

## BANTUAN VALIDITAS DATA NASABAH DEBITUR UNTUK KELANCARAN EVALUASI KREDIT MIKRO STUDI DI PT. PNM MEKAAR CABANG GERAGAI

Bandia<sup>1</sup>, Ahmad Edi Saputra<sup>2</sup>, Pini Susanti<sup>3</sup>, Desi Rahma Nuri<sup>3</sup>, Sarwono<sup>3</sup>

*Institut Islam Al – Mijaddid Sabak*

*Bandia@gmail.com<sup>1</sup>, Ahmadedisaputra@gmail.com<sup>2</sup>, Pinisusanti@gmail.com<sup>3</sup>,  
Desirahmanuri@gmail.com<sup>3</sup>, Sarwono@gmail.com<sup>3</sup>*

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan pelaksanaan proses bantuan validasi data nasabah debitur, mengidentifikasi kendala-kendala utama dalam verifikasi berkas, serta menganalisis dampaknya terhadap kelancaran dan efisiensi waktu evaluasi kredit mikro di PT PNM Mekaar Cabang Geragai. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan metode studi kasus partisipatif selama pelaksanaan Praktik Pengalaman Lapangan (PPL). Data dikumpulkan melalui observasi partisipatif, wawancara mendalam dengan staf operasional, dan studi dokumentasi terhadap berkas pembiayaan nasabah, yang kemudian dianalisis menggunakan teknik analisis interaktif Miles, Huberman, dan Saldana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan bantuan validasi data melalui verifikasi silang (*cross-validation*) berjenjang pada tahap *front-end entry* berhasil menekan tingkat kesalahan administrasi berkas secara signifikan dari 46,2% menjadi 5,2%. Kendala utama yang dialami meliputi rendahnya literasi kependudukan nasabah, KTP rusak, keterbatasan jaringan internet di wilayah *blank spot*, dan tinggi beban kerja petugas lapangan, yang berhasil dimitigasi melalui pendampingan verifikasi terfokus di kantor cabang. Kehadiran data yang valid dan mutakhir terbukti memangkas total waktu pemrosesan kredit (*lead time*) dari pendaftaran hingga pencairan sebesar 66,7% (dari 5,7 hari menjadi 1,9 hari kerja), menekan tingkat pengembalian berkas (*revision rate*) dari 38,2% menjadi 3,3%, serta meningkatkan ketepatan waktu pencairan pembiayaan sesuai *Service Level Agreement* (SLA) mencapai 96,7%. Secara keseluruhan, bantuan validasi data terbukti menjadi strategi mitigasi risiko operasional yang efektif dalam menjamin efisiensi rantai evaluasi kredit mikro.

**Kata Kunci:** *Validasi Data, Evaluasi Kredit Mikro, Nasabah Debitur, Efisiensi Operasional, PNM Mekaar.*

### PENDAHULUAN

Pemberdayaan ekonomi masyarakat pra-sejahtera melalui penyaluran kredit mikro berbasis kelompok merupakan instrumen krusial dalam mendorong inklusi keuangan di Indonesia (Mulyadi, 2021). Salah satu lembaga keuangan non-bank yang berfokus pada segmen ini adalah PT Permodalan Nasional Madani (PNM) melalui produk Mekaar (Membina Ekonomi Keluarga Sejahtera). PT PNM Mekaar Cabang Geragai menyalurkan pembiayaan modal kerja tanpa jaminan fisik kepada perempuan pelaku usaha mikro. Menurut teori manajemen risiko pembiayaan mikro (Stiglitz & Weiss, 1981), ketiadaan jaminan fisik (*collateral*) harus digantikan dengan mekanisme *screening* dan kelayakan administrasi yang presisi guna meminimalkan risiko *asymmetric information* (ketimpangan informasi) antara kreditur dan debitur.

Dalam kerangka operasional pembiayaan mikro, **kredit mikro** didefinisikan secara operasional sebagai fasilitas pinjaman berskala kecil yang diberikan kepada kelompok perempuan prasejahtera pelaku usaha mikro dengan sistem tanggung renteng dan jadwal pengembalian mingguan. Sementara itu, **evaluasi kredit** adalah proses penilaian komprehensif terhadap kelayakan calon nasabah debitur dari aspek identitas, profil usaha, serta iktikad pembayaran. Untuk menghasilkan keputusan evaluasi kredit yang cepat dan tepat, ketersediaan data yang valid merupakan prasyarat mutlak. **Validasi data nasabah debitur** secara operasional merujuk pada serangkaian tindakan verifikasi, sinkronisasi, dan pencocokan keabsahan dokumen kependudukan (KTP dan Kartu Keluarga), kesesuaian alamat domisili, profil usaha, hingga status riwayat pinjaman calon debitur dengan data aktual di lapangan maupun dalam sistem administrasi perusahaan.

Praktik di PT PNM Mekaar Cabang Geragai menunjukkan bahwa akurasi data pada tahap awal (*front-end data entry*) memegang peranan sangat vital. Urgensi validasi data ini didasari oleh fakta bahwa ketidakvalidan data kependudukan atau riwayat pembiayaan dapat menyebabkan kesalahan penaksiran risiko (*underwriting error*), terhambatnya proses persetujuan kredit (*lead time* yang membengkak), hingga berpotensi memicu timbulnya kredit bermasalah (*Non-Performing Loan/ NPL*) akibat kegagalan melacak keberadaan debitur di kemudian hari. Oleh karena itu, memastikan data yang masuk ke dalam sistem evaluasi benar-benar valid dan mutakhir merupakan kebutuhan operasional mendesak demi kelancaran rantai evaluasi kredit dan keberlanjutan penyaluran pembiayaan.

Berdasarkan hasil pengamatan awal dan pra-survei operasional di PT PNM Mekaar Cabang Geragai, proses pengumpulan data nasabah debitur masih sering mengabaikan ketelitian akibat tingginya target kuantitas penyaluran dan keterbatasan literasi administrasi calon nasabah. Ditemukan beberapa hambatan nyata di lapangan, seperti penulisan Nomor Induk Kependudukan (NIK) yang tidak terbaca/salah cetak, perbedaan nama pada KTP dan KK, perubahan alamat domisili nasabah tanpa pembaruan dokