimpulan bahwa pengembangan kapasitas secara umum merupakan suatu proses pembelajaran dalam meningkatkan kemampuan, ketrampilan, dan keahlian yang dimiliki individu, kelompok dan organisasi sehingga mampu mempertahankan diri atau profesinya ditengah perubahan yang terjadi secara terus menerus. Pengembangan kapasitas mengacu kepada proses dimana individu, kelompok, organisasi, kelembagaan, dan

³⁵Yeremias T. Keban, "Good Governance dan Capacity Building Sebagai Indikator Utama dan Fokus Penilaian Kinerja Pemerintahan", 20, *Perencanaan Pembangunan*, (2000), 7.

³⁶ Terrence Morrison, *Actoinable Learning A Handbook for Capacity Building Trough CaseBased Learning*, (ADB Institute, 2001),42.

³⁷ Lisanne Brown, Anne LaFond, Kate Macintyre, *Measuring Capacity Building*, (Carolina Population Center: University Of North Carolina at Chape Hill, 2001), 5..

masyarakat mengembangkan kemampuannya baik secara individual maupun kolektif untuk melaksanakan fungsi mereka, menyelesaikan masalah mereka, mencapai tujuan-tujuan mereka secara mandiri.

Program *Capacity Building* (pengembangan kapasitas) pada dasarnya didesain untuk memperkuat kemampuan dalam mengevaluasi pilihan-pilihan kebijakan dan menjalankan keputusan-keputusannya dengan efektif. Pengembangan kapasitas termasuk didalamnya pendidikan dan pelatihan, reformasi peraturan dan kelembagaan, pengetahuan, teknologi dan juga asistensifinansial. Prinsip yang perlu diterapkan adalah membangun keberdayaan ekonomi rakyat melalui *capacity building*, mencakup: 1). Kelembagaan, 2). Pendanaan, 3). Pelayanan. Di samping itu masalah internal yang harus dihadapi adalah masalah efisiensi, dan keterbatasan sumber daya manusia. Pengembangan kapasitas individu, kelompok, organisasi atau masyarakat tidak hanya mentransfer pengetahuan, ketrampilan atau sikap, proses pengembangan kapasitas tidak mengubah kemampuan dengan hanya menambah atau mengganti kemampuan yang sudah dimiliki, namun yang dilakukan melalui proses menciptakan suatu pengetahuan ketrampilan atau sikap yang baru, yang dikembangkan dari apa yang dimiliki.³⁸

2. Tujuan dan manfaat *Capacity Building*.

Imam Hardjanto, menyebutkan bahwa tujuan akhir dari pengembangan kapasitas adalah memungkinkan organisasi untuk tumbuh

³⁸ Nunuk Indarti, "*Pedoman Pelatihan Industri Kecil Menengah*", (Pasuruan:Lembaga Academic & Research Institute, 2016),5.

lebih kuat dalam mencapai tujuan dan misinya³⁹. Adapun tujuan dari pengembangan kapasitas (*capacity building*) dibagi menjadi 2 bagian yaitu:

- a. Secara Umum, tujuan kapasitas tentu agar individu, organisasi, maupun juga sistem yang ada dapat dipergunakan secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan dari individu maupun organisasi tersebut.
- b. Secara Khusus, ditujukan untuk mewujudkan kinerja yang lebih baik dilihat dari aspek:
 - 1) Efisiensi dalam hal waktu dan sumber daya yang dibutuhkan untuk mencapai suatu hasil.
 - 2) Efektifitas berupa kepastian usaha yang dilakukan demi hasil yang diinginkan.
 - 3) Responsifitas yakni bagaimana mengukur antara dan kebutuhan untuk maksud tersebut.
 - 4) Pembelajaran yang terindikasi pada kinerja individu, organisasi, dan sistem.

Sedangkan manfaat dari kegiatan *Capacity Building* menurut Schuler yaitu:

- a. Mengurangi dan menghilangkan kinerja yang buruk.

Dalam hal ini kegiatan pengembangan kapasitas akan meningkatkan kinerja saat ini yang dirasa kurang dapat bekerja secara

³⁹ Imam Hardjanto, *Pembangunan Kapasitas Lokal (Lokal Capacity Building)*, (Malang: Program Pascasarjana Universitas Brawijaya), 8.

efektif dan ditujukan untuk dapat mencapai efektivitas kerja sebagaimana yang diharapkan oleh organisasi.

b. Meningkatkan produktivitas.

Dengan mengikuti kegiatan pengembangan kapasitas juga memperoleh tambahan ketrampilan dan pengetahuan baru yang bermanfaat bagi pelaksanaan pekerjaan mereka. Dengan demikian diharapkan juga secara tidak langsung akan meningkatkan produktivitas kerjanya.

c. Meningkatkan fleksibilitas

Dengan semakin banyaknya ketrampilan yang dimiliki, maka akan lebih fleksibel dan mudah untuk menyesuaikan diri dengan kemungkinan adanya perubahan yang terjadi di lingkungan organisasi.

d. Meningkatkan komitmen

Dengan melalui kegiatan pengembangan kapasitas diharapkan memiliki persepsi yang baik tentang organisasi yang secara tidak langsung akan meningkatkan komitmen kerja serta dapat memotivasi untuk menampilkan kinerja yang baik.⁴⁰

3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi *Capacity Building*.

a. Komitmen Bersama (*Collective Commitments*).

Di dalam pembangunan kapasitas sebuah organisasi baik sektor publik maupun swasta, *Collective Commitments* merupakan

⁴⁰ Amboningtyas, *Pengembangan*, 1183.

modal dasar yang harus terus-menerus ditumbuh kembangkan dan dipelihara secara baik. *Collective Commitments* dari seluruh aktor yang terlibat dalam sebuah UKM sangat menentukan sejauh mana pengembangan kapasitas akan dilaksanakan ataupun disukseskan.

b. Kepemimpinan yang kondusif (*Conducive Leadership*)

Dengan kepemimpinan yang kondusif ini, maka akan menjadi alat pemicu untuk setiap elemen dalam mengembangkan kapasitasnya. Faktor conducive leadership merupakan salah satu hal yang mendasar dalam mempengaruhi inisiasi dan kesuksesan program pengembangan kapasitas personal dalam pengembangan sebuah UKM. Dalam konteks lingkungan publik, harus terus menerus didorong sebuah mekanisme kepemimpinan yang dinamis sebagaimana yang dilakukan oleh sektor swasta.

c. Reformasi peraturan

Dalam sebuah organisasi harus disusun peraturan yang mendukung upaya pembangunan kapasitas dan dilaksanakan secara konsisten. Tentu saja peraturan yang berhubungan langsung dengan kelancaran pembangunan kapasitas itu sendiri. Misalnya saja peraturan adanya sistem *reward dan punishment*.

d. Reformasi kelembagaan

Reformasi kelembagaan pada intinya menunjuk kepada bagian struktural dan kultural. Maksudnya adalah adanya biaya kerja yang mendukung pengembangan kapasitas. Kedua aspek ini harus dikelola

sedemikian rupa dan menjadi aspek penting dan kondusif dalam menopang program pengembangan kapasitas.⁴¹

4. Tingkatan dalam *Capacity Building* (Pengembangan Kapasitas).

Leavit menjelaskan tingkatan pengembangan kapasitas sebagai berikut:

- a. Tingkatan sistem, seperti kerangka kerja yang berhubungan dengan pengaturan, kebijakan-kebijakan, dan kondisi dasar yang mendukung pencapaian objektivitas kebijakan tertentu.
- b. Tingkatan individual, contohnya: ketrampilan-ketrampilan individu dan persyaratan-persyaratan, pengetahuan, tingkah laku, pengelompokan pekerjaan dan motivasi-motivasi dari pekerjaan orang-orang di dalam organisasi-organisasi.
- c. Tingkatan institusional atau keseluruhan satuan, contoh: struktur organisasi, proses pengambilan keputusan di dalam organisasi-organisasi, prosedur dan mekanisme pekerjaan, pengaturan sarana dan prasarana, hubungan dan jaringan organisasi.⁴²

5. Tahapan *Capacity Building*.

- a. Fase Persiapan. Pada fase ini terdapat 5 langkah kerja yaitu:

- 1) Identifikasi kebutuhan untuk pengembangan kapasitas, langkah kerja ini memiliki kegiatan utama yaitu mengenali alasan-alasan dan kebutuhan nyata untuk mengembangkan kapasitas.

⁴¹ Jenivia Dwi Ratnasari dkk, "Pengembangan Kapasitas (Capacity Building) Kelembagaan Pada Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Jombang", *Administrasi Publik*, 3,(2013), 106.

⁴² Andi Samsu Alam, "Pengembangan Kapasitas Organisasi dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dinas Kehutanan Dan Perkebunan Kabupaten Bone", *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 2, (Juli 2015), 97.

- 2) Menentukan tujuan-tujuan, langkah kerja ini memiliki kegiatan utama yaitu melakukan konsultasi kepada stakeholder utama untuk mengidentifikasi isu utama pengembangan kapasitas.
 - 3) Memberikan tanggungjawab. Langkah kerja ini memiliki kegiatan utama yaitu menetapkan penanggung jawab kegiatan pengembangan kapasitas misal membentuk tim teknis atau satuan kerja.
 - 4) Merancang proses pengembangan kapasitas. Langkah ini menentukan metodologi pemetaan sesuai permasalahan yang muncul dan membuat penjadwalan kegiatan tentang proses pemetaan dan tahapan perumusan berikutnya tentang rencana tindak pengembangan kapasitas.
 - 5) Pengalokasian sumber daya. Kegiatan utamanya adalah mengidentifikasi pendanaan kegiatan proses pengembangan kapasitas dan mengalokasikan sumber daya dengan membuat formulasi kebutuhan sumber daya sesuai anggaran yang dibutuhkan dan dapat disetujui oleh pihak berwenang.
- b. Fase analisis. Pada fase ini terdapat 5 langkah kerja yaitu:
- 1) Mengidentifikasi permasalahan dalam hal kegiatan utamanya berupa melakukan pemeriksaan terhadap masalah untuk penyelidikan lebih lanjut.

- 2) Analisis terhadap proses dalam hal ini kegiatan utamanya berupa menghubungkan permasalahan untuk pemetaan kapasitas dengan proses kinerja sistem, organisasi, dan individu.
 - 3) Analisis organisasi dalam hal ini kegiatan utamanya berupa memilih organisasi untuk diselidiki lebih dalam
 - 4) Memetakan gap dalam kapasitas dalam hal ini kegiatan utamanya adalah berupa memetakan jurang pemisah antara kapasitas ideal dengan kenyataan.
 - 5) Menyimpulkan kebutuhan-kebutuhan pengembangan kapasitas yang mendesak dalam hal ini kegiatan utamanya adalah berupa menyimpulkan temuan-temuan dan mengumpulkan usulan untuk rencana tindak pengembangan kapasitas.
- c. Fase perencanaan. Pada fase ini terdapat 3 langkah kerja yaitu:
- 1) Perencanaan tahunan, kegiatan utamanya adalah merumuskan draf rencana tindak pengembangan kapasitas.
 - 2) Membuat rencana jangka menengah, kegiatan utamanya berupa pertemuan konsultatif.
 - 3) Menyusun skala prioritas. Kegiatan utamanya berupa menetapkan skala prioritas pengembangan kapasitas dan tahapan implementasinya.
- d. Fase implementasi. Pada fase ini terdapat 5 langkah kerja yaitu:
- 1) Pemrograman, kegiatan utamanya berupa mengalokasikan sumber daya yang dimiliki saat ini.

- 2) Perencanaan proyek pengembangan kapasitas, kegiatan utamanya berupa merumuskan kebijakan implementasi pengembangan kapasitas.
 - 3) Penyeleksian penyedia jasa layanan pengembangan kapasitas, kegiatan utamanya berupa mengidentifikasi layanan dan produk luar terkait kebutuhan implementasi pengembangan kapasitas yang akan dikerjakan.
 - 4) Implementasi proyek, kegiatan utamanya berupa implementasi program tahunan pengembangan kapasitas sesuai sumber daya yang ada dan jadwal yang tersedia.
 - 5) Monitoring proses, kegiatan utamanya berupa melakukan monitoring terhadap aktifitas-aktifitas pengembangan kapasitas.
- e. Fase evaluasi. Pada fase ini terdapat 2 langkah kerja yaitu:
- 1) Evaluasi dampak, kegiatan utamanya berupa mengevaluasi pencapaian pengembangan kapasitas seperti peningkatan kerja.
 - 2) Merencanakan ulang rencana tindak pengembangan kapasitas kegiatan utamanya melakukan analisa terhadap temuan monitoring proses dan evaluasi dampak dalam konteks kebutuhan perencanaan ulang pengembangan kapasitas.⁴³

⁴³ Novita Sari dkk, "Pengembangan Kapasitas Pemerintah Daerah dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perizinan Terpadu", *Administrasi Publik*, 4, (2014), 635.

6. Pengertian Strategi Peningkatan

a. Strategi

Strategi merupakan bentuk mendasar dari suatu tujuan yang direncanakan, pengalokasian sumber daya, dan interaksi dari suatu organisasi dengan pasar, pesaing dan faktor-faktor lingkungan lainnya.

Strategi berasal dari bahasa Yunani yaitu *strategos*, yang berarti jenderal, oleh karena itu secara harfiah “seni para jenderal”, kata ini mengacu pada apa yang merupakan perhatian utama puncak organisasi, sedangkan secara khusus strategi merupakan penemuan misi perusahaan, penetapan sasaran organisasi dengan mengingat kekuatan eksternal dan internal untuk mencapai tujuan organisasi.⁴⁴

Strategi adalah parameter-parameter sebuah organisasi dalam artian menentukan tempat bisnis dan cara berbisnis dalam bersaing. Strategi menunjukkan arahan umum yang akan di tempuh oleh suatu perusahaan untuk mencapai tujuannya. Sedangkan menurut, Kenneth R. Andrews, Strategi merupakan suatu proses pengevaluasian kekuatan dan kelemahan perusahaan dibandingkan dengan peluang dan ancaman yang ada dalam lingkungan yang dihadapi dan memutuskan strategi pasar produk yang menyesuaikan kemampuan perusahaan dengan peluang lingkungan.⁴⁵

Strategi menurut Griffin yaitu rencana komprehensif untuk mencapai tujuan organisasi. Tidak hanya mencapainya, akan tetapi

⁴⁴ George A. Steiner, Jhon B. Miner, *Kebijakan dan Strategi Manajemen*, (Jakarta: Erlangga, 1997), 18.

⁴⁵ Panji Anoraga, *Manajemen Bisnis*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2004), 338-389.

strategi juga dimaksudkan untuk mempertahankan keberlangsungan suatu perusahaan di lingkungan dimana perusahaan tersebut menjalankan aktivitasnya.

Strategi yaitu alat untuk mencapai tujuan, dalam perkembangannya, konsep mengenai strategi terus berkembang. Hal ini dapat ditunjukkan oleh adanya perbedaan konsep mengenai strategi selama 30 tahun terakhir. Definisi strategi pertama yang dikemukakan oleh Chandler, menyebutkan bahwa strategi adalah tujuan jangka panjang dari suatu perusahaan, serta pendayagunaan dan alokasi semua sumber daya yang penting untuk mencapai tujuan tersebut.⁴⁶

Maka dari itu, disimpulkan strategi adalah cara untuk mencapai tujuan yang telah direncanakan, dengan menjelaskan apa yang harus dicapai, kemana akan berfokus, dan bagaimana sumber daya dan kegiatan mana yang akan dialokasikan untuk setiap produk pasar dalam memenuhi peluang dan tantangan lingkungan serta untuk meraih keunggulan kompetitif.

b. Peningkatan

Peningkatan yaitu berasal dari kata tingkat yang artinya berusaha untuk naik dan mendapat awalan “pe” dan akhiran “kan” sehingga memiliki arti menaikkan derajat, menaikkan taraf atau mempertinggi sesuatu. Dengan demikian peningkatan dapat diartikan

⁴⁶ Sedarmayanti, *Manajemen Strategi*, (Bandung: Refika Aditama, 2014), 4-5.

sebagai suatu usaha untuk menaikkan sesuatu dari yang lebih rendah ke tingkat yang lebih tinggi.⁴⁷

Kata peningkatan juga dapat menggambarkan perubahan dari keadaan atau sifat yang negatif berubah menjadi positif. Sedangkan hasil dari sebuah peningkatan dapat berupa kualitas atau kuantitas. Hasil dari suatu peningkatan dapat ditandai dengan tercapainya tujuan pada suatu titik tertentu, dimana saat suatu usaha atau proses telah sampai pada titik tersebut, maka akan timbul perasaan puas dan bangga atas pencapaian yang telah diharapkan.⁴⁸

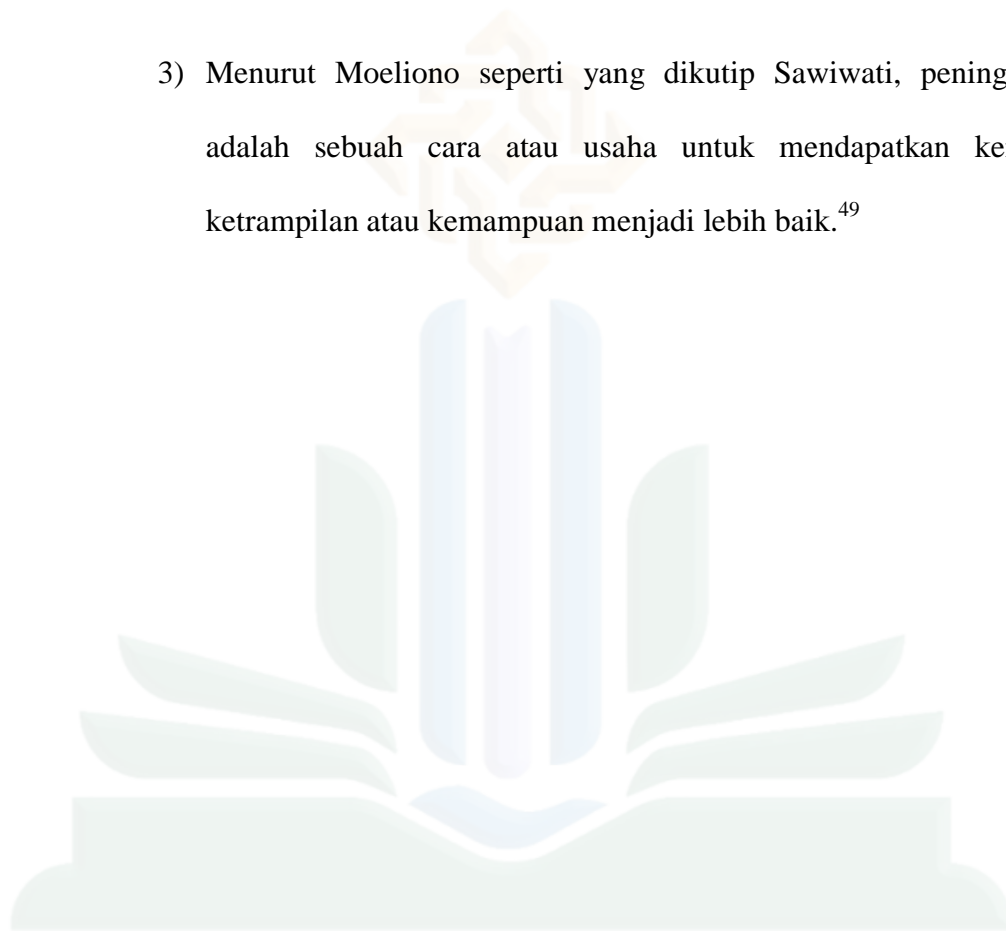
Terdapat beberapa definisi mengenai peningkatan menurut beberapa ahli sebagai berikut:

- 1) Menurut Umi Chalsum yaitu peningkatan adalah menaikkan derajat, menaikkan taraf, mempertinggi dan memperbanyak produksi.
- 2) Menurut Adi S, peningkatan berasal dari kata tingkat yang berarti lapis atau lapisan dari sesuatu yang kemudian membentuk susunan, tingkat juga dapat berarti pangkat, taraf dan kelas. Secara umum peningkatan adalah upaya untuk menambah derajat, tingkat dan kualitas maupun kuantitas. Peningkatan juga dapat diartikan penambahan ketrampilan dan kemampuan agar menjadi lebih baik.

⁴⁷ W.J.S Purwadamminto, *Kamus Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 2004), 54.

⁴⁸ Tim Pengembang Ilmu Pendidikan FIP-UIP, *Ilmu & Aplikasi Pendidikan* (Bandung: PT Imperial Bhakti Utama, 2007), 24.

- 3) Menurut Moeliono seperti yang dikutip Sawiwati, peningkatan adalah sebuah cara atau usaha untuk mendapatkan kembali ketrampilan atau kemampuan menjadi lebih baik.⁴⁹



UIN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

KH ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

⁴⁹ Yandry Pagappong, "Peningkatan Disiplin Kerja Pegawai Pada Kantor Kelurahan Harapan Baru Kecamatan Loa Janan Ilir Samarinda Seberang", *Ejournal Pemerintahan*, (2015), 3.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Jenis penelitian yang digunakan yaitu jenis penelitian lapangan (*field research*). Penelitian kualitatif adalah penelitian untuk menjawab permasalahan yang memerlukan pemahaman secara mendalam dalam konteks waktu dan situasi yang bersangkutan, dilakukan secara wajar dan alami sesuai dengan kondisi objektif di lapangan tanpa adanya manipulasi, serta jenis data yang dikumpulkan. Proses penelitian yang dimaksud antara lain melakukan pengamatan terhadap orang-orang dalam kehidupan sehari-hari, berinteraksi dengan mereka, dan berupaya memahami bahasa dan tafsiran mereka tentang dunia sekitarnya.⁵⁰ Penelitian kualitatif dilakukan karena peneliti ingin mengeksplor fenomena-fenomena yang tidak dapat dikuantitatifkan yang bersifat deskriptif seperti proses suatu langkah kerja, formula suatu resep, pengertian-pengertian tentang suatu konsep yang beragam, karakteristik suatu barang dan jasa, gambar-gambar, gaya-gaya, tata cara suatu budaya, model fisik suatu artistik dan lain sebagainya.⁵¹

Penelitian deskriptif merupakan metode penelitian yang berusaha mengungkap fakta suatu kejadian, objek, aktivitas, proses, dan manusia secara

⁵⁰ Zainal Arifin, *Penelitian Pendidikan Metode dan Paradigma Baru*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2014), 29.

⁵¹ D'Jaman Satori dan Aan Komariah, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2014), 23.

apa adanya pada waktu sekarang atau jangka waktu yang masih memungkinkan dalam ingatan responden.⁵² Jenis penelitian lapangan (*field research*) yaitu penelitian yang objeknya mengenai gejala-gejala atau peristiwa-peristiwa yang terjadi pada kelompok masyarakat. Sehingga penelitian ini juga bisa disebut penelitian kasus atau study kasus dengan pendekatan deskriptif kualitatif.⁵³

Penelitian kualitatif deskriptif ialah penelitian yang dieksplor dan diperdalam dari suatu fenomena-fenomena sosial atau lingkungan sosial untuk menjelaskan atau mendeskripsikan suatu keadaan secara faktual, sistematis, dan akurat pada daerah tertentu. Yaitu penelitian tentang Strategi Peningkatan Usaha Nasabah Pada Lembaga Keuangan Mikro Melalui Penguatan Capacity Building di PT. PNM Mekaar Cabang Krejengan.

Kehadiran peneliti di lapangan sebagai instrumen kunci penelitian, penelitian dengan menggunakan penelitian kualitatif dilakukan peneliti bertindak sebagai observer, penguumpul data, penganalisis data dan sekaligus sebagai pelapor hasil penelitian.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian menunjukkan dimana penelitian tersebut hendak dilakukan. Adapun yang menjadi lokasi penelitian terletak di Kantor Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Cabang Krejengan di Dusun

⁵² Andi Prastowo, *Memahami Metode-metode Penelitian*, (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2011), 203.

⁵³ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2013), 121.

Krajan RT 001 RW 001 Desa Krejengan Kecamatan Krejengan Kabupaten Probolinggo, Jawa Timur

C. Subyek Penelitian

Subyek penelitian adalah seseorang atau sesuatu yang mengenaiya ingin diperoleh keterangan atau orang pada latar penelitian yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian.⁵⁴

Teknik penentuan subyek penelitian yang digunakan adalah *purposive* yakni dipilih dengan pertimbangan dan tujuan tertentu. Pertimbangan tertentu ini misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga memudahkan peneliti menjelajahi obyek atau situasi sosial yang diteliti.⁵⁵

Ketika peneliti melakukan wawancara dengan pimpinan PNM Mekaar Cabang Krejengan, Account Officer, dan nasabah mengenai Strategi Peningkatan Usaha Nasabah Melalui Penguatan *Capacity Building* di PT PNM Mekaar Cabang Krejengan, pertama dipilih satu atau dua informan, tetapi orang pertama memberikan data kurang lengkap, maka peneliti mencari informan yang di pandang lebih tahu dan dapat melengkapi data yang telah diberikan oleh orang sebelumnya. Proses ini berlanjut sampai terpenuhi data-data yang dibutuhkan atau sampai data tersebut mengalami titik kejenuhan. Adapun yang dijadikan subyek penelitian antara lain:

1. Siti Aisyah selaku Kepala Cabang PNM Mekaar Cabang Krejengan pimpinan di lembaga pembiayaan tersebut.

⁵⁴ Muh. Fitrah dan Luthfiyah, *Metodologi Penelitian Penelitian Kualitatif Tindakan Kelas & Studi Kasus*, (CV Jejak: Bima, 2017), 152.

⁵⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2017), 96.

2. Riska selaku Account Officer PNM Mekaar Cabang Krejengan karyawan yang sudah lama berkecimpung di lembaga tersebut.
3. Ibu tutik selaku Nasabah PNM Mekaar Cabang Krejengan orang yang menjadi anggota dan menggunakan jasa lembaga pembiayaan mikro tersebut dan dianggap lebih mampu menjawab dan memahami pertanyaan yang diajukan oleh peneliti.
4. Ibu Wahyuni selaku nasabah PNM Mekaar Cabang Krejengan mempunyai usaha jahit, orang yang menjadi anggota/nasabah PNM Mekaar dan menggunakan jasa dan lembaga pembiayaan mikro tersebut.
5. Ibu Sofiah selaku nasabah PNM Mekaar Cabang Krejengan. Orang yang menjadi anggota PNM Mekaar Cabang Krejengan dan menggunakan jasa lembaga pembiayaan mikro tersebut.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah-langkah yang paling awal dalam penelitian karena tujuan utama penelitian ini adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan.⁵⁶ Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Observasi (pengamatan)

Observasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain, yaitu wawancara, dan kuisisioner. Jika wawancara di kuisisioner selalu

⁵⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2016), 308.

berkomunikasi dengan orang, maka observasi tidak terbatas pada orang, tetapi juga obyek-obyek yang lain.⁵⁷

Metode observasi ini digunakan peneliti sebagai cara untuk mengungkapkan data-data sebagai berikut:

- a. Letak geografis atau profil PNM Mekaar Cabang Krejengan.
 - b. Program Capacity Building (pengembangan kapasitas) PNM Mekaar Cabang Krejengan
 - c. Peningkatan usaha nasabah di PNM Mekaar Cabang Krejengan
2. Wawancara

Wawancara adalah proses tanya jawab dalam penelitian yang berlangsung secara lisan dimana dua orang atau lebih bertatap muka mendengarkan secara langsung informasi-informasi atau keterangan-keterangan.

Penelitian ini menggunakan metode wawancara tidak terstruktur. Wawancara tidak terstruktur adalah wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan.⁵⁸ Adapun data yang diperoleh dengan metode wawancara ini adalah:

- a. Strategi PNM Mekaar Cabang Krejengan dalam Meningkatkan Usaha Nasabah melalui Penguatan Capacity Building.

⁵⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian*, 145.

⁵⁸ Satori, *Metodologi*, 233-234.

- b. Dampak dari adanya penerapan strategi penguatan Capacity Building yang dilakukan PNM Mekaar Cabang Krejengan dalam meningkatkan usaha nasabah.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumentasi bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.⁵⁹

E. Analisis Data

Analisis adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang paling penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri dan orang lain.⁶⁰

Oleh karena itu, dalam menganalisis data peneliti harus paham dan tahu apa yang harus dilakukan dan menyadari, bahwa peneliti bekerja dengan data, lalu mengorganisasi data, kemudian memecah data menjadi unit-unit data yang berarti, mesintesis data satu dengan yang lain, selanjutnya mencari pola-pola tertentu, mencari hal-hal yang penting untuk dipelajari dan apa yang

⁵⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian*, 240.

⁶⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian*, 244.

diceritakan.⁶¹ Adapun aktifitas dalam analisis data yaitu reduksi data, penyajian data, dan verifikasi.

1. Reduksi data

Data yang diperoleh dari lapangan yang jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Semakin lama penelitian lapangan, maka jumlah data akan semakin banyak, kompleks dan rumit. Untuk itu perlu dilakukan analisis data melalui reduksi data. Reduksi data merupakan penyederhanaan, penggolongan, dan membuang yang tidak perlu data sedemikian rupa sehingga data tersebut dapat menghasilkan informasi yang bermakna dan memudahkan dalam penarikan kesimpulan.

2. Penyajian data

Penyajian data merupakan kegiatan saat sekumpulan data disusun secara sistematis dan mudah dipahami, sehingga memberikan kemungkinan menghasilkan kesimpulan.

3. Verifikasi/kesimpulan

Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah apabila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid maka kesimpulan yang dihasilkan merupakan kesimpulan yang kredibel.

⁶¹ Moh. Kasiram, *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif* (Malang: UIN Maliki Press, 2010). 355.

F. Keabsahan data

Keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi teknik dan triangulasi sumber. Triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada.⁶²

Triangulasi teknik berarti peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber yang berbeda. Peneliti menggunakan observasi partisipasi pasif, wawancara semi terstruktur, dan dokumentasi untuk mendapatkan dokumen yang sama dari teknik yang berbeda. Triangulasi sumber berarti untuk mendapatkan data dari sumber yang berbeda-beda dengan teknik yang sama.⁶³

G. Tahap-tahap Penelitian

Tahap-tahap penelitian digunakan untuk mengetahui rencana pelaksanaan penelitian yang dilakukan oleh peneliti mulai awal hingga akhir penelitian. Tahap-tahap penelitian yang telah dilalui adalah sebagai berikut:

1. Tahap-tahap Pra-Lapangan
 - a. Menyusun rencana penelitian

Pada tahap ini peneliti membuat rancangan penelitian terlebih dahulu, diawali dengan pengajuan judul, penyusunan tata cara penelitian yang selanjutnya di konsultasikan kepada dosen pembimbing, dan dilanjutkan dengan membuat skripsi untuk syarat lulus di perguruan tinggi.

⁶² Sugiyono, *Metode Penelitian*, 134-137.

⁶³ Sugiyono, *Metode Penelitian*, 125.

b. Memilih lapangan penelitian

Sebelum melakukan penelitian seorang peneliti harus terlebih dahulu memilih lapangan penelitian. Lapangan penelitian yang dipilih oleh peneliti adalah Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Cabang Krejengan Probolinggo.

c. Mengurus perizinan

Langkah selanjutnya yaitu mengurus perizinan dengan meminta surat pengantar dari akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam merupakan surat pengantar untuk memohon izin kepada pimpinan PNM Mekaar Cabang Krejengan untuk melakukan penelitian.

d. Memilih dan menentukan informan

Pada tahap ini peneliti mulai memilih informan untuk mendapatkan informasi yang terkait dengan penelitian. Informan yang diambil dalam penelitian ini adalah Kepala Cabang PNM Mekaar Cabang Krejengan.

e. Menyiapkan perlengkapan penelitian dengan membuat instrumen

pengumpulan data yang akan digunakan dalam penelitian mengenai *capacity building* di perusahaan atau yang lainnya dengan membuat instrumen observasi, wawancara, dan dokumentasi.

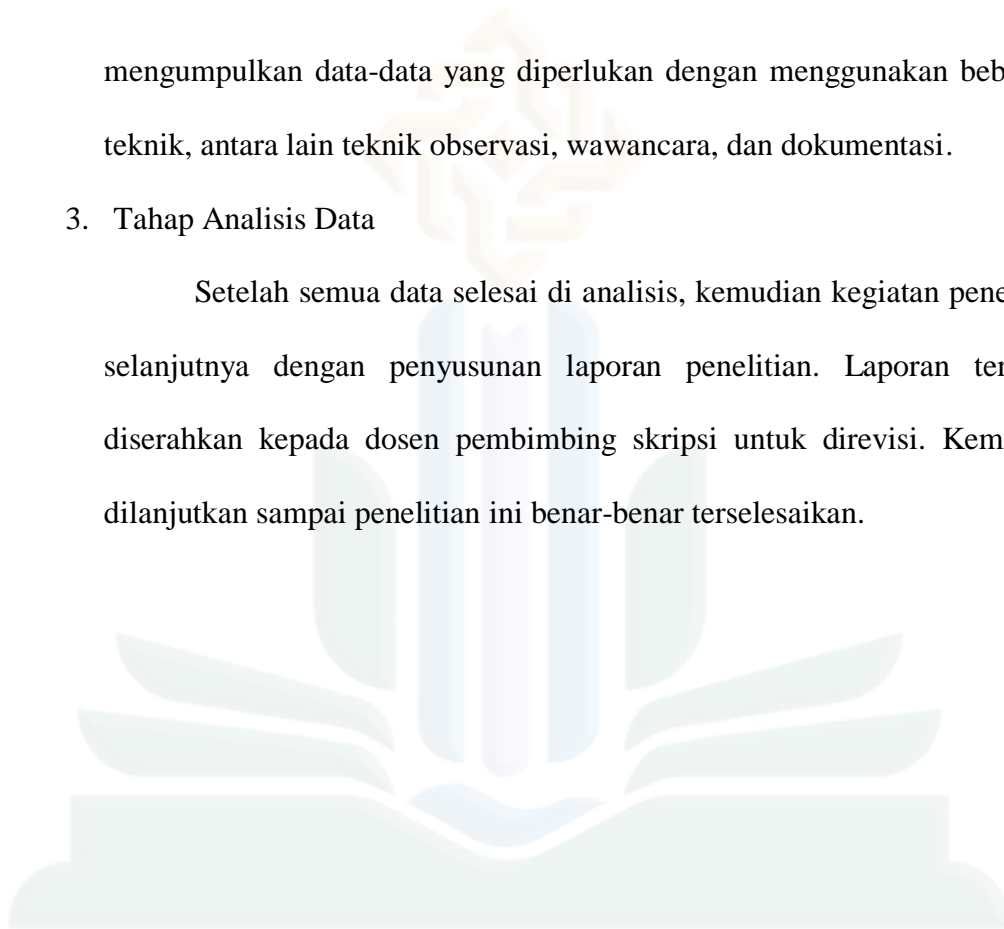
2. Tahap Pelaksanaan Lapangan

Setelah persiapan dianggap matang, maka tahap selanjutnya adalah melakukan penelitian. Dalam pelaksanaan tahap ini, peneliti

mengumpulkan data-data yang diperlukan dengan menggunakan beberapa teknik, antara lain teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi.

3. Tahap Analisis Data

Setelah semua data selesai di analisis, kemudian kegiatan penelitian selanjutnya dengan penyusunan laporan penelitian. Laporan tersebut diserahkan kepada dosen pembimbing skripsi untuk direvisi. Kemudian dilanjutkan sampai penelitian ini benar-benar terselesaikan.



UIN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

KH ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Gambaran Objek Penelitian

1. Sejarah Berdirinya Permodalan Nasional Madani (PNM)

PT. Permodalan Nasional Madani (Persero) atau disingkat PNM adalah Badan Usaha Milik Negara Indonesia yang bergerak dibidang jasa keuangan. Perusahaan ini didirikan pada tanggal 1 juni 1999 dan bertujuan untuk membantu pengembangan usaha mikro, kecil, menengah dan koperasi.

Perjalanan sejarah perkembangan ekonomi di Indonesia, termasuk terjadinya krisis ekonomi pada tahun 1997, telah membangkitkan kesadaran akan kekuatan sektor usaha mikro, kecil, menengah dan koperasi dan prospek potensinya dimasa depan. Nilai strategis tersebut kemudian diwujudkan pemerintah dengan mendirikan PT. Permodalan Nasional Madani (Persero) pada 1 juni 1999 sebagai BUMN yang mengemban tugas khusus memberdayakan usaha mikro, kecil dan menengah.

Tugas pemberdayaan tersebut dilakukan melalui penyelenggaran jasa pembinaan dan jasa manajemen, sebagai bagian dari penerapan strategi pemerintah untuk memajukan UMKM, khususnya merupakan kontribusi terhadap sektor rill, guna menunjang pertumbuhan pengusaha-pengusaha baru yang mempunyai prospek usaha dan mampu menciptakan lapangan kerja.

PT. Permodalan Nasional Madani didirikan sebagai pelaksanaan dari Tap XVI MPR/1998 dan berdasarkan Peraturan Pemerintah RI No.38/1999 tanggal 29 Mei 1999. Beberapa bulan kemudian, melalui Kep Menkeu No. 487/KM/K017 tanggal 15 Oktober 1999, sebagai Undang-Undang No. 23 Tahun 1999, PNM ditunjuk menjadi salah satu BUMN Koordinator untuk menyalurkan dan mengelola 12 skema kredit program. Setelah sebulan beroperasi seiring dengan meningkatnya kepercayaan masyarakat dan dunia usaha kepada perusahaan, hingga kini PNM tetap fokus menyalurkan pembiayaan UMKM kepada masyarakat yang hasilnya dinikmati lebih dari satu juta kepala keluarga dan 1500 lembaga keuangan mikro di seluruh Indonesia.

Sejak tahun 2009, PNM mendiversifikasikan sumber pendanaannya melalui kerjasama dengan pihak ketiga yaitu perbankan dan pasar modal. Hal ini juga sekaligus membuktikan bahwa dalam menjalankan fungsi utamanya sebagai penggerak sektor UMKMK, PNM menerapkan prinsip-prinsip akuntabilitas dan best practice dari sebuah perseroan terbatas yang memiliki komitmen nyata untuk mencapai kemandirian dan martabat yang lebih baik bagi bangsa. Untuk mengoptimalkan tugas pengembangan UMKMK, PNM memperluas sumber pendanaan. Sejak 2009, PNM mampu meraih kepercayaan dari perbankan dan sejak 2012 PNM juga berhasil memperoleh pendanaan dari pasar modal melalui penerbitan obligasi.

Tugas utama PT. PNM (Persero) adalah memberikan solusi pembiayaan pada usaha mikro, kecil, menengah dan koperasi (UMKMK)

dengan kemampuan yang ada berdasarkan kelayakan usaha serta prinsip ekonomi pasar. Dengan pengembangan model lembaga keuangan alternatif maka pendekatan pembiayaan yang dilakukan PT. PNM (Persero) tidak seperti pendekatan perbankan. Penguatan manajemen juga diberikan oleh PT. PNM (Persero) sebagai satu kesatuan yang tidak terpisahkan dengan penguatan permodalan.⁶⁴

Pada saat ini PNM memiliki 2.787 kantor cabang Mekaar di seluruh Indonesia. Dan di Probolinggo sendiri terdapat 24 kantor cabang yang salah satunya berada di Kecamatan Krejengan Kabupaten Probolinggo. PNM Mekaar Cabang Krejengan didirikan pada tanggal 07 Juli 2017 dan mulai beroperasi di daerah Probolinggo tepatnya di Kecamatan Krejengan, Kabupaten Probolinggo, yang kemudian dikenal dengan sebutan Kantor Cabang PT Permodalan Nasional Madani Krejengan. Alasan dipilihnya Kecamatan Krejengan dalam mendirikan Kantor Cabang PNM Mekaar dikarenakan cukup strategis untuk ikut serta memajukan perekonomian di Kabupaten Probolinggo khususnya di Kecamatan Krejengan.

2. Visi dan Misi PNM Mekaar Cabang Krejengan

a. Visi

Menjadi lembaga pembiayaan terkemuka dalam meningkatkan nilai tambah secara berkelanjutan bagi usaha mikro, kecil, menengah, dan koperasi (UMKM) yang berlandaskan prinsip-prinsip *Good*

⁶⁴ Website Resmi PT PNM, "Sejarah PNM", <https://www.pnm.co.id/abouts/sejarah-pnm>. (08 Agustus 2021)

Corporate Governance (GCG) atau sering disebut tata kelola perusahaan yang baik.

b. Misi

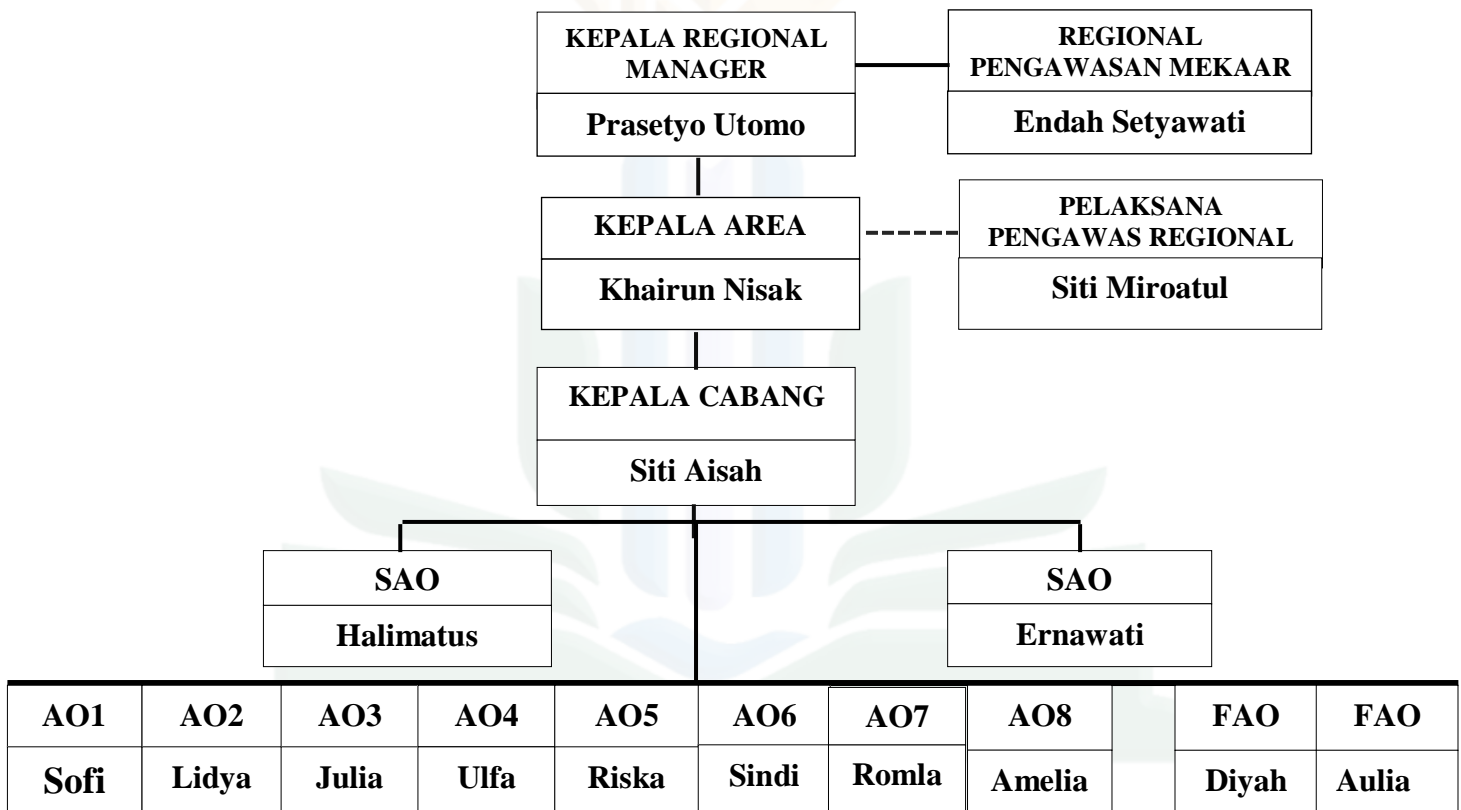
- 1) Menjalani berbagai upaya, yang terkait dengan operasional perusahaan, untuk meningkatkan kelayakan dalam usaha dan kemampuan wirausaha para pelaku bisnis UMKMK.
- 2) Membantu pelaku UMKMK untuk mendapatkan dan kemudian meningkatkan akses pembiayaan UMKMK kepada lembaga keuangan baik bank maupun non bank yang pada akhirnya akan meningkatkan kontribusi mereka dalam perluasan lapangan kerja dan peningkatan kesejahteraan masyarakat.
- 3) Meningkatkan kreatifitas dan produktivitas karyawan untuk mencapai kinerja terbaik dalam usaha pengembangan sektor UMKMK.⁶⁵

3. Letak Geografis PNM Mekaar Cabang Krejengan

Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Cabang Krejengan berada di Jl. Kasengan Dusun Krajan RT001/RW001 Desa Krejengan, Kecamatan Krejengan, Kabupaten Probolinggo, Jawa Timur. 67284.

⁶⁵ Website Resmi PT PNM, “Visi dan Misi PNM”, https://www.pnm.co.id/about/visi_misi. (08 Agustus 2021)

**Struktur Organisasi
PNM Mekaar Cabang Krejengan**



4. Budaya Perusahaan

A: Amanah: Melaksanakan tugas dan tanggungjawab sebagai insan PNM sesuai ketentuan dan peraturan perusahaan. Berpegang teguh kepada nilai moral dan etika. Berbicara dan bertindak secara jujur dan pantas sesuai dengan fakta dan kebenaran. Menyampaikan gagasan dan pendapat baik lisan atau tertulis atau melalui media sosial dengan cara yang baik.

K: Kompeten: Bahwa setiap insan PNM memiliki kompetensi untuk dapat menyelesaikan tugas yang diberikan dengan kualitas terbaik. Disiplin dalam memanfaatkan waktu kerja untuk melaksanakan kegiatan yang profuktif.

Menjadi teladan sesuai bidang keahlian yang dimiliki, dan meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah.

H: Harmonis: Dalam menjalankan tugasnya sehari-hari setiap insan PNM agar **menghormati** dan menghargai setiap orang apapun latar belakangnya,. Menciptakan lingkungan kerja yang kondusif melalui sikap kooperatif dan komunikatif dengan sesama rekan kerja. Tidak melakukan tindakan yang dapat menimbulkan konflik. Saling tolong gemar menolong serta memiliki rasa peduli dan empati. Berperilaku dan berpenampilan sesuai dengan ketentuan dan standar etika yang berlaku.

L: Loyal: Bahwa setiap insan PNM memiliki loyalitas untuk rela berkorban dan setia untuk **kepentingan** bangsa dan negara. Setia dan patuh pada perusahaan. Menjaga citra, harkat dan martabat diri sendiri, sesama rekan kerja, pimpinan, perusahaan, bangsa dan negara. Menyelesaikan tugas dengan tanggungjawab dengan penuh integritas, komitmen, dan dedikasi.

A: Adaptif: Bahwa dalam melaksanakan pekerjaannya setiap insan PNM agar senantiasa berinovasi agar cepat menyesuaikan diri terhadap perubahan lingkungan **kerja**. Antusias dan proaktif. Terbuka terhadap kreativitas/gagasan/pendapat yang bernilai tambah bagi kemajuan organisasi. Proaktif mencari peluang melakukan perbaikan mengikuti perkembangan teknologi, informasi, dan pengetahuan baru.

K: Kolaboratif: Bahwa setiap insan PNM dapat bekerja sama dan bersinergi dengan sesama rekan kerja, antar unit kerja, institusi/lembaga lain, atau masyarakat sekitar. Pemanfaatan bersama berbagai sumber daya

untuk pencapaian tujuan bersama. Terbuka dan bersedia memberikan kesempatan kepada rekan kerja dan berbagai pihak untuk memberikan kontribusi dalam rangka menciptakan dan meningkatkan nilai tambah bersama.

B. Penyajian Data dan Analisis

Dalam penelitian pasti ada penyajian data, adanya penyajian data agar mampu memperkuat pembaca mengenai penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Penyajian data adalah bagian yang berisi tentang data-data yang dihasilkan pada saat penelitian yang disesuaikan dengan rumusan masalah.

Seperti yang telah dijelaskan di awal dalam penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dokumentasi dan catatan lapangan sebagai penguat dan alat pendukung dalam penelitian ini. Secara berurutan akan disajikan data-data hasil dari penelitian yang mengacu pada fokus masalah.

1. Strategi PNM Mekaar Cabang Krejengan Dalam Meningkatkan Usaha Nasabah Melalui Penguatan *Capacity Building*.

Strategi merupakan sebuah cara yang dilakukan oleh individu, perusahaan ataupun sebuah lembaga keuangan mikro. Strategi dilakukan untuk menunjang kinerja agar menjadi lebih baik dari sebelumnya. Hal ini dilakukan agar tidak mengulangi kesalahan serupa atau mengupgrade dengan pengetahuan atau cara yang baru. *Capacity Building* dapat pula dimaknai sebagai proses kreatif dalam membangun kapasitas yang belum nampak.

Untuk mencapai sebuah strategi agar terlaksana dengan baik perlu adanya beberapa tahapan yang harus dilakukan misalnya dengan cara penguatan *Capacity Building*, yang telah banyak dipakai oleh perusahaan, individu atau lembaga keuangan mikro.

a. Strategi yang dilakukan PNM Mekaar Cabang Krejengan dalam Meningkatkan Usaha Nasabah Melalui Penguatan *Capacity Building*

Strategi yang dilakukan oleh PNM Mekaar Cabang Krejengan dalam meningkatkan usaha nasabah dengan melalui penguatan *Capacity Building* yang diimplementasikan kepada nasabah dengan cara memberikan modal beserta pelatihan, agar membuat usaha yang nasabah miliki menjadi lebih berkembang dari sebelumnya.

Peneliti melakukan wawancara terkait dengan Strategi penguatan *Capacity Building* dalam meningkatkan usaha nasabah di PNM Mekaar Cabang Krejengan.

Hal ini disampaikan langsung oleh Siti Aisah selaku pimpinan PNM Mekaar Cabang Krejengan yang mengatakan bahwa:

Mengenai adanya program kerja dari strategi peningkatan usaha nasabah pada keuangan mikro melalui penguatan *Capacity Building* sangat baik, terutama bagi para pelaku usaha mikro yang menjadi nasabah di PNM Mekaar krenjengan yang harus mendapatkan pendampingan dan pengembangan pada usaha yang saat ini mereka tekuni.⁶⁶

Hal ini juga disampaikan oleh Riska Account Officer PNM Mekaar Cabang Krejengan yaitu Riska yang mengatakan:

⁶⁶ Siti Aisyah, *wawancara*, Probolinggo, 05 Juli 2021.

Strategi penguatan *capacity building* dalam meningkatkan usaha nasabah sangat penting karena dengan adanya *Capacity Building* ini usaha nasabah binaan PNM Mekaar Krejengan dapat dikembangkan dari yang awalnya usaha kecil kecikan sehingga usahanya bisa lebih besar. Dan untuk karyawan dengan adanya strategi ini tentu saja akan menjadikan internal PNM Mekaar Cabang Krejengan lebih baik lagi dalam pengembangan sumber daya manusia yang ada.⁶⁷

Hal ini senada dengan pernyataan informan salah satu nasabah PNM mekaar yang bernama Ibu Tutik yang menyatakan tanggapan terkait Strategi yang dilakukan PNM Mekaar Cabang Krejengan dalam Meningkatkan Usaha Nasabah Melalui Penguatan *Capacity Building*, bahwa :

Dengan adanya strategi penguatan *Capacity Building* tentu baik, dengan adanya *Capacity Building* atau pengembangan kapasitas ini para nasabah banyak memperoleh ilmu dalam menjalankan usaha-usaha yang ditekuni. Nasabah banyak belajar dari para pemateri yang merupakan pengusaha atau pebisnis yang sudah sukses dalam mengelola usahanya. Sehingga apa yang diperoleh dalam program pengembangan kapasitas dapat diaplikasikan pada usaha-usaha agar lebih baik untuk kedepannya.⁶⁸

Sedangkan jawaban dari Ibu Wahyuni selaku nasabah PNM Mekaar Cabang Krejengan adalah:

Tentu saja Strategi Penguatan *Capacity Building* ini memberikan efek yang baik mas kepada Usaha-usaha yang kami miliki, seperti usaha jahit yang saya punya. setelah saya mengikuti strategi tersebut dengan menjadi nasabah PNM Mekaar, saya dapat memasarkan pakaian hasil jahitan saya lebih luas lagi, efeknya pesanan semakin banyak dan modal awal untuk membeli bahan kain tidak kesulitan karena disediakan pinjaman modal yang ringan angsuran di PNM Mekar Cabang Krejengan.⁶⁹

⁶⁷ Riska, *wawancara*, Probolinggo, 05 Juli 2021.

⁶⁸ Tutik, *wawancara*, Probolinggo, 22 Juli 2021.

⁶⁹ Wahyuni, *wawancara*, Probolinggo, 29 Agustus 2021.

Dari pernyataan dari beberapa sumber informan yang telah dikemukakan diatas mengenai adanya strategi penguatan *Capacity Building*, sangat baik karena nasabah mendapatkan pendampingan dan pengembangan dari usaha yang dijalani, mengembangkan usaha-usaha kecil sehingga menjadi lebih besar lagi, memperoleh ilmu baru, mendapatkan pelatihan dari pemateri yang merupakan pengusaha yang sudah sukses.

b. Penerapan Strategi Penguatan *Capacity Building* yang dilakukan PNM Mekaar Cabang Krejengan dalam Meningkatkan Usaha Nasabah

Strategi yang dirancang oleh sebuah perusahaan tidak akan berguna apabila tidak ada aksi nyata berupa proses penerapan pada strategi yang telah dirancang. Tanpa penerapan dan pengaplikasian secara nyata tidak akan membuat strategi berjalan baik sesuai dengan apa yang diharapkan. Banyak proses yang harus dijalani untuk mencapai Strategi penguatan *Capacity Building*. Penerapan sangat perlu dilakukan dalam menjalankan sebuah strategi, ada banyak hal yaitu bisa dengan pendampingan dan pelatihan.

Hal ini disampaikan langsung oleh pimpinan cabang PNM Mekaar Cabang Krejengan yaitu ibu Siti Aisah mengenai penerapan strategi penguatan *Capacity Building* yang mengatakan:

Dalam menerapkan proses *Capacity Building* di PT PNM Mekaar Krenjengan, dilakukan dengan cara membagi secara berkelompok dimana dalam setiap kelompok akan didampingi oleh karyawan PNM Mekaar dan mendapatkan berbagai macam pelatihan dari para pemateri seperti: pelatihan pembukuan, tata kelola, dan manajemen resiko, pelatihan produksi, literasi keuangan,

pemasaran produk, pelatihan branding dasar, membaca peluang usaha, membina hubungan baik dengan sekitar, dan pelatihan pelatihan lainnya. Selain mendapat pelatihan, PNM Mekaar juga memberikan modal untuk para nasabah agar dapat mengaplikasikan pelatihan pengembangan kapasitas agar usaha yang nasabah miliki dapat berkembang.⁷⁰

Hal ini juga disampaikan langsung oleh Riska selaku Account

Officer PNM Mekar Cabang Krejengan yang mengatakan:

Dalam proses penerapan strategi penguatan *Capacity Building* di PNM Mekaar Krejengan mendapatkan pendampingan secara langsung dari *Account Officer* serta mendapatkan berbagai macam pelatihan dari pemateri, sehingga baik karyawan ataupun nasabah juga mendapatkan ilmu baru dari adanya penguatan pengembangan kapasitas tersebut. Strategi penguatan *capacity buiding* disampaikan melalui pelatihan-pelatihan untuk nasabah dan karyawan PNM Mekaar agar dapat meningkatkan usaha yang dimiliki nasabah.⁷¹

Sedangkan jawaban dari Ibu Sofiah selaku Nasabah PNM Mekaar

Cabang Krejengan yang menyatakan bahwa:

Jadi ketika kami para nasabah mengikuti program penguatan *Capacity Building*, kami mendapatkan pelatihan dan pendampingan. Pelatihannya yaitu pelatihan manajemen keuangan, pelatihan produksi, pelatihan ekspor dan masih banyak lagi. Selain itu juga kami didampingi oleh karyawan PNM Mekaar tujuannya agar pelatihan yang didapatkan berjalan dengan sesuai rencana.⁷²

Dari beberapa pernyataan informan diatas telah menjelaskan bahwa Penerapan Strategi Penguatan *Capacity Building* yang dilakukan PNM Mekaar Cabang Krejengan dalam Meningkatkan Usaha Nasabah berdampak baik bagi nasabah maupun karyawan PNM, berapa penerapan yang dilakukan untuk menjalankan strategi penguatan *Capacity Buiding*

⁷⁰ Siti Aisyah, *wawancara*, Probolinggo, 05 Juli 2021.

⁷¹ Riska, *wawancara*, Probolinggo, 05 Juli 2021.

⁷² Sofiah, *wawancara*, Probolinggo, 18 Oktober 2021.

di PNM Mekaar dengan cara memberikan modal, pendampingan dan pelatihan secara berkelompok dimana dalam setiap kelompok akan didampingi oleh karyawan PNM Mekaar dan mendapatkan berbagai macam pelatihan dari para pemateri seperti: pelatihan pembukuan, tata kelola, dan manajemen resiko, pelatihan produksi, literasi keuangan, pemasaran produk, pelatihan branding dasar, membaca peluang usaha, membina hubungan baik dengan sekitar (*stakeholder*), dan pelatihan pelatihan lainnya.

- c. Strategi penguatan *Capacity Building* mampu meningkatkan usaha nasabah PNM Mekaar Cabang Krejengan.

Meningkatkan sebuah usaha perlu adanya strategi yang harus dijalankan agar usaha yang dimiliki dapat memiliki perkembangan yang terus maju dari pada sebelumnya. Banyak sekali strategi yang dapat dilakukan untuk meningkatkan usaha salah satunya dengan menerapkan *Capacity Building* yang memiliki kemungkinan untuk membuat usaha berkembang.

Sesuai dari pemaparan Siti Aisah selaku pimpinan PNM Mekaar Cabang Krejengan yang diperoleh melalui hasil wawancara bahwa:

Strategi penguatan *Capacity Building* mampu meningkatkan usaha para nasabah, karena strategi penguatan *Capacity Building* mengetahui ilmu baru yang belum diketahui oleh nasabah, seperti: strategi memasarkan sebuah produk, membangun stakeholder, dan lain-lainnya. Sehingga dengan adanya strategi penguatan *Capacity Building* dapat meningkatkan usaha nasabah secara perlahan agar terus berkembang menjadi lebih baik dari sebelumnya.⁷³

⁷³ Siti Aisyah, wawancara, Probolinggo, 05 Juli 2021.

Hal ini juga diungkapkan langsung oleh Riska selaku Account Officer PNM Mekaar Cabang Krejengan yang menyatakan bahwa:

Pengembangan kapasitas dan pembiayaan atau biasanya disebut *Capacity Building* mampu meningkatkan usaha nasabah PNM Mekaar Krejengan, sesuai dengan hasil wawancara yang diperoleh dari *Account Officer*, hal ini dikarenakan dengan adanya *Capacity Building* dapat mengurangi dan menghilangkan kinerja buruk, meningkatkan produktivitas, meningkatkan fleksibilitas dari angkatan kerja, dan tentu meningkatkan komitmen karyawan dalam mensejahterakan para nasabah.⁷⁴

Sedangkan jawaban dari Ibu Tutik selaku salah satu nasabah di PNM Mekaar yang menyatakan bahwa:

Awalnya saya memiliki usaha toko sembako kecil-kecilan, namun setelah menjadi nasabah PNM Mekaar Krejengan usahanya lebih berkembang dari sebelumnya. Pada saat awal menjadi nasabah PNM Mekaar diberikan modal dan pelatihan pengembangan kapasitas usaha untuk nasabah agar usaha yang dimiliki semakin berkembang. Dengan angsuran pinjaman yang ringan, tentu sangat memudahkan kami para nasabah dalam menjalankan usaha kami.⁷⁵

Hal serupa juga disampaikan oleh ibu Wahyuni yang merupakan nasabah PNM Mekaar Cabang Krejengan bahwa:

Tentu saja strategi *Capacity Building* ini bisa di bilang mampu dalam meningkatkan usaha para nasabah di PNM Mekaar Krejengan ini. Karena sejak saya bergabung menjadi nasabah di PNM Mekaar lalu aktif mengikuti berbagai macam program salah satunya strategi penguatan *Capacity Building* ini usaha saya menjadi lebih baik daripada sebelumnya. Contohnya saat ini saya memiliki 2 mesin jahit yang awalnya hanya 1 mesin saja. Dengan berbagai strategi dalam berusaha yang baik dan benar yang ada dalam pelatihan itu, lalu saya terapkan dalam bisnis yang jahit saya miliki ini dan dapat di bilang sukses mampu meningkatkan usaha jahit saya mas.⁷⁶

⁷⁴ Riska, wawancara, Probolinggo, 05 Juli 2021.

⁷⁵ Tutik, wawancara, Probolinggo, 22 Juli 2021.

⁷⁶ Wahyuni, wawancara, Probolinggo.29 Agustus 2021.

Dari beberapa pernyataan informan mengenai strategi penguatan *Capacity Building* mampu meningkatkan usaha nasabah PNM Mekaar Cabang Krejengan, karena dengan adanya penguatan tersebut nasabah mampu meningkatkan usaha yang dimiliki dengan cara diberikan modal dan pelatihan kepada nasabah agar mengetahui banyak hal yang sebelumnya belum diketahui, dapat mengurangi dan menghilangkan kinerja yang buruk, meningkatkan produktivitas, meningkatkan fleksibilitas dari angkatan kerja, dan meningkatkan komitmen karyawan dalam mensejahterakan para nasabah.

- d. Tujuan dari adanya strategi peningkatan usaha nasabah melalui penguatan *capacity building* di PNM Mekaar Cabang Krejengan.

Strategi peningkatan usaha nasabah melalui penguatan *Capacity Building* tentu memiliki tujuan yang diperoleh dari adanya strategi tersebut. Tujuan memiliki pengaruh penting dalam sebuah strategi karena tujuan menentukan serta menunjukkan suatu arah untuk pencapaian strategi, biasanya tujuan terbagi menjadi dua bagian atau lebih, dalam dua bagian tersebut biasanya meliputi: tujuan umum dan tujuan khusus yang akan dicapai karena telah menjalankan strategi dengan baik.

Menurut Siti Aisyah selaku Pimpinan Cabang mengenai pendapatnya tentang tujuan strategi penguatan *Capacity Building* menyatakan bahwa:

Secara umum: Memberikan pendampingan dan pembinaan kepada nasabah baik secara reguler ataupun klaster berdasarkan pada kesamaan wilayah atau produk. Secara khusus: mewujudkan kinerja yang lebih baik dilihat dari aspek efisiensi dalam waktu

dan sumber daya yang dibutuhkan untuk mencapai suatu outcome, dan efektifitas berupa kepatantasan usaha yang dilakukan demi hasil yang diinginkan.⁷⁷

Hal ini juga disampaikan Riska selaku Account Officer yang menyatakan bahwa:

Memberikan ilmu kepada nasabah PNM Mekaar dengan berbagai macam materi yang menggadeng pemateri dari internal untuk memberikan berbagai pelatihan, yang bertujuan supaya usaha para nasabah lebih berkembang sehingga memiliki omset lebih besar agar bisa mensejahterakan keluarga.⁷⁸

Dari penjabaran diatas dapat diketahui ada beberapa tujuan dari adanya strategi peningkatan usaha nasabah melalui penguatan *Capacity*

Building di PNM Mekaar Cabang Krejengan diantaranya: Secara umum:

Memberikan pendampingan dan pembinaan kepada nasabah baik secara reguler ataupun klaster berdasarkan pada kesamaan wilayah atau produk.

Secara khusus: mewujudkan kinerja yang lebih baik dilihat dari aspek efisiensi dalam waktu dan sumber daya yang dibutuhkan untuk mencapai suatu outcome, dan efektifitas berupa kepatantasan usaha yang dilakukan demi hasil yang diinginkan. Sedangkan inti dari tujuan yang disampaikan pada penjabaran diatas adalah supaya usaha para nasabah lebih berkembang sehingga memiliki omset lebih besar agar bisa mensejahterakan keluarga.

e. Manfaat dari adanya strategi peningkatan usaha nasabah melalui penguatan capacity building di PNM Mekaar Cabang Krejengan.

⁷⁷ Siti Aisyah, *wawancara*, Probolinggo, 05 Juli 2021.

⁷⁸ Riska, *wawancara*, Probolinggo, 05 Juli 2021.

Manfaat merupakan hasil yang diperoleh dari sesuatu yang dikerjakan yang diharapkan bermanfaat baik. Sama dengan manfaat dari adanya Strategi peningkatan usaha nasabah melalui penguatan *Capacity Building* di PNM Mekaar Krenjengan diharapkan dapat memberikan manfaat yang positif bagi para nasabah.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Siti Aisah selaku pimpinan Cabang, tentang manfaat strategi penguatan *Capacity Building* menyatakan bahwa:

Manfaat dari adanya strategi *Capacity Building* ini sudah banyak dirasakan oleh para nasabah. Usaha yang awalnya tidak ada perkembangan bahkan hampir gulung tikar dan setelah menjadi nasabah PNM Mekaar dan mengikuti program penguatan *Capacity Building* ini usaha mereka menjadi lebih baik dari sebelumnya. Jadi dapat mengurangi dan menghilangkan kinerja yang buruk dan meningkatkan produktivitas serta dapat meningkatkan fleksibilitas bagi usaha mereka. Dan tentu saja nasabah yang ada di PNM Mekaar Krejengan lebih loyal dan tetap komitmen terhadap PNM Mekaar Cabang Krenjengan meskipun dimasa pandemi seperti sekarang, karena dimasa pandemi ini banyak usaha yang gulung tikar karena kurangnya modal yang dimiliki.⁷⁹

Hal ini juga disampaikan langsung oleh Riska selaku Account

Officer PNM Mekaar Cbang Krejengan menyatakan bahwa:

Nasabah yang usahanya belum ada perkembangan bisa bersaing dengan usaha-usaha lainnya salah satunya dengan ketersediaan modal yang diberikan oleh PNM Mekaar. Dengan adanya strategi penguatan *Capacity Building* ini, pendampingan yang kami berikan bisa maksimal salah satunya dalam hal peningkatan usaha para nasabah. Jadi antara ketersediaan modal yang ada dengan usaha yang nasabah miliki dapat berjalan dengan baik.⁸⁰

⁷⁹ Siti Aisyah, *wawancara*, Probolinggo, 05 Juli 2021.

⁸⁰ Riska, *wawancara*, Probolinggo, 05 Juli 2021.

Hal ini juga disampaikan langsung oleh Ibu Tutik selaku nasabah PNM Mekaar Cabang Krejengan menyatakan bahwa:

Dengan adanya strategi *Capacity Building* ini, banyak usaha-usaha skala mikro yang terbantu. Salah satunya usaha saya yang hampir bangkrut dan setelah saya menjadi nasabah PNM Mekaar Cabang Krejengan, kemudian saya mengikuti program strategi penguatan *Capacity Building* ini usaha saya bisa lebih berkembang. Karena banyak ilmu dalam berbisnis yang saya dapatkan ketika mengikuti pelatihan strategi penguatan *Capacity Building* ini. Salah satu hasilnya omset penghasilan saya per bulan yang biasanya hanya 2 juta sekarang alhamdulillah meskipun pandemi covid-19 tidak ada penurunan. Justru meningkat menjadi 4 juta per bulan nya. Karena usaha yang saya miliki bisa berkembang dari sebelumnya.⁸¹

Hal yang sama juga disampaikan oleh ibu Wahyuni selaku nasabah PNM Mekaar Cabang Krejengan bahwa:

Manfaat nya yang pasti usaha jahit yang saya miliki lebih berkembang. Penghasilan perbulan sebelum menjadi nasabah yang hanya 1,5 juta per bulan, kemudian setelah saya menjadi nasabah dan mengikuti program penguatan *Capacity Building* selama beberapa bulan, penghasilan bulanan yang saya dapatkan sekitar 2.5 juta perbulan dikarenakan banyak nya permintaan konsumen setelah saya mengikuti pelatihan dalam berbisnis di PNM Mekaar Cabang Krejengan.⁸²

Hal ini juga disampaikan langsung oleh Ibu Sofiah selaku nasabah PNM Mekaar Cabang Krejengan yang menyatakan bahwa:

Dengan adanya strategi ini kami para nasabah sangat terbantu karena usaha usha yang kami miliki dapat bertahan dalam masa pandemi Covid-19. Karena banyak pengetahuan yang kami dapatkan ketika mengikuti penguatan *Capacity Building* ini dan dalam mengembangkan usaha banyakl cara yang dapat kami lakukan. Bisa dibilang lebih kreatif dalam berwirausaha.⁸³

⁸¹ Tutik, *wawancara*, Probolinggo, 22 Juli 2021.

⁸² Wahyuni, *wawancara*, Probolinggo.29 Agustus 2021.

⁸³ Sofiah, *wawancara*, Probolinggo, 18 Oktober 2021.

Di sini tampak jelas bahwa Strategi peningkatan usaha nasabah melalui penguatan *Capacity Building* di PNM Mekaar Cabang Krejengan ini banyak nasabah yang sudah merasakan manfaatnya. Dengan adanya manfaat tersebut tentu saja menjadikan nasabah lebih loyal dan komitmen serta dapat mengembangkan usaha yang dimiliki.

f. Kendala dalam pelaksanaan Strategi Penguatan *Capacity Building* dalam Meningkatkan Usaha Nasabah

Sebelum melangkah jauh dalam memperbaiki kinerja PNM Mekaar Cabang Krejengan dalam meningkatkan usaha nasabah, lembaga keuangan pasti mempunyai permasalahan atau kendala baik itu internal maupun eksternal perusahaan. Kendala akan selalu ada dalam pelaksanaan sebuah strategi yang dilakukan, termasuk dalam pelaksanaan strategi penguatan *Capacity Building* dalam meningkatkan usaha nasabah juga memiliki kendala tersendiri yang akan muncul seiring berjalannya strategi yang dijalankan.

Adapun kendala yang timbul pada saat menjalankan strategi penguatan *Capacity Building* menurut ibu Tutik selaku nasabah PNM Mekaar, menyatakan bahwa:

Pada masa pandemi kendalanya adalah pembatasan pelaksanaan penguatan *Capacity Building*, jadi untuk pelaksanaannya ada yang via online atau dengan cara tatap muka, yang dibatasi pelatihan hanya beberapa kelompok saja, selain itu untuk pelatihan pelaksanaan penguatan *Capacity Building* melalui via online banyak nasabah yang mengeluh ketika menggunakan handphone karena terkendala jaringan dan beberapa alasan lainnya. Karena memang tempat tinggalnya ada yang di pelosok desa.⁸⁴

⁸⁴ Tutik, wawancara, Probolinggo, 22 Juli 2021.

Hal ini juga dipertegas oleh Siti Aisah selaku Pimpinan Cabang

PNM Mekaar Cabang Krejengan yang menyatakan bahwa:

Untuk kendalanya dimasa pandemi pada saat ini pelaksanaan dibatasi, jadi dalam satu bulan dilakukan satu kali pengembangan kapasitas dan dilakukan dengan beberapa kelompok secara bergantian baik melalui via online atau tatap muka, dengan protokol kesehatan yang ketat. Baik para nasabah atau para karyawan pendamping sangat antusias dalam mengikuti penguatan *Capacity Building* yang ada di PNM Mekaar Cabang Krejengan. Selain itu untuk kendalanya dalam pelaksanaan strategi pengembangan kapasitas ini atau *Capacity Building* yaitu lokasi yang sering berpindah-pindah dikarenakan kami belum memiliki tempat yang khusus untuk melaksanakan program ini.⁸⁵

Peningkatan strategi penguatan *Capacity Building* tentu diperlukan agar terhindar dan meminimalisir dari kendala yang akan timbul, agar lembaga keuangan mikro seperti PNM Mekaar maupun nasabah bisa mengembangkan lembaga maupun usahanya, dengan cara melakukan evaluasi, adapun kendala yang timbul pada saat ini sesuai pemaparan informan yaitu pada saat pandemi pertemuan dibatasi dengan cara dibagi perkelompok dan dengan adanya pelatihan secara online banyak nasabah yang kurang mengerti terkait mekanisme dalam menggunakan media elektronik seperti handphone.

2. Dampak Penerapan Strategi Penguatan *Capacity Building* Yang Dilakukan PNM Mekaar Cabang Krejengan Dalam Meningkatkan Usaha Nasabah

Penerapan strategi penguatan *Capacity Building* yang dilakukan PNM Mekaar Cabang Krejengan berkontribusi positif dalam peningkatan

⁸⁵ Siti Aisyah, *wawancara*, Probolinggo, 05 Juli 2021.

penghasilan nasabah, dengan adanya pelatihan-pelatihan yang telah disediakan oleh PT PNM Mekaar Cabang Krenjengan membuat para nasabah bisa mengembangkan usaha yang mereka jalani.

Tentu saja hal ini berdampak baik bagi keberlangsungan usaha yang dimiliki nasabah saat ini agar usahanya senantiasa berkembang kedepannya, dari strategi penguatan *Capacity Building* tersebut.

a. Faktor yang berdampak pada Strategi PNM Mekaar Cabang Krejengan dalam Meningkatkan Usaha Nasabah

Faktor merupakan acuan yang dapat mempengaruhi kinerja suatu usaha yang dijalankan, adapun beberapa faktor yang biasanya secara umum terbagi menjadi beberapa bagian yang dirancang secara khusus agar dapat meningkatkan usaha suatu lembaga atau nasabah.

