

**MANAJEMEN STRATEGI MENGGUNAKAN *PORTER'S FIVE FORCES* UNTUK  
MENINGKATKAN EFISIENSI APLIKASI PINJAMAN MELALUI OTOMATISASI DAN  
SOSIALISASI INKLUSIF DALAM PROGRAM PERUMAHAN  
MELALUI DINAS TNI AL**

**Brian Winata Adi Saputra<sup>1</sup>, Dewi Puspaningtyas Faeni<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup>Universitas Marsekal Dirgantara Suryadarma

Email: [dewi.faeni@unsurya.ac.id](mailto:dewi.faeni@unsurya.ac.id)

---

INFO ARTIKEL

**Riwayat Artikel:**

Received :25-07-2025

Revised :10-08-2025

Accepted :18-08-2025

**Keywords:** Porter's Five Forces, Automation, Inclusive Socialization, Housing Lending

**DOI:** <https://doi.org/10.62335>

**ABSTRACT**

*The Indonesian Navy Private Housing Program (PPMD TNI AL) is a major initiative to improve the welfare of Indonesian Navy personnel by facilitating access to homeownership through structured housing finance loans. However, the program faces significant challenges, such as inefficiencies in the loan application process, outdated administrative procedures, and inadequate outreach to potential beneficiaries. This study uses Porter's Five Forces framework to critically analyze inefficiencies in the current loan application process. This analysis provides insights into the barriers that impact the program's effectiveness. Furthermore, the study proposes the integration of automation technology to streamline the application and verification process, reduce manual errors, and improve overall efficiency. An inclusive outreach strategy is also recommended to ensure equitable access to the program, meeting the needs of all eligible personnel. By combining these approaches, the program can improve its operational efficiency, expand accessibility, and build a more sustainable system to support private homeownership among Indonesian Navy personnel. This strategy aims to align the program's objectives with the welfare priorities of its beneficiaries, ensuring broader outreach and greater impact.*

## ABSTRAK

*Program Perumahan Pribadi Melalui Dinas TNI AL (PPMD TNI AL) merupakan inisiatif utama untuk meningkatkan kesejahteraan personel TNI AL dengan mempermudah akses kepemilikan rumah melalui pinjaman pembiayaan perumahan yang terstruktur. Namun, program ini menghadapi tantangan signifikan, seperti inefisiensi dalam proses aplikasi pinjaman, prosedur administratif yang usang, dan kurangnya jangkauan terhadap calon penerima manfaat. Penelitian ini menggunakan kerangka kerja Five Forces Porter untuk menganalisis secara kritis inefisiensi dalam proses aplikasi pinjaman yang saat ini berjalan. Analisis ini memberikan wawasan tentang hambatan yang memengaruhi efektivitas program. Selain itu, penelitian ini mengusulkan integrasi teknologi otomasi untuk menyederhanakan proses aplikasi dan verifikasi, mengurangi kesalahan manual, dan meningkatkan efisiensi secara keseluruhan. Strategi sosialisasi inklusif juga direkomendasikan untuk memastikan akses yang adil ke program ini, memenuhi kebutuhan semua personel yang memenuhi syarat. Dengan menggabungkan pendekatan ini, program dapat meningkatkan efisiensi operasionalnya, memperluas aksesibilitas, dan membangun sistem yang lebih berkelanjutan untuk mendukung kepemilikan rumah pribadi di kalangan personel TNI AL. Strategi ini bertujuan untuk menyelaraskan tujuan program dengan prioritas kesejahteraan penerima manfaatnya, memastikan jangkauan yang lebih luas dan dampak yang lebih besar.*

## PENDAHULUAN

Keterjangkauan dan aksesibilitas perumahan merupakan tantangan sosial ekonomi global yang krusial, khususnya bagi kelompok tenaga kerja khusus seperti personel militer. Bagi TNI AL, Program Perumahan Pribadi Melalui Dinas TNI AL (PPMD TNI AL) merupakan inisiatif penting yang bertujuan untuk mengatasi kekurangan perumahan dan meningkatkan kesejahteraan anggota TNI. Tahapan utama dalam program ini tergantung pada pinjaman pembiayaan perumahan yang disalurkan oleh salah satu badan TNI AL yang ditunjuk mengelola pembiayaan PPMD TNI AL yakni Badan Pengelola Tabungan Disiplin (BP Tabplin). Melalui penyelenggaraan pinjaman pembiayaan perumahan oleh BP Tabplin yang terstruktur, program PPMD TNI AL memungkinkan personel untuk mengakses perumahan yang terjangkau, sehingga mendorong stabilitas jangka panjang dan kepuasan kerja. Program perumahan seperti PPMD TNI AL sangat penting dalam meningkatkan retensi pekerjaan dan kesejahteraan personel militer secara keseluruhan, yang sejalan dengan tujuan

peningkatan sosial ekonomi yang lebih luas yang ditetapkan oleh pemerintah Indonesia. Terlebih lagi dengan adanya dampak pandemi Covid-19 yang melemahkan perekonomian negara yang berimbas pada kestabilan keuangan prajurit (Faeni et al., 2022).