Hal ini dapat diketahui dari hasil wawancara dengan Siti Aisah selaku Pimpinan Cabang yang mengatakan bahwa:

Faktor yang mempengaruhi penguatan *capacity building* yaitu, Komitmen bersama dalam hal ini komitmen bersama dari seluruh orang yang terlibat memiliki pengaruh terhadap sejauh mana pengembangan kapasitas bisa sukses. dan Kepemimpinan kondusif, merupakan salah satu hal yang mendasar yang dapat berdampak dalam mempengaruhi inisiasi dan kesuksesan pada program pengembangan kapasitas personal dan pengembangan sebuah UMKM.⁸⁶

Sedangkan hasil wawancara dengan Riska selaku Account Officer mengatakan bahwa:

Faktor yang mempengaruhi penguatan *Capacity Building* yaitu komitmen bersama dari karyawan maupun nasabah. Kemudian kepemimpinan yang kondusif. Dengan kepemimpinan yang

⁸⁶ Siti Aisyah, *wawancara*, Probolinggo, 05 Juli 2021.

kondusif ini, maka akan menjadi alat pemicu untuk setiap elemen dalam mengembangkan kapasitasnya.⁸⁷

Faktor memiliki pengaruh penting untuk menunjang keberlangsungan strategi agar berjalan lancar sesuai dengan harapan. Adapun faktor yang dijalankan PNM Mekaar pada Strategi peningkatan Usaha nasabah diantaranya, komitmen bersama; komitmen bersama dari seluruh orang yang terlibat memiliki pengaruh terhadap sejauh mana pengembangan kapasitas bisa sukses dan kepemimpinan kondusif; merupakan salah satu hal yang mendasar yang dapat berdampak dalam mempengaruhi inisiasi dan kesuksesan dengan kepemimpinan yang kondusif ini, maka akan menjadi alat pemicu untuk setiap elemen dalam pengembangan kapasitas.

- b. Tingkatan dalam *Capacity Building* berdampak terhadap strategi capacity building yang dilakukan PNM Mekaar Cabang Krejengan dalam meningkatkan usaha nasabah

Penerapan strategi penguatan *Capacity Building* yang dilakukan sebuah usaha atau lembaga akan berdampak dalam peningkatan usaha nasabah, karena tingkatan tersebut bertujuan untuk mendapatkan sumber daya yang berkualitas dan mencapai tujuan yang telah diimpikan.

Pada PNM Mekaar Cabang Krenjengan penerapan strategi penguatan *Capacity Building* sangat berdampak pada beberapa tingkatan-tingkatan yang ada.

⁸⁷ Riska, wawancara, Probolinggo, 05 Juli 2021.

Sebagaimana pernyataan dari Siti Aisyah sebagai Pimpinan Kantor Cabang yang mengatakan bahwa:

Dalam *Capacity Building* terdapat beberapa tingkatan yaitu: Tingkatan sistem seperti: a) kerangka kerja yang berhubungan dengan pengaturan dan kebijakan. b) Tingkatan individual seperti: keterampilan, pengetahuan, dan motivasi. c) Tingkatan institusional seperti: struktur organisasi, proses pengambilan keputusan, prosedur mekanisme dalam bekerja.⁸⁸

Sedangkan hasil wawancara dengan Riska *Account Officer* PNM Mekaar Cabang Krejengan mengatakan bahwa:

Tingkatan tingkatan dalam Strategi penguatan *Capacity Building* sangat berdampak untuk meningkatkan usaha nasabah PNM Mekar krejengan karena *Capacity Building* yang ditekankan adalah pada Aspek pembelajaran atau pendampingan dan pelatihan juga diperlukan untuk pengembangan nasabah seperti: mendapatkan sumber daya manusia yang berkualitas, serta penambahan pengetahuan dan teknologi yang berkembang saat ini, pelatihan moral untuk memberikan tauladan, dan motivasi untuk bekerja lebih baik dalam rangka melaksanakan tugas dan fungsi untuk mencapai tujuan dari Lembaga PNM Mekaar.⁸⁹

Tingkatan dalam strategi penguatan *Capacity Building* memiliki dampak yang sangat penting bagi peningkatan usaha nasabah di PNM Mekaar Krenjengan, sesuai dengan hasil wawancara dari para informan yang menyatakan ada beberapa tingkatan yang digunakan dalam lembaga keuangan mikro tersebut diantaranya; Tingkatan sistem seperti: a) kerangka kerja yang berhubungan dengan pengaturan dan kebijakan. b) Tingkatan individual seperti: keterampilan, pengetahuan, dan motivasi. c) Tingkatan institusional seperti: struktur organisasi, proses pengambilan keputusan, prosedur mekanisme dalam bekerja.

⁸⁸ Siti Aisyah, *wawancara*, Probolinggo, 05 Juli 2021.

⁸⁹ Riska, *wawancara*, Probolinggo, 05 Juli 2021.

Tetapi yang lebih ditekankan adalah dari aspek pendampingan dan pengembangan agar dapat mencapai tujuan lembaga PNM Mekaar.

- c. Dampak Penguatan *Capacity Building* yang dilakukan PNM Mekaar Cabang Krejengan pada angsuran pinjaman para nasabah

Angsuran merupakan kewajiban yang perlu dibayarkan dengan cara menyicil dari pinjaman modal yang telah diterima sebelumnya. Dampak penguatan *Capacity Building* akan berdampak pada angsuran pinjaman modal yang nasabah pinjam kepada pemilik modal, tentu saja hal ini dipengaruhi oleh lancar atau tidak usaha yang dimiliki nasabah.

Sesuai dengan hasil wawancara dengan Pimpinan PNM Mekaar Cabang Krejengan yaitu Siti Aisah yang megatakah bahwa:

Penerapan strategi penguatan *Capacity Building* yang dilakukan PNM Mekaar Cabang Krenjengan pada angsuran pinjaman nasabah berdampak positif dan memiliki peningkatan dari sebelumnya, karena jika sebelumnya nasabah yang awalnya memiliki usaha kecil-kecilan yang kurang berkembang tetapi dengan adanya strategi penguatan *Capacity Building* usahanya menjadi lebih lancar dan berkembang. Hal ini membuat angsuran pinjaman modal yang diberikan oleh PNM Mekaar dapat dibayarkan dengan lancar setiap minggu ataupun angsuran yang dibayar harian, dengan cara dicicil sedikit demi sedikit.⁹⁰

Begitupula dengan hasil wawancara Riska selaku *Account Officer* yang menyatakan bahwa:

Bagi pihak PNM Mekaar sendiri tentu saja sangat terbantu dengan adanya strategi penguatan *Capacity Building* karena, angsuran pinjaman nansabah menjadi lancar dan dibayar secara teratur. meskipun ada beberapa nasabah yang memiliki tunggakan pembayaran karena alasan tertentu. Tapi sejauh ini

⁹⁰ Siti Aisyah, *wawancara*, Probolinggo, 05 Juli 2021.

dampak dari strategi penguatan *Capacity Building* sejauh ini lancar.⁹¹

Sedangkan hasil wawancara dengan Ibu Tutik salah satu nasabah PNM Mekaar Cabang Krejengan mengatakan bahwa:

Kita selaku nasabah PNM Mekaar, dengan adanya strategi penguatan *Capacity Building*, berdampak positif terhadap usaha yang dijalani. Karena dengan pelatihan dan pendampingan yang diberikan oleh pihak PNM Mekaar membuat usaha yang kami jalankan berpenghasilan semakin lancar, jadi untuk pembayaran angsuran tidak ada hambatan.⁹²

Hal ini juga disampaikan langsung oleh Ibu Wahyuni selaku Nasabah PNM Mekaar Cabang Krejengan yang mengatakan bahwa:

Mengenai dampak dari adanya strategi *Capacity Building* ini, bagi saya sangat berdampak positif, karena usaha saya tiap minggunya selalu ada pemasukan dan juga permintaan dari konsumen selalu ada. Jadi untuk untuk produksi juga selalu berjalan. Dan pendapatan saya pun tidak terhambat. Jadi untuk membayar angsuran pinjaman modal yang diberikan PNM Mekaar di tiap minggunya itu lancar.⁹³

Hal ini juga disampaikan langsung oleh Ibu Sofiah selaku nasabah PNM Mekaar Cabang Krejengan yang menyatakan bahwa:

Dampak adanya penguatan *Capacity Building* ini saya memperoleh banyak ilmu tentang berusaha yang baik dan benar. salah satunya adalah dalam hal menambah menu dagangan saya. Dan juga ddalam memasarkan dagangan saya disaat pandemi Covid-19. Jadi saya mempunyai ilmu dalam memasarkan dagangan Via online. Dan untuk konsumen bisa memesan nya lewat Online.⁹⁴

Dalam Penerapan strategi penguatan *Capacity Building* yang dilakukan PNM Mekaar Cabang Krenjengan dampaknya terhadap

⁹¹ Riska, wawancara, Probolinggo, 05 Juli 2021.

⁹² Tutik, wawancara, Probolinggo, 22 Juli 2021.

⁹³ Wahyuni, wawancara, Probolinggo, 29 Agustus 2021.

⁹⁴ Sofiah, wawancara, Probolinggo, 18 Oktober 2021.

angsuran nasabah berdampak positif karena pada awal menjalani usaha kecil-kecilan menjadi lebih berkembang dari sebelumnya, dengan begitu angsuran yang dibayar oleh nasabah tidak mengalami tunggakan karena angsuran dibayar secara teratur karena usaha nasabah lancar, hal ini sesuai dengan pernyataan para informan.

- d. Dampak negatif yang diperoleh nasabah Dengan adanya penguatan *capacity building* di PNM Mekaar Cabang Krejengan

Dampak negatif maupun positif selalu menjadi sifat yang tidak bisa dihilangkan oleh pengusaha maupun lembaga yang menjalani strategi dalam meningkatkan usaha, tetapi hal negatif tidak akan terjadi apabila sudah ada persiapan yang cukup matang untuk menjalankan strategi tersebut.

Penerapan strategi penguatan *capacity building* yang dilakukan PNM Mekaar Cabang Krejengan pada pendapatan usaha nasabah sejauh ini tidak ada yang berdampak negatif.

Hal ini disampaikan langsung oleh Siti Aisah selaku Pimpinan

Cabang PNM Mekaar Cabang Krejengan yang menyatakan bahwa:

Penerapan strategi penguatan *capacity building* yang dilakukan PNM Mekaar Cabang Krejengan pada pendapatan usaha nasabah sejauh ini tidak ada yang berdampak negatif karena ketika nasabah yang awalnya memiliki usaha kecil-kecilan dan tidak ada perkembangan pada usahanya, namun setelah adanya penerapan strategi penguatan *capacity building* ini usaha yang dimilikinya menjadi lancar dan ada peningkatan dari sisi produksi, penghasilan, dan lainnya.⁹⁵

⁹⁵ Siti Aisyah, wawancara, Probolinggo, 05 Juli 2021.

Sedangkan hasil wawancara dengan Riska selaku Account Officer menyatakan bahwa:

Pada saat dilapangan karyawan PT PNM Mekaar Cabang Krenjengan sama sekali tidak menemukan dampak negatif terhadap usaha para nasabah, melainkan adanya peningkatan pada usaha yang dimiliki nasabah. Dalam perbaikan kinerja karyawan PT PNM selaku pendamping, pihak *Account Officer* selalu melakukan evaluasi agar usaha yang nasabah miliki tidak mengalami penurunan.⁹⁶

Tidak ada dampak negatif yang timbul dengan adanya strategi penguatan *capacity building* pada angsuran nasabah melainkan hanya ada hal yang positif yang diperoleh. Strategi penguatan *capacity building* membuat usaha nasabah berkembang dan ada peningkatan dari sisi produksi, penghasilan, dan lainnya. Sehingga angsuran nasabah tidak terkendala dengan tunggakan karena perkembangan usaha nasabah tersebut angsuran menjadi lancar.

C. Pembahasan Temuan

Bedasarkan dari data yang telah disajikan dan fakta yang terjadi dilapangan dan telah dianalisis secara kualitatif, maka pada bagian ini temuan-temuan dilapangan tersebut dilakukan pembahasan dengan membandingkan antara teori dan kenyataan yang ditemukan dilapangan.

Pembahasan dari temuan ini mengacu pada judul penelitian yaitu “Strategi Peningkatan Usaha Nasabah Pada Lembaga Keuangan Mikro Melalui Penguatan *Capacity Building* di PT PNM Mekaar Cabang Krenjengan

⁹⁶ Riska, *wawancara*, Probolinggo, 05 Juli 2021.

Kabupaten Probolinggo, adapun pembahasan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Strategi PNM Mekaar Cabang Krejengan Dalam Meningkatkan Usaha Nasabah Melalui Penguatan *Capacity Building* di PT PNM Mekaar Cabang Krejengan Kabupaten Probolinggo.

Dari hasil wawancara yang diperoleh terkait tanggapan para informan mengenai strategi penguatan *capacity building* yang dilakukan oleh PNM Mekaar Cabang Krejengan, yang memiliki fokus terhadap peningkatan usaha nasabah agar lebih berkembang dari sebelumnya.

a. Strategi yang dilakukan PNM Mekaar Cabang Krejengan dalam Meningkatkan Usaha Nasabah Melalui Penguatan *Capacity Building*

Strategi yang dilakukan melalui penguatan *capacity building* di PNM Mekaar Cabang Krejengan memiliki dampak baik terhadap perubahan usaha nasabah yang awal dibangun kecil-kecilan menjadi berkembang dari sebelumnya, dengan adanya pelatihan dan pendampingan yang disediakan agar mampu bersaing dengan usaha lain.

Sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Yeremias T. Keban *Capacity Building* adalah serangkaian strategi yang ditujukan untuk meningkatkan efisiensi, efektifitas, dan responsifitas dari kinerja.⁹⁷

b. Penerapan Strategi Penguatan *Capacity Building* yang dilakukan PNM

Strategi yang dirancang oleh sebuah perusahaan tidak akan berguna tanpa penerapan dan pengaplikasian secara nyata tidak akan

⁹⁷Yeremias T. Keban, "Good Governance dan *Capacity Building* Sebagai Indikator Utama dan Fokus Penilaian Kinerja Pemerintahan", 20, *Perencanaan Pembangunan*, (2000), 7.

membuat strategi berjalan baik sesuai dengan apa yang diharapkan. Banyak proses yang harus dijalani untuk mencapai Strategi penguatan *capacity building*. Penerapan sangat perlu dilakukan dalam menjalankan sebuah strategi, pengimplementasian dalam PNM Mekaar Cabang Krejengan dalam Meningkatkan Usaha Nasabah ada banyak hal yaitu bisa dengan pendampingan dan pelatihan agar usaha nasabah dapat berkembang sesuai dengan tujuan.

Sesuai dengan teori yang dikemukakan Brown *capacity building* adalah sebagai suatu proses yang dapat meningkatkan kemampuan seseorang, suatu organisasi atau suatu sistem untuk mencapai tujuan-tujuan yang dicita-citakan.⁹⁸

c. Strategi penguatan *capacity building* mampu meningkatkan usaha nasabah PNM Mekaar Cabang Krejengan.