Meskipun program PPMD TNI AL ini sangat penting, program ini menghadapi tantangan terus-menerus yang membatasi efektivitasnya. Penelitian telah menyoroti beberapa hambatan yang terjadi. Inefisiensi dalam proses administratif menyebabkan keterlambatan penyampaian layanan dan membuat calon penerima manfaat enggan terlibat dengan program tersebut, sehingga dapat menurunkan tingkat kepuasan personel. Oleh karena itu diperlukan kebijakan kompensasi dan penghargaan yang harus dirancang secara holistik, melalui kombinasi insentif finansial dan non-finansial (Faeni et al., 2025).

Selain itu dengan tidak adanya infrastruktur digital modern membatasi transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan pinjaman. Calon penerima manfaat sering kali mengalami kesulitan melacak status aplikasi mereka secara real-time, yang pada akhirnya menurunkan partisipasi dalam program (Anwulika Ogechukwu Scott, Prisca Amajuoyi, & Kudirat Bukola Adeusi, 2024). Kedua hambatan utama tersebut mengurangi keberhasilan dan efektivitas program layanan publik seperti program PPMD TNI AL.

Untuk mengatasi tantangan ini, solusi inovatif yang berakar pada kerangka kerja manajemen strategis, seperti Five Forces milik Michael Porter, dan integrasi teknologi diperlukan. Solusi ini dapat menyederhanakan proses, meningkatkan efisiensi, dan meningkatkan aksesibilitas bagi semua personel yang memenuhi syarat.

Penerapan Five Forces Framework milik Porter memberikan pendekatan komprehensif untuk mengatasi tantangan sistemik yang dihadapi oleh program PPMD TNI AL. Meskipun awalnya dikembangkan untuk industri yang kompetitif, fleksibilitas kerangka kerja ini memungkinkannya untuk mengidentifikasi inefisiensi dan tekanan eksternal dalam konteks nirlaba dan sektor publik, seperti proses pengajuan pinjaman dalam program PPMD TNI AL (von Hoffman, 2009). Dengan menerapkan kerangka kerja ini, penelitian ini bertujuan untuk mengusulkan strategi otomatisasi guna menyederhanakan proses pengajuan dan verifikasi pinjaman, di samping mengembangkan strategi sosialisasi yang inklusif guna memastikan akses yang adil terhadap program tersebut. Strategi-strategi ini, yang dipadukan dengan kemajuan teknologi dan metode penjangkauan yang disesuaikan, menawarkan pendekatan holistik untuk meningkatkan efisiensi dan inklusivitas program PPMD TNI AL.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan metode campuran (*mixed-methods*) yang menggabungkan analisis kualitatif, studi kasus komparatif, dan aplikasi teoritis untuk mengeksplorasi inefisiensi dalam program PPMD TNI AL serta mengusulkan solusi yang dapat diterapkan menggunakan kerangka *Five Forces Porter*. Subjek utama penelitian ini mencakup personel TNI AL yang memenuhi syarat untuk program PPMD,

serta administrator dan pemangku kepentingan dari BP Tabplin. Data sekunder diperoleh dari studi kasus program perumahan global di negara-negara seperti Amerika Serikat, India, dan Brasil.

Penelitian ini dilakukan selama enam bulan, dari Januari hingga Juni 2024. Pengumpulan data dilakukan di kantor pusat BP Tabplin dan kantor regional TNI AL di berbagai wilayah Indonesia, dengan tambahan lokakarya virtual dan survei online untuk menjangkau personel di daerah terpencil. Instrumen yang digunakan meliputi tinjauan dokumen kebijakan, analisis alur kerja, survei, wawancara, dan studi kasus komparatif, yang memberikan wawasan menyeluruh tentang praktik terbaik.

Metodologi ini melibatkan prosedur bertahap: pengumpulan data untuk mengidentifikasi inefisiensi, analisis studi kasus global, penerapan kerangka *Porter's Five Forces* untuk mengevaluasi tekanan sistemik, serta perumusan strategi berdasarkan temuan. Alat pendukung seperti perangkat lunak pemetaan alur kerja dan teknik analisis konten kualitatif digunakan untuk memastikan evaluasi data yang akurat dan pengembangan strategi yang kuat. Hasil dari pendekatan ini memberikan rekomendasi yang tangguh untuk meningkatkan efisiensi dan inklusivitas program PPMD TNI AL.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### **Analisis Kualitatif: Tinjauan Dokumen Kebijakan, Analisis Alur Kerja, dan Umpan Balik Personel**

Analisis kualitatif terhadap program PPMD TNI AL mengidentifikasi beberapa inefisiensi utama dalam proses aplikasi pinjaman. Tinjauan dokumen kebijakan menunjukkan bahwa sistem manual masih sangat diandalkan, yang menyebabkan keterlambatan dan kesalahan dalam persetujuan pinjaman. Analisis alur kerja juga mengungkap adanya langkah verifikasi dokumen yang berulang, memperlambat proses dan menambah beban administratif. Umpan balik dari personel mendukung temuan ini, di mana 68% peserta survei melaporkan waktu aplikasi yang lama, dan 52% mengungkapkan ketidakpuasan mereka dengan kurangnya mekanisme pelacakan aplikasi secara real-time.

Masalah utama lainnya adalah kurangnya integrasi digital, yang membatasi transparansi dan aksesibilitas. Pemohon sering mengalami kesulitan mendapatkan pembaruan yang akurat tentang status aplikasi mereka, sehingga mengurangi partisipasi dalam program. Inefisiensi ini sejalan dengan tantangan umum yang dihadapi program perumahan sektor publik di seluruh dunia, di mana sistem administratif yang ketinggalan zaman menghambat efisiensi (Anwulika Ogechukwu Scott et al., 2024). Mengatasi hambatan ini melalui otomasi dan penyederhanaan proses sangat penting untuk meningkatkan penyampaian layanan dan kepuasan pengguna.

### **Studi Kasus Komparatif: Inisiatif Pinjaman Perumahan Global dan Nasional**

Studi kasus komparatif dari program perumahan global dan nasional memberikan wawasan praktis untuk meningkatkan PPMD TNI AL. Departemen Perumahan dan Pembangunan Perkotaan Amerika Serikat (HUD) menunjukkan potensi

platform digital, yang berhasil mengurangi waktu pemrosesan hingga 50% dengan mendigitalkan alur kerja aplikasi pinjaman (HUD, 2020). Aplikasi teknologi berbasis platform memungkinkan proses pengajuan pinjaman, verifikasi, dan persetujuan dilakukan secara daring, sehingga meminimalkan keterlambatan administratif. Program **Pradhan Mantri Awas Yojana (PMAY)** India menonjolkan strategi jangkauan lokal, seperti komunikasi multibahasa dan lokakarya regional, untuk meningkatkan inklusivitas terutama di daerah pedesaan (Zhao et al., 2022). Strategi ini memiliki sasaran pada keberagaman lokal yang menimbulkan partisipasi yang lebih tinggi dari masyarakat. Minha Casa Minha Vida Brasil menyoroti manfaat sistem insentif berbasis komunitas untuk mendorong pelunasan pinjaman tepat waktu dan memperkuat keterlibatan di kalangan penerima manfaat (Collins, Gjertson, & Sydnor, 2018). Contoh studi kasus tidak diambil dari negara berkembang yang menurut data empiris kurang terwakili dalam kekayaan literatur green human resource management yang diperlukan untuk menambah literatur global dengan perspektif baru dan wawasan dari beragam konteks ekonomi dan social (Faeni et al., 2025).

Program-program ini menekankan pentingnya memanfaatkan teknologi untuk merampingkan operasi, sambil menyesuaikan strategi jangkauan dengan kebutuhan unik penerima manfaat yang beragam. Dengan mengintegrasikan praktik-praktik terbaik ini ke dalam program PPMD TNI AL, efisiensi operasional dan inklusivitasnya dapat ditingkatkan secara signifikan, sehingga menjadikan program ini menjadi lebih responsif terhadap peningkatan kesejahteraan personel TNI AL dan keluarganya.

### **Penerapan Kerangka Porter: Evaluasi Tekanan Eksternal dan Inefisiensi**

Dengan menggunakan Kerangka Lima Kekuatan Porter, penelitian ini mengidentifikasi tantangan sistemik dan tekanan eksternal yang mempengaruhi kinerja PPMD TNI AL. Tingkat strategis program akan dievaluasi melalui kerangka analisa ini dalam menghadapi berbagai dinamika eksternal seperti kekuatan pasar, permintaan dari penerima manfaat dan ancaman persaingan. Kerangka ini tidak hanya digunakan untuk sector bisnis, tetapi secara fleksibel dapat dikembangkan pula dalam analisa publik dan program berbasis nirlaba seperti program PPMD TNI AL. Berikut pembahasan *Porter's Five Forces* yang relevan:

#### **1. Ancaman Pendetang Baru**

Lembaga keuangan swasta menawarkan program pinjaman perumahan dengan proses yang lebih mudah, cepat dan efisien. Hal ini meningkatkan ketertarikan personel TNI AL untuk beralih ke lembaga swasta, sehingga kompetisi antar lembaga tidak terelakkan. Salah satu alasannya adalah kapabilitas lembaga swasta dalam mengadopsi perkembangan teknologi untuk mempercepat proses administratif.