Meningkatkan sebuah usaha perlu adanya strategi yang harus dijalankan agar usaha yang dimiliki dapat memiliki perkembangan yang terus maju dari pada sebelumnya. Banyak sekali strategi yang dapat dilakukan untuk meningkatkan usaha salah satunya dengan menerapkan *capacity building* yang memiliki kemungkinan untuk membuat usaha berkembang. Penguatan *capacity building* di PNM mekaar mampu meningkatkan usaha nasabah, karena dengan adanya strategi tersebut nasabah mendapatkan ilmu baru yang sebelumnya tidak diketahui,

⁹⁸Lisanne Brown, Anne LaFond, Kate Macintyre, *Measuring Capacity Building*, (Carolina Population Center: University Of North Carolina at Chape Hill, 2001), 5..

melalui pelatihan dan pendampingan. Sehingga usaha yang dijalani dapat bertahan.

Sesuai dengan yang telah dikemukakan oleh Morrison melihat pengembangan kapasitas sebagai suatu proses untuk melakukan sesuatu atau serangkaian gerakan, perubahan multi level dalam individu, kelompok-kelompok, organisasi-organisasi, dan sistem-sistem dalam rangka untuk memperkuat kemampuan penyesuaian individu dan organisasi sehingga dapat tanggap terhadap perubahan lingkungan yang ada.⁹⁹

- d. Tujuan dari adanya strategi peningkatan usaha nasabah melalui penguatan capacity building di PNM Mekaar Cabang Krejengan.

Tujuan memiliki pengaruh penting dalam sebuah strategi karena tujuan menentukan serta menunjukkan suatu arah untuk pencapaian strategi, tujuan terbagi menjadi dua bagian meliputi: 1) Secara umum: Memberikan pendampingan dan pembinaan kepada nasabah baik secara reguler ataupun klaster berdasarkan pada kesamaan wilayah atau produk, 2) Secara khusus: mewujudkan kinerja yang lebih baik dilihat dari aspek efisiensi dalam waktu dan sumber daya yang dibutuhkan untuk mencapai suatu outcome, dan efektifitas berupa kepatantasan usaha yang dilakukan demi hasil yang diinginkan. Secara keseluruhan memiliki tujuan supaya usaha nasabah berkembang.

⁹⁹Terrence Morrison, *Actoinable Learning A Handbook for Capacity Building Trough CaseBased Learning*, (ADB Institute, 2001),42.

Sesuai dengan yang telah dikemukakan oleh Imam Hardjanto, menyebutkan bahwa tujuan akhir dari pengembangan kapasitas adalah memungkinkan organisasi untuk tumbuh lebih kuat dalam mencapai tujuan dan misinya. Adapun tujuan dari pengembangan kapasitas (*capacity building*) dibagi menjadi 2 bagian yaitu: secara umum dan khusus.

- e. Manfaat dari adanya strategi peningkatan usaha nasabah melalui penguatan *capacity building* di PNM Mekaar Cabang Krejengan.

Manfaat merupakan hasil yang diperoleh dari sesuatu yang dikerjakan yang diharapkan bermanfaat baik. Sama dengan manfaat dari adanya Strategi peningkatan usaha nasabah melalui penguatan *capacity building* di PNM Mekaar Krejengan diharapkan dapat memberikan manfaat, manfaat yang diperoleh diantaranya: 1) Agar nasabah lebih loyal dan tetap komitmen, 2) nasabah yang usahanya belum ada perkembangan bisa bersaing dengan usaha-usaha lainnya salah satunya dengan ketersediaan modal yang diberikan, 3) usahanya menjadi lebih berkembang dari sebelumnya karena dalam strategi ini ada pelatihan-pelatihan yang mengajarkan berbagai macam strategi yang membuat usaha nasabah berkembang.

Sesuai dengan teori yang dikemukakan Schuler manfaat dari kegiatan *Capacity Building* menurut Schuler yaitu:a) Mengurangi dan

menghilangkan kinerja yang buruk. b) Meningkatkan produktivitas, c) Meningkatkan fleksibilitas d) Meningkatkan komitmen.¹⁰⁰

- f. Kendala dalam pelaksanaan Strategi Penguatan Capacity Building dalam Meningkatkan Usaha Nasabah.

Kendala akan selalu ada dalam pelaksanaan sebuah strategi yang dilakukan, termasuk dalam pelaksanaan strategi penguatan *capacity building* dalam meningkatkan usaha nasabah juga memiliki kendala tersendiri yang akan muncul seiring berjalannya strategi yang dijalankan begitu pula dengan perkembangan strategi penguatan *Capacity Building* yang memiliki kendala karena adanya pandemi Covid-19 diantaranya: pelaksanaan pelatihan dibatasi jadi pelaksanaannya terbagi menjadi dua: online dan offline, banyak nasabah yang kurang mengerti terkait mekanisme dalam menggunakan media elektronik seperti handphone.

. Sesuai dengan teori yang dikemukakan Yuwono hambatan *capacity building* ada lima: 1) resistensi legal prosedur, 2) resistensi pemimpin, 3) resistensi staff, 4) resistensi konseptual, 5) resistensi berupa mispersepsi.¹⁰¹

2. Dampak Penerapan Strategi Penguatan Capacity Building Yang Dilakukan PNM Mekaar Cabang Krejengan Dalam Meningkatkan Usaha Nasabah

- a. Faktor yang berdampak pada Strategi PNM Mekaar Cabang Krejengan dalam Meningkatkan Usaha Nasabah

¹⁰⁰ Amboningtyas, *Pengembangan*, 1183.

¹⁰¹ Adinda Kesumaningtis, <http://media.neliti.com/media/publications>. (07 Juli 2021).

Faktor merupakan acuan yang dapat mempengaruhi kinerja suatu usaha yang dijalankan. Faktor yang mempengaruhi *Capacity Building*: 1) Komitmen Bersama (*Collective Commitments*), dalam sebuah UKM sangat menentukan sejauh mana pengembangan kapasitas akan dilaksanakan ataupun disukseskan. 2) Kepemimpinan yang kondusif (*Conducive Leadership*) akan menjadi alat pemicu untuk setiap elemen dalam mengembangkan kapasitasnya. 3) Reformasi peraturan, sebuah organisasi harus disusun peraturan yang mendukung upaya pembangunan kapasitas dan dilaksanakan secara konsisten, 4) Reformasi kelembagaan, Reformasi kelembagaan pada intinya menunjuk kepada bagian struktural dan kultural.

Sesuai dengan teori yang dikemukakan Riyadi ada lima: 1) Komitmen Bersama (*Collective Commitments*), 2) Kepemimpinan yang kondusif (*Conducive Leadership*), 3) Reformasi peraturan, 4) Reformasi kelembagaan, 5) peningkatan kekuatan dan kelemahan yang dimiliki.

- b. Tingkatan- tingkatan dalam *capacity building* yang berdampak terhadap strategi *capacity building* yang dilakukan PNM Mekaar Cabang Krejengan dalam meningkatkan usaha nasabah

Penerapan strategi penguatan *capacity building* yang dilakukan sebuah usaha atau lembaga akan berdampak dalam peningkatan usaha nasabah, karena tingkatan tersebut bertujuan untuk mendapatkan sumber daya yang berkualitas dan mencapai tujuan yang telah diimpikan. terdapat beberapa tingkatan- tingkatan yang berdampak

dalam *capacity building* diantaranya: 1) Tingkatan sistem seperti: kerangka kerja yang berhubungan dengan pengaturan dan kebijakan. 2) Tingkatan individual seperti: keterampilan, pengetahuan, dan motivasi. 3) Tingkatan institusional seperti: struktur organisasi, proses pengambilan keputusan, prosedur mekanisme.

Sesuai dengan teori yang dikemukakan Leavit tingkat pengembangan kapasitas ada tiga yaitu; a) tingkatan individu meliputi: pengetahuan, keterampilan, kompetensi, dan etika. 2) tingkat kelembagaan meliputi: sumber daya dan struktur organisasi, 3) dalam tingkat sistem meliputi; peraturan UU dan kebijakan pendukung.

c. Dampak Penguatan *Capacity Building* yang dilakukan PNM Mekaar Cabang Krejengan pada angsuran pinjaman para nasabah

Angsuran merupakan kewajiban yang perlu dibayarkan dengan cara menyicil dari pinjaman modal yang telah diterima sebelumnya. Dampak penguatan *capacity building* berdampak positif karena usaha nasabah menjadi lancar, teratur dan berkembang. Dengan adanya pelatihan dan pendampingan yang diberikan jadi usaha yang nasabah jalankan menjadi lancar, dari sisi produksi, penghasilan, dan lain-lain. Karyawan selaku pendamping selalu melakukan evaluasi agar usaha yang nasabah miliki tidak mengalami penurunan. Dengan demikian angsuran menjadi lancar dan tidak ada lagi tunggakan.

Hal ini tidak sesuai dengan teori-teori yang ada di penguatan *capacity building* dikarenakan dalam menilai dampak angsuran

nasabah terhadap adanya strategi tersebut menjadi patokan nilai tersendiri bagi sebuah lembaga keuangan mikro, yang dilakukan melalui pengamatan dalam perusahaan sendiri.

- d. Dampak negatif yang diperoleh nasabah Dengan adanya penguatan *capacity building* di PNM Mekaar Cabang Krejengan

Dampak negatif maupun positif selalu menjadi sifat yang tidak bisa dihilangkan oleh pengusaha maupun lembaga, tetapi hal negatif tidak akan terjadi apabila sudah ada persiapan yang cukup matang untuk menjalankan strategi tersebut. Tidak ada dampak negatif yang timbul melalui adanya penguatan *capacity building*, hanya ada dampak positif saja, karena penguatan *capacity building* membuat usaha nasabah menjadi lancar dan berkembang dari sebelumnya.

Hal ini tidak sesuai dengan teori-teori yang ada di penguatan *capacity building* dikarenakan dalam menilai dampak negatif nasabah terhadap adanya strategi tersebut menjadi patokan nilai tersendiri bagi sebuah lembaga keuangan mikro, yang dilakukan melalui pengamatan dalam perusahaan sendiri.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

KH ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti dengan melihat keseluruhan pembahasan yang telah dipaparkan sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan bahwa:

1. Strategi PNM Mekaar Cabang Krejengan Dalam Meningkatkan Usaha Nasabah Melalui Penguatan *Capacity Building*

Strategi penguatan *capacity building* berjalan dengan baik di PNM Mekaar cabang Krejengan, proses *capacity building* yang dilakukan oleh PNM Mekaar cabang Krejengan berupa berkelompok, yang masing-masing kelompok mendapat pendamping yaitu salah satu karyawan PNM Mekaar, dan mendapat berbagai macam pelatihan. Tujuan dari strategi ini adalah memberikan ilmu kepada nasabah PNM Mekaar dengan berbagai macam materi yang bertujuan supaya usaha para nasabah lebih maju sehingga omsetnya bisa lebih besar. Manfaat dari strategi ini yaitu, agar nasabah lebih loyal dan tetap komitmen, nasabah yang usahanya belum ada perkembangan bisa bersaing dengan usaha usaha lainnya, usaha nasabah lebih berkembang lagi. Kendala timbul karena adanya pandemi covid-19 yaitu: pertemuan dibatasi dibagi dua yaitu offline dan online, tetapi pada saat via online nasabah kurang mengerti menggunakan media elektronik.

2. Dampak Penerapan Strategi Penguatan *Capacity Building* Yang Dilakukan PNM Mekaar Cabang Krejengan Dalam Meningkatkan Usaha Nasabah

Dampak penerapan strategi penguatan *Capacity Building*, berdampak positif terhadap angsuran pinjaman nasabah karena dengan adanya penerapan strategi penguatan ini usaha nasabah menjadi lancar dan berkembang dari pada sebelumnya. Tidak ada dampak negatif yang ditimbulkan karena penerapan strategi penguatan tersebut, hanya ada dampak positif yang ditimbulkan berupa: usaha menjadi lancar dan ada peningkatan dari sisi produksi, penghasilan, dan lain-lain. Terdapat faktor yang mempengaruhi penguatan *capacity building* yaitu: komitmen bersama, kepemimpinan yang kondusif. Ada pula tingkatan-tingkatan dalam *capacity building* yaitu: tingkatan sistem, tingkatan individual, dan tingkatan institusional, namun yang ditekankan pada strategi penguatan *capacity building*, yaitu pada aspek pembelajaran pada nasabah, pendampingan, dan pelatihan dalam rangka melaksanakan tugas dan fungsi untuk mencapai tujuan lembaga PNM Mekaar.

B. Saran

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, maka saran yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut:

1. Hendaknya bagi lembaga PNM Mekaar Krejengan, agar melakukan pembelajaran simulasi terdahulu sebelum dilaksanakan pelatihan secara

online sampai nasabah mengerti, agar nasabah mengerti menggunakan media elektronik dan dapat mengerti materi pelatihan dengan baik.

2. Bagi para nasabah PNM Mekaar Krenjengan hendaknya selalu aktif bertanya bagaimana tahapan-tahapan menggunakan media elektronik agar pada saat pelatihan secara online, ilmu pelatihan yang di dapat tersampaikan dengan baik.
3. Menindak lanjuti penelitian secara *continue* dengan selalu berfikir kreatif, menyusun lebih baik dengan cangkupan yang lebih luas lagi mengenai strategi penguatan *capacity building*, hal ini mengingat bahwa dalam penyusunan skripsi ini ada banyak hal yang belum sepenuhnya terselesaikan.

UIN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

KH ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurohim, Dindin, 2020. *Strategi Pengembangan Kelembagaan UMKM*. Yogyakarta: Bintang Pustaka Mandiri.
- Ajija, Shochrul Rohmatul dkk, 2020. *Koperasi BMT Teori, Aplikasi dan Inovasi*. Karanganyar: CV Inti Meda Komunika.
- Aisyah, Siti, 2021. *Wawancara*, Probolinggo.
- Alam, Andi Samsu, 2015, Pengembangan Kapasitas Organisasi dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dinas Kehutanan Dan Perkebunan Kabupaten Bone, *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 97.
- Amboningtyas, Dheasey, 2019. Pengembangan Capacity Building dalam Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia Pada Usaha Kecil Menengah. *Junral Ekbis*, 1184.
- Arifin, Zainal, 2014. *Penelitian Pendidikan Metode dan Paradigma Baru*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Bennis, G. Warren, Sutarto, 2010. *Dasar-dasar Kepemimpinan Organisasi*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Brown, Lisanne dkk, 2001. *Measuring Capacity Building*, Chape Hill: University of North Carolina.
- Bismala, Lila dkk, 2018. *Strategi Peningkatan Daya Saing Usaha Kecil Menengah*, Medan: Lembaga Penelitian Dan Penulisan Ilmiah Aqli, 15.
- Fitriana, Andhita, 2016. *Pengembangan Kapasitas (capacity building) Dosen Lektor Kepala Dalam Rangka Meningkatkan Kinerja Dosen Pada Fakultas Teknik Universitas Gajah Mada*, Magister Administrasi Pendidikan Universitas Pendidikan Indonesia.
- Fitrah, Muh, dan Luthfiyah, 2017. *Metodologi Penelitian Kualitatif Tindakan Kelas & Studi Kasus*, Bima: CV Jejak.
- Harmaizar. 2008. *Menangkap Peluang Usaha*. Bekasi: CV Dian Anugerah Perkasa.
- Hardjanto, Imam, 2006. *Pembangunan Kapasitas Lokal*, Malang: Progra Pascasarjana Universitas Brawijaya.
- Haryono, Bambang Santoso, 2012. *Capacity Building*. Malang: UB Press.