#### **Solusi:**

- a. Pengembangan Portal Digital: Portal didesain untuk memberikan *one-stop solution* kepada para calon peminjam dalam pengajuan dokumen, pelacakan status real-time, dan pemberitahuan keputusan pinjaman secara otomatis.

Pengembangan ini mempersingkat durasi proses aplikasi serta menghadirkan pengalaman dan kesan positif bagi personel TNI AL. (Zhao et al., 2022).

- b. Integrasi Artificial Intelligent (AI): Kecanggihan teknologi ini dapat mengotomasi verifikasi dokumen dan penilaian risiko untuk mempercepat persetujuan dan mengurangi kesalahan administratif (Kulal et al., 2024)
- c. Keamanan Blockchain: Meningkatkan kepercayaan calon peminjam melalui transparansi dan keandalan transaksi yang lebih baik (Keyang, 2023).

Mengadopsi teknologi digital memberikan keunggulan kompetitif melalui kecepatan dan keandalan, sesuai dengan harapan personel untuk layanan yang efisien. Selain itu akan menjadikan program PPMD TNI AL sebagai alternatif utama diantara persaingan program serupa dari berbagai lembaga. Studi tentang inisiatif perumahan digital menegaskan potensi inovasi teknologi dalam meningkatkan kepuasan pengguna hingga 70% dan mengurangi beban operasional (Matamanda et al., 2022).

## **2. Kekuatan Tawar Pembeli**

Personel TNI AL sebagai penerima manfaat program menuntut sistem yang transparan dan mudah diakses. Kurangnya kesadaran program dan prosedur yang rumit mengurangi partisipasi (Bharadwaj et al., 2019).

Solusi:

- a. Portal Online Multibahasa: Mengakomodasi kebutuhan bahasa yang beragam untuk meningkatkan inklusivitas terutama di daerah terpencil seperti di perbatasan atau pulau terluar (Zhao et al., 2022).
- b. Aplikasi Mobile: Bantuan komunikasi real-time melalui chatbot dan layanan pelanggan memberikan kemudahan dan kenyamanan kepada pengguna (Badruddin, 2017).
- c. Lokakarya Sosialisasi: Kegiatan edukasi dan sosialisasi komunitas di daerah terpencil secara berkala dapat meningkatkan pemahaman dan kesadaran pengguna (Geng & Bi, 2023).

Alat komunikasi yang ditingkatkan dan lokakarya tidak hanya meningkatkan kesadaran tetapi juga memberdayakan personel dengan memenuhi kebutuhan spesifik mereka. Peningkatan dalam pemberian edukasi, sosialisai dan kemudahan komunikasi yang disediakan oleh program PPMD TNI AL dapat menjalin hubungan yang erat dengan personel TNI AL selaku calon pengguna program, sehingga memberikan pengaruh terhadap peningkatan partisipasi dalam program. Studi kasus global menekankan pentingnya saluran komunikasi yang disesuaikan untuk membangun kepercayaan dan keterlibatan dalam program pinjaman perumahan (Zhao et al., 2022).

## **3. Kekuatan Tawar Pemasok**

Ketergantungan pada pengembang dan lembaga keuangan tertentu membatasi fleksibilitas dan ketahanan program khususnya pada faktor kualitas produk dan harga.

Solusi:

- a. Diversifikasi Pemasok: Bekerja sama dengan banyak pengembang untuk memastikan harga kompetitif dan kualitas layanan (Akinsulire, Idemudia, Okwandu, & Iwuanyanwu, 2024).
- b. Dasbor Kinerja: Pemantauan efisiensi pemasok melalui metrik digital (Kostetska, 2022). Tingkat efisiensi akan mempengaruhi akuntabilitas pemasok.
- c. Pengelolaan Kontrak Digital: Penyederhanaan perjanjian untuk meminimalkan penundaan (Holmström, 2023). Perjanjian melalui digital memberikan keyakinan penuh kepada pengguna terhadap program.

Penggunaan dasbor kinerja dan perjanjian yang transparan memperkuat hubungan dengan pemasok, memastikan akuntabilitas dan kualitas layanan yang berkelanjutan. Penelitian menunjukkan bahwa kemitraan yang beragam meningkatkan adaptabilitas dan responsivitas program terhadap kebutuhan pengguna (Said et al., 2024).

#### 4. Ancaman Substitusi

Pinjaman bank swasta dengan skema pembayaran yang disesuaikan dan insentif menawarkan daya tarik yang menyaingi program PPMD TNI AL (Said et al., 2024).

Solusi:

- a. Paket Pinjaman Fleksibel: Menyesuaikan persyaratan pembayaran dengan pangkat dan tingkat pendapatan.
- b. Insentif Loyalitas: Dorongan pembayaran tepat waktu melalui kebijakan pengurangan bunga sebagai sarana menjaga loyalitas pengguna (Papa, 2016).

Diferensiasi melalui layanan tambahan memperkuat relevansi program di tengah alternatif yang tersedia. Studi tentang preferensi pengguna layanan keuangan menunjukkan bahwa personalisasi dan sistem insentif secara signifikan meningkatkan retensi pelanggan (Collins et al., 2018).

#### 5. Persaingan Industri

Reputasi suatu instansi bergantung pada manajemen di dalamnya (Dewi Puspaningtyas Faeni, Oktaviani, et al., 2025a). Salah satunya inefisiensi internal dalam program PPMD TNI AL berisiko mengurangi keberlanjutan dan daya saing program. Reputasi suatu instansi bergantung pada

Solusi:

- a. Analitik Prediktif: Identifikasi dan mitigasi risiko gagal bayar secara proaktif (Lord, 2023). Dengan memanfaatkan data historis, seperti riwayat pembayaran, tingkat pendapatan, dan pola perilaku pengguna, algoritma prediktif dapat mendeteksi potensi risiko, memberikan rekomendasi tindakan dan mengoptimalkan pengelolaan risiko.
- b. Operasi Desentralisasi: Pendirian kantor regional untuk meningkatkan aksesibilitas (Sururi, 2022). Dalam instansi TNI AL upaya ini sudah terwadahi dengan adanya satuan-satuan TNI AL di wilayah terpencil atau pulau terluar yakni adanya Pangkalan TNI AL (Lanal). Upaya yang perlu dilakukan adalah

pemberian tanggung jawab kepada Lanal untuk memberikan kemudahan aksesibilitas personel terhadap program ini.

Operasi desentralisasi dan adopsi analitik prediktif menawarkan manfaat ganda: meningkatkan akses pengguna dan manajemen risiko yang lebih kuat. Strategi ini sejalan dengan praktik terbaik dalam program pinjaman sektor publik di seluruh dunia, di mana kantor regional meningkatkan keterlibatan lokal dan jangkauan program (Skripnik, 2017).

### **Studi Kasus dan Praktik Terbaik**

1. Transformasi Digital dalam Inisiatif Perumahan: Departemen Perumahan dan Pembangunan Perkotaan AS mengurangi waktu pemrosesan hingga 50% melalui digitalisasi (Ullah & Al-Turjman, 2023). Digitalisasi yang dilakukan akan mengkolaborasikan platform digital terintegrasi yang telah ditingkatkan akurasi dan transparansinya sehingga memungkinkan percepatan proses aplikasi dan meminimalkan risiko kesalahan administrasi.
2. Strategi Sosialisasi Lokal: Program PMAY India mendorong partisipasi masyarakat pedesaan dengan strategi berbasis wilayah (Zhao et al., 2022). Strategi ini mencakup lokakarya regional yang diwujudkan dalam kegiatan mengedukasi masyarakat tentang prosedur aplikasi dan manfaat program dan komunikasi multi bahasa yang menyediakan aplikasi dalam berbagai bahasa sehingga menjangkau penduduk yang beragam.
3. Manajemen Risiko Prediktif: Lembaga Eropa berhasil mengurangi tingkat gagal bayar menggunakan analitik berbasis AI (Anwulika Ogechukwu Scott et al., 2024). Teknologi dimanfaatkan untuk deteksi dini risiko dengan menganalisa data historis dan pola pembayaran pemohon, selain itu juga dapat mengambil tindakan pencegahan dengan peringatan dini atau menyediakan fasilitas skema pembayaran guna menghindarkan pemohon dari gagal bayar.
4. Model Pengembangan Kolaboratif: Singapura berhasil menyeimbangkan biaya dan kualitas perumahan melalui kemitraan publik-swasta berbasis kinerja (Pinnegar et al., 2011). Strategi ini meliputi penggunaan kontrak berbasis kinerja dengan memberikan insentif bagi mitra swasta untuk mencapai hasil tertentu dan mengadakan kerjasama yang efektif antara pemerintah dan swasta, sehingga tugas dapat terbagi dengan baik tanpa mengganggu berjalannya proyek dan kualitasnya.
5. Sistem Insentif Inovatif: Program Minha Casa Minha Vida Brasil memanfaatkan insentif berbasis komunitas untuk meningkatkan keterlibatan penerima manfaat (Löhr, 2017). Pendekatan ini dilaksanakan dengan cara dorongan pelunasan tepat waktu melalui pemberian insentif atau keringanan bunga kepada peserta yang membayar tepat waktu. Selanjutnya pendekatan yang dilakukan juga melibatkan kerjasama dengan program berbasis program yang saling mendukung untuk memenuhi kewajiban.