- Hirnima, Zahra Madina, 2017. *Studi Deskriptif Dampak Pengembangan Capacity Building Organisasi Pada Tingkat Responsivitas Tanggap Darurat Bencana di BPBD Kabupaten Ponorogo*, Skripsi, Universitas Airlangga Jurusan Ilmu Administrasi Negara.
- Indarti, Nunuk 2016. *Pedoman Pelatihan Industri Kecil Menengah*. Pasuruan: Lembaga Academic & Research Institute.
- Juwita, Ade Irma, 2020. *Pengembangan Kapasitas (Capacity Building) Aparatur Sipil Negara Pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Ogan Ilir*, Skripsi, Universitas Sriwijaya Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
- Kasiram, Moh, 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*, Malang: UIN Maliki Press.
- Keban, Yeremias T, 2000. Good Governance dan Capacity Building Sebagai Indikator Utama dan Fokus Kinerja Pemerintahan, *Perencanaan Pembangunan*, 7.
- Kesumaningtis, Adinda, <http://media.neliti.com/media/publications>. (07 Juli 2021).
- Khusna, Annisatul, 2018. *Pemberdayaan Usaha Mikro Kecil dan Menengah melalui Capacity Building dalam Menghadapi Pasar Bebas Asean Perspektif Ekonomi Islam*, Magister Ekonomi Syariah IAIN Tulungagung.
- Kusmawati, Fica, 2016. *Pengembangan Kapasitas (Capacity Building) Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah Dalam Pengawasan Pelayanan Publik di Kota Semarang*, Skripsi, Universitas Negeri Semarang.
- Laporan Pelatihan Pengembangan Kelompok Mekaar*, 2020. Probolinggo:PT. PNM (Persero) Cabang Krejengan.
- Lestari, Asih widi, Dhika Bagus Wicaksonoo, 2019. Pengembangan Kapasitas Kelembagaan (*Capacity Building*) Dalam Upaya Meningkatkan Kinerja Pegawai (Studi Pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara/KPPN Kudus, *Administrasi Publik*, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tribhuwana Tungadewi.
- Maulidiyah, Nailil Nikmatul, 2020. Strategi Peningkatan Usaha Nasabah Pada Lembaga Keuangan Mikro. *An-Nisbah*, 60.
- Miftah, Thoha, 1993. *Perilaku Organisasi: Konsep Dasar dan Perilakunya*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

- Mirawati, 2019. *Capacity Building Organisasi (Studi Pada Kelurahan Imopuro Kecamatan Metro Pusat Kota Metro, Teropong Aspirasi Politik Islam*, 53.
- Morrison, Terrence, 2001. *Actoinable Learning A Handbook for Capacity Building Trough CaseBased Learning*, ADB Institute.
- Nugraha. 2004. Pengembangan Kapasitas (Capacity Building) dalam Mendukung Pelaksanaan Otonomi Daerah. *Ilmu Administrasi*, 1.
- Nurastuti, Wiji, 2011. *Teknologi Perbankan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Prastowo, Andi, 2011. *Memahami Metode-Metode Penelitian*, Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Ratnasari, Jenivia Dwi dkk, 2013. Pengembangan Kapasitas (Capacity Building) Kelembagaan Pada Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Jombang. *Administrasi Publik*, 106.
- Saparso, Soegeng Wahyoedi, 2019. *Loyalitas Nasabah Bank Syariah*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Sari, Novita dkk, 2014. Pengembangan Kapasitas Pemerintah Daerah dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perizinan Terpadu, *Administrasi Publik*, 635.
- Syarif, Mohar, 2021. Temu Nasional Nasabah PNM ULaMM, [\(https://www.neraca.co.id/article/49642/temu-nasinal-nasabah-ulamm-pnm\)](https://www.neraca.co.id/article/49642/temu-nasinal-nasabah-ulamm-pnm). (02 Maret 2021).
- Satori, Djam'an dan Aan Komariah, 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta.
- Sekretariat Negara RI. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2013 tentang Lembaga Keuangan Mikro.
- Sekretariat Negara RI. Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2013 tentang Lembaga Keuangan Mikro.
- Soemitra, Andri, 2010. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: Kencana.
- Solikha, Tri Amaliya, 2018. *Peran Tanocraf dalam Melakukan Pemberdayaan Masyarakat Melalui Capacity Building*, Skripsi, Universitas Jember Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
- Susanto, Ahmad, 2016. *Konsep, Strategi, dan Implementasi Manajemen Peningkatan Kinerja Guru*. Jakarta: Prenada Media.

Sugiyono, 2017. *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta.

Sugiyono, 2016. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan R&d*, Bandung: Alfabeta.

Taqwimah, Siti, 2018. *Manajemen Capacity Building Dalam Sistem Satu Atap Untuk Peningkatan Mutu Pendidikan*, Tesis, Magister Administrasi Pendidikan Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Tim Penyusun, 2017. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah IAIN Jember*, Jember: IAIN Jember Press.

Zohra, 2018. *Analisis Capacity Building Dinas Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata Dalam Pengembangan Pariwisata di Kabupaten Enrekang*, Skripsi, Universitas Muhammadiyah Makassar Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Zain Irsyadi, 2020. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Yogyakarta: Deepublish

UIN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

KH ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ahmad Fauzi
NIM : E20171177
Prodi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Institusi : Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq
Jember

Dengan ini menyatakan bahwa isi skripsi ini dengan judul “Strategi Peningkatan Usaha Nasabah Pada Lembaga Keuangan Mikro Melalui Penguatan Capacity Building di PT. PNM MEKAAR Cabang Krejengan Kabupaten Probolinggo” adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 03 September 2021
Penulis



Ahmad Fauzi
E20171177

Matrik Penelitian

JUDUL PENELITIAN	VARIABEL	INDIKATOR	SUBER DATA	METODE PENELITIAN	FOKUS MASALAH
Strategi Peningkatan Usaha Nasabah Pada Lembaga Keuangan Mikro Melalui Penguatan Capacity Building di PT. PNM Mekaar Cabang Krejengan Kabupaten Probolinggo	<ol style="list-style-type: none"> 1. Strategi Peningkatan Usaha Nasabah 2. Penguatan <i>Capacity Building</i> 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerapan Strategi Penguatan <i>Capacity Building</i> dalam Meningkatkan Usaha Nasabah 2. Tujuan dan manfaat Penguatan <i>Capacity Building</i> dalam Meningkatkan Usaha Nasabah 3. Kendala dalam pelaksanaan Strategi Penguatan <i>Capacity Building</i> dalam Meningkatkan Usaha Nasabah 4. Faktor-faktor yang berdampak dalam Penguatan <i>Capacity Building</i> 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informan: <ol style="list-style-type: none"> a. Pimpinan Cabang PNM Mekaar Cabang Krejengan b. Account Officer PNM Mekaar Cabang Krejengan c. Nasabah PNM Mekaar Cabang Krejengan 2. Wawancara 3. Observasi 4. Dokumentasi 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendekatan penelitian kualitatif dengan jenis penelitian lapangan (<i>field research</i>). 2. Teknik Penentuan Subjek Penelitian: Teknik <i>purposive</i> 3. Metode analisis data menggunakan deskriptif 4. Keabsahan data: Triangulasi Sumber 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana Strategi PNM Mekaar Cabang Krejengan dalam Meningkatkan Usaha Nasabah Melalui Penguatan Capacity Building. 2. Bagaimana Dampak dari Penerapan Strategi Penguatan Capacity Building yang dilakukan PNM Mekaar Cabang Krejengan dalam Meningkatkan Usaha Nasabah.

PEDOMAN WAWANCARA

A Strategi PNM Mekaar Cabang Krejengan Dalam Meningkatkan Usaha Nasabah Melalui Penguatan Capacity Building

1. Bagaimana tanggapan anda terkait Strategi yang dilakukan PNM Mekaar Cabang Krejengan dalam Meningkatkan Usaha Nasabah Melalui Penguatan Capacity Building?
2. Seperti apa penerapan Strategi Penguatan Capacity Building yang dilakukan PNM Mekaar Cabang Krejengan dalam Meningkatkan Usaha Nasabah ?
3. Apakah dengan Strategi penguatan capacity building tersebut mampu meningkatkan usaha nasabah PNM Mekaar Cabang Krejengan?
4. Apa tujuan dari adanya strategi peningkatan usaha nasabah melalui penguatan capacity building di PNM Mekaar Cabang Krejengan?
5. Apa manfaatnya dari adanya strategi peningkatan usaha nasabah melalui penguatan capacity building di PT PNM Mekaar Cabang Krejengan?
6. Apakah ada kendala dalam pelaksanaan Strategi Penguatan Capacity Building dalam Meningkatkan Usaha Nasabah?

B. Dampak Penguatan Capacity Building Yang Dilakukan PNM Mekaar Cabang Krejengan Dalam Meningkatkan Usaha Nasabah

1. Faktor apa saja yang berdampak pada Strategi PNM Mekaar Cabang Krejengan dalam Meningkatkan Usaha Nasabah?
2. Tingkatan- tingkatan dalam capacity building apakah berdampak terhadap strategi capacity building yang dilakukan PNM Mekaar Cabang Krejengan dalam meningkatkan usaha nasabah?
3. Penguatan Capacity Bulding yang dilakukan PNM Mekaar Cabang Krejengan, Apakah juga akan berdampak pada angsuran pinjaman para nasabah?
4. Dengan adanya penguatan capacity building di PNM Mekaar Cabang Krejengan, apakah ada dampak negatif yang diperoleh nasabah ?

GRAFIK PERTUMBUHAN USAHA NASABAH PNM MEKAAR KREJENGAN



■ Industri Perdagangan : Makanan, minuman, sembako, barang

■ Industri Tekstil : Kerajinan tangan, Pengrajin batik, Penjahit

■ Industri Pertanian : Pertanian padi, Pertanian tembakau

■ Industri Peternakan : Peternakan unggas, peternakan sapi, peternakan kambing



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Mataram No.1 Mangli, Telp. (0331) 487550 Fax. (0331) 472005, Kode Pos: 68136
Website : www.http://febi.iain-jember.ac.id e-mail : febi.iainjbr@gmail.com

Nomor : B- /In.20/7.a/PP.00.9/06/2021 28 Juni 2021
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Permohonan Ijin Penelitian

Yth. Kepala PNM Mekaar Cabang Krejengan
Jl. Raya Kasengan Krejengan Probolinggo

Disampaikan dengan hormat bahwa, dalam rangka menyelesaikan tugas Skripsi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, maka bersama ini mohon diijinkan mahasiswa berikut :

Nama : Ahmad Fauzi
NIM : E20171177
Semester : VIII (Delapan)
Jurusan : Ekonomi Islam
Prodi : Perbankan Syariah

untuk mengadakan Penelitian/Riset mengenai Strategi Peningkatan Usaha Nasabah Pada Lembaga Keuangan Mikro Melalui Penguatan Capacity Building di lingkungan lembaga wewenang Bapak/Ibu.

Demikian atas perkenan dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

Wakil Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik,

Abdul Rokhm



JURNAL KEGIATAN PENELITIAN

Lokasi Penelitian :

Lokasi Penelitian ini dilakukan di PNM Mekaar Cabang Krejengan di Dusun Krajan RT 001 RW 001 Desa Krejengan Kecamatan Krejengan Kabupaten Probolinggo.

No.	Hari/Tanggal	Uraian Kegiatan	Paraf
1.	Kamis, 10 Juni 2021	Konsultasi Proposal kepada Pimpinan Cabang PNM Mekaar Cabang Krejengan	SA
2.	Selasa, 29 Juni 2021	Melindungi surat izin penelitian	SA
3.	Jum'at, 02 Juli 2021	Menembusi surat izin penelitian	SA
4.	Senin, 05 Juli 2021	Wawancara terkait Strategi PNM Mekaar Cabang Krejengan dalam meningkatkan usaha nasabah melalui penguatan Capacity Building.	SA
5.	Rabu, 14 Juli 2021	Wawancara terkait Dampak dari adanya Strategi penguatan Capacity Building terhadap usaha nasabah PNM Mekaar Cabang Krejengan	SA
6.	Kamis, 22 Juli 2021	Wawancara kepada nasabah yang rutin mengikuti program penguatan Capacity Building di PNM Mekaar Cabang Krejengan	SA
7.	Jum'at, 30 Juli 2021	Pamit sekaligus membuat surat selesai penelitian	SA
8.	Senin, 30 Agustus 2021	Penambahan informan terkait Strategi Penguatan Capacity Building di PNM Mekaar Cabang Krejengan	SA

Probolinggo, 30 Juli 2021

Mengetahui



SITI AISAH
Pimpinan Cabang

SURAT KETERANGAN SELESAI RISET

Nomor : 001/MKR-Krijg/VII/2021

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa :

Nama : Ahmad Fauzi

NIM/Semester : E20171177/ VIII

Program / Fakultas : Perbankan Syariah/ Ekonomi Bisnis Islam

Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember

Telah melakukan penelitian di PT.PNM Mekaar Cabang Krejengan tentang "Strategi Peningkatan Usaha Nasabah pada Lembaga Mikro melalui Penguatan *CAPACITY BUILDING* di PNM Mekaar Cabang Krejengan Kabupaten Probolinggo"

Demikian Surat Keterangan ini dibuat dengan sebenarnya, atas perhatiannya kami sampaikan terima kasih.

Probolinggo, 30 Juli 2021

PT.PERMODALAN NASIONAL MADANI
MEKAAR CABANG KREJENGAN



SITI AISAH

Pimpinan Cabang

Kantor Pusat

PT.Permodalan Nasional Madani (Persero)

Menara Taspen.JL.Jend. Sudirman Kav.2 Jakarta Pusat 10220



Kantor PNM Mekaar Cabang Krejengan



Pimpinan PNM Mekaar Cabang Krejengan beserta Account Officer



Pimpinan PNM Mekaar Cabang Krejengan



Account Officer PNM Mekaar Cabang Krejengan



Ibu tutik Nasabah PNM Mekaar Cabang Krejengan



Ibu Wahyuni Nasabah PNM mekaar Cabang Krejengan

BIODATA PENULIS



A. Data Pribadi

Nama : Ahmad Fauzi
Nim : E201711177
Tempat, Tanggal Lahir : Probolinggo, 05 Agustus 1998
Alamat : Dusun Krajan RT 005/RW001 Desa
Banjarsawah Kecamatan Tegalsiawalan
Kabupaten Probolinggo.
Jurusan/Prodi : Ekonomi Islam/Perbankan Syariah
Email : fauzi07798@gmail.com

B. Riwayat Pendidikan

Taman Kanak-kanak : TK Miftahul Huda Tegalsiawalan Kab. Probolinggo
SD : SDN Sumberkedawung IV Leces Kab. Probolinggo
SMP : SMP Negeri 1 Leces Kab. Probolinggo
SMA : SMA Negeri 1 Leces Kab. Probolinggo
Perguruan Tinggi ; UIN KHAS Jember, Program Studi Perbankan Syariah