## **Rekomendasi Penerapan *Porter's Five Forces* pada program PPMD TNI AL Strategi Otomasi:**

### **1. Meluncurkan platform terintegrasi untuk pengajuan aplikasi dan pembayaran online.**

Personel TNI AL dapat mengakses secara daring mulai dari proses pengajuan dokumen dan pelacakan real-time status dokumen aplikasi, sehingga memberikan kepastian dan meningkatkan transparansi. Platform ini menyediakan opsi pembayaran secara online, sehingga mempermudah monitoring cicilan serta pelunasannya. Platform terintegrasi yang sederhana ini dapat diterapkan ke dalam perangkat seluler masing-masing personel. Tentunya penggunaan platform ini harus sejalan dengan performa sumber daya manusia dimana bergantung pada aturan dan perkembangannya (D P Faeni, 2024), sehingga setiap personel bisa memahami alur kerja platform tersebut.

### **2. Memanfaatkan pembelajaran mesin untuk verifikasi dokumen dan analisis kredit.**

Pemanfaatan teknologi digital dapat mengotomasi proses verifikasi pengajuan dokumen pinjaman melalui analisis kredit dan manajemen data dengan tingkat keakuratan yang lebih tinggi, meminimalisir kemungkinan kesalahan administratif serta mempercepat proses keputusan.

#### Sosialisasi Inklusif:

### **1. Mengadakan lokakarya virtual dan kampanye berbasis lokal.**

Kegiatan lokakarya virtual dilakukan dengan memberikan pelatihan atau admin game secara nyata kepada bagian personalia di Lanal-Lanal yang telah diberi kewenangan. Menurut (Dewi Puspaningtyas Faeni, 2024) layanan berkualitas tinggi bukanlah tren sesaat, guna mencapai kepuasan layanan PPMD TNI AL maka pemahaman dan informasi yang akurat dapat disosialisasikan secara langsung dan berkelanjutan kepada personel Lanal dan Pos TNI AL (Posal) sekitarnya.

### **2. Mengembangkan sumber daya multibahasa untuk menjangkau personel beragam. Sumber daya manusia yang baik belum tentu ditunjang dengan literasi pengetahuan Bahasa yang beragam (Faeni et al., 2025b).**

Program PPMD TNI AL harus mengakomodasi keberagaman personel yang berasal dari latar belakang budaya dan bahasa berbeda melalui panduan, FAQ, dan video tutorial yang diterjemahkan ke dalam berbagai bahasa daerah serta aplikasi mobile dengan chatbot multi bahasa akan meningkatkan pemahaman dan bantuan instan kepada personel. Inisiatif ini akan meningkatkan inklusivitas, membangun rasa partisipasi aktif, dan peningkatan aksesibilitas bagi personel yang mungkin merasa terabaikan karena hambatan bahasa.

## Reformasi Administratif:

### 1. Melatih staf untuk mengelola alat digital secara efektif.

Keberhasilan digitalisasi ditunjang dengan keterampilan yang memadai oleh operator atau staf. Keterampilan didapat dari pelatihan rutin dalam penggunaan alat, pengelolaan data, analitik prediktif serta simulasi pada platform digital. Upaya ini menjaga kompetensi dan memberikan kepercayaan diri pada operator atau staf, selain itu dapat mengurangi adanya gangguan operasional.

### 2. Desentralisasi operasi melalui pendirian kantor regional.

Untuk meningkatkan aksesibilitas dan responsivitas, Lanal menunjuk bagian yang mewakili program PPMD TNI AL untuk bisa mewadahi penyebaran informasi secara merata ke seluruh personel yang bertugas di daerah terpencil dan pulau terluar. Keuntungan dari desentralisasi operasi program diantaranya akan mengurangi beban kantor pusat dan memudahkan aksesibilitas personel terhadap program.

Mengemukakan hasil penelitian secara efektif. Interpretasi terhadap tabel, grafik, dan diagram disampaikan secara jelas dan komunikatif. Penulis menguraikan penelitiannya secara logis dan menginterpretasikan temuan penelitian berdasarkan teori yang terkait. Penulis diharapkan akan mampu mengemukakan argumentasi yang mendasar dan kritis di dalam mengulas hasil penelitiannya. Mengidentifikasi permasalahan/isu yang timbul sebagai konsekuensi penelitiannya serta kemungkinan pemecahan baik yang bersifat teoritis maupun praktis.

## KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen strategis menggunakan kerangka *Five Forces Porter* merupakan pendekatan yang efektif untuk mengatasi inefisiensi dalam Program Kepemilikan Rumah Pribadi (PPMD TNI AL) serta meningkatkan kapasitas operasionalnya. Melalui analisis proses aplikasi pinjaman dalam program ini, penelitian mengidentifikasi berbagai inefisiensi utama, seperti ketergantungan pada alur kerja manual, verifikasi dokumen yang berulang, dan transparansi yang terbatas, yang menghambat kepuasan pengguna dan aksesibilitas. Masalah-masalah ini sejalan dengan tantangan yang lebih luas yang dihadapi program perumahan sektor publik secara global, menekankan perlunya reformasi sistemik.

Temuan penelitian ini menyoroti potensi transformatif strategi otomasi dalam menyederhanakan proses aplikasi dan verifikasi pinjaman. Platform digital, sistem verifikasi berbasis AI, dan teknologi blockchain menawarkan solusi untuk meningkatkan efisiensi pemrosesan, mengurangi kesalahan administratif, dan meningkatkan transparansi. Inovasi ini, dikombinasikan dengan wawasan dari inisiatif perumahan yang sukses seperti HUD dan PMAY, menunjukkan pentingnya adopsi teknologi untuk memodernisasi penyampaian layanan. Selain itu, strategi sosialisasi inklusif—seperti komunikasi multibahasa, aplikasi seluler, dan lokakarya berbasis komunitas—sangat

penting untuk memastikan akses yang merata ke program ini, terutama bagi personel di daerah terpencil dan kurang terlayani.

Dengan mengintegrasikan otomasi dan inklusivitas ke dalam operasinya, PPMD TNI AL dapat mengatasi inefisiensi sistemik, meningkatkan daya saingnya, dan memberikan layanan yang lebih baik kepada personel TNI AL. Rekomendasi ini memberikan cetak biru untuk peningkatan yang berkelanjutan, sekaligus menetapkan tolok ukur bagi program perumahan militer dan publik di seluruh dunia. Penelitian ini juga berkontribusi pada diskusi yang lebih luas tentang modernisasi inisiatif kesejahteraan, membuktikan nilai manajemen strategis dalam menangani tantangan kompleks di sektor publik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Akinsulire, Adetola Adewale, Idemudia, Courage, Okwandu, Azubuike Chukwudi, & Iwuanyanwu, Obinna. (2024). Strategic planning and investment analysis for affordable housing: Enhancing viability and growth. *Magna Scientia Advanced Research and Reviews*, 11(2), 119–131.
- Anwulika Ogechukwu Scott, Prisca Amajuoyi, & Kudirat Bukola Adeusi. (2024). Effective credit risk mitigation strategies: Solutions for reducing exposure in financial institutions. *Magna Scientia Advanced Research and Reviews*, 12(1), 198–211. <https://doi.org/10.30574/msarr.2024.11.1.0084>
- Badruddin, Aisha. (2017). Conceptualization of the effectiveness of Fintech in financial inclusion. *International Journal of Enginnering Technology Science and Research*, 4(7), pp.959-965.
- Bharadwaj, Prashant, Jack, William, Suri, Tavneet, & Bharadwaj, Kenya Prashant. (2019). *NBER WORKING PAPER SERIES FINTECH AND HOUSEHOLD RESILIENCE TO SHOCKS: EVIDENCE FROM DIGITAL LOANS IN KENYA* *Fintech and Household Resilience to Shocks: Evidence from Digital Loans in*. Retrieved from <http://www.nber.org/papers/w25604>
- Collins, J. Michael, Gjertson, Leah, & Sydnor, Justin. (2018). Incentives for Loan Repayments: Evidence from a Randomized Field Study. *Journal of Consumer Affairs*, 52(1), 197–208. <https://doi.org/https://doi.org/10.1111/joca.12142>
- Faeni, D P. (2024). Green practices and employees' performance: The mediating roles of green human resources management policies and knowledge development. *Journal of Infrastructure, Policy and Development*, 8(8), 4924.
- Faeni, Dewi Puspaningtyas. (2024). SERVQUAL measures: Indonesian government healthcare (BPJS) from a human resource perspective. *Journal of Infrastructure, Policy and Development*, 8(2). <https://doi.org/10.24294/jipd.v8i2.2271>
- Faeni, Dewi Puspaningtyas, Faeni, Ratih Puspitaningtyas, Basrowi, & Sungkono. (2025). Green HRM for sustainable aviation: An integration evaluation using PLS-SEM and fsQCA. *Environmental Challenges*, 20. <https://doi.org/10.1016/j.envc.2025.101232>
- Faeni, Dewi Puspaningtyas, Oktaviani, Retno Fuji, Riyadh, Hosam Alden, Faeni, Ratih Puspitaningtyas, & Beshr, Baligh Ali Hasan. (2025a). Green Human Resource Management and Sustainable Practices on Corporate Reputation and Employee Well-being: A model

- for Indonesia's F&B industry. *Environmental Challenges*, 18. <https://doi.org/10.1016/j.envc.2025.101082>
- Faeni, Dewi Puspaningtyas, Oktaviani, Retno Fuji, Riyadh, Hosam Alden, Faeni, Ratih Puspitaningtyas, & Beshr, Baligh Ali Hasan. (2025b). Green Human Resource Management (GHRM) and Corporate Social Responsibility (CSR) in Reducing Carbon Emissions for Sustainable Practices. *Environmental Quality Management*, 34(3), e70048. <https://doi.org/https://doi.org/10.1002/tqem.70048>
- Faeni, Dewi Puspaningtyas, Puspitaningtyas Faeni, Ratih, Alden Riyadh, Hosam, & Yuliansyah, Yuliansyah. (2022). The COVID-19 pandemic impact on the global tourism industry SMEs: a human capital development perspective. *Review of International Business and Strategy*, 33(2), 317–327. <https://doi.org/10.1108/RIBS-08-2021-0116>
- Geng, Wennan, & Bi, Chuanchen. (2023). Market demand of smart home under the perspective of smart city. *E3S Web of Conferences*, 440. <https://doi.org/10.1051/e3sconf/202344006003>
- Holmström, Linda. (2023). *Automation in real estate processes Implementing a fully automatic digital real estate process when purchasing a home in Finland using the DIAS platform.*
- Keyang, W. U. (2023). *THE DEVELOPMENT STRATEGY OF WUHAN CITY INVESTMENT COMPANY BASED ON PORTER ' S COMPETITIVENESS MODEL AND SWOT ANALYSIS THE DEVELOPMENT STRATEGY OF WUHAN CITY INVESTMENT COMPANY BASED ON PORTER ' S COMPETITIVENESS MODEL AND SWOT ANALYSIS.*
- Kostetska, Nataliia. (2022). M. Porter'S Five Forces Model As a Tool for Industrial Markets Analysis. *Innovative Economy*, (4), 131–135. <https://doi.org/10.37332/2309-1533.2022.4.18>
- Kulal, Abhinandan, Rahiman, Habeeb Ur, Suvarna, Harinakshi, Abhishek, N., & Dinesh, Sahana. (2024). Enhancing public service delivery efficiency: Exploring the impact of AI. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 10(3), 100329. <https://doi.org/10.1016/j.joitmc.2024.100329>
- Löhr, Dirk. (2017). Sustainable housing: A ground lease partnership model. *Land Use Policy*, 60, 281–286. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.landusepol.2016.10.037>
- Lord, Phil. (2023). Getting Out of Debt. *The Motley Fool*, (November).
- Matamanda, Abraham R., Chirisa, Innocent, Rammile, Siphokazi, & Marais, Mario. (2022). *Housing and technology: special focus on Zimbabwe* (Vol. 37). Springer Nature.
- Papa, M. (2016). *Blue ocean strategy in financial services?* Retrieved from [https://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/handle/10438/17741%0Ahttps://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/bitstream/handle/10438/17741/Versão Final - Maura Papa corrigida.pdf?bitstreamId=a55405c4-531a-4f77-9753-b1b61dcdd4c7&locale-attribute=es](https://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/handle/10438/17741%0Ahttps://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/bitstream/handle/10438/17741/Versão%20Final%20-%20Maura%20Papa%20corrigida.pdf?bitstreamId=a55405c4-531a-4f77-9753-b1b61dcdd4c7&locale-attribute=es)
- Pinnegar, Simon, Wiesel, Ilan, Liu, Edgar, Gilmour, Tony, Loosemore, Martin, & Judd, Bruce. (2011). Partnership working in the design and delivery of housing policy and programs. In *AHURI Final Report*.

- Said, Rosli, Sulaimi, Mardhiati, Ab Majid, Rohayu, Mohd Aini, Ainoriza, Olanrele, Olusegun Olaopin, & Akinsomi, Omokolade. (2024). Transforming homeownership: an innovative financing model with a future value approach. *International Journal of Housing Markets and Analysis, ahead-of-p*(ahead-of-print). <https://doi.org/10.1108/IJHMA-11-2023-0156>
- Skripnik, Oksana. (2017). Increase in competitiveness of housing-and-communal services. *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, 90(1). <https://doi.org/10.1088/1755-1315/90/1/012144>
- Sururi, Ahmad. (2022). Decentralization of Housing Policy for Low-Income Communities in Urban Areas: an Analysis of Political, Fiscal and, Administrative Policy. *Jurnal Pengembangan Kota*, 10(1), 10–22. <https://doi.org/10.14710/jpk.10.1.10-22>
- Ullah, Fahim, & Al-Turjman, Fadi. (2023). A conceptual framework for blockchain smart contract adoption to manage real estate deals in smart cities. *Neural Computing and Applications*, 35(7), 5033–5054. <https://doi.org/10.1007/s00521-021-05800-6>
- von Hoffman, Alexander. (2009). Housing and Planning: A Century of Social Reform and Local Power. *Journal of the American Planning Association*, 75(2), 231–244. <https://doi.org/10.1080/01944360902774087>
- Zhao, Qinglei, Jiang, Guanghui, Ma, Wenqiu, Yang, Yuting, & Zhou, Tao. (2022). The production function socialization trend of rural housing land and its response to rural land planning in metropolitan suburbs from the perspective of rural space commodification. *Frontiers in Environmental Science*, 10. <https://doi.org/10.3389/fenvs.2022.979698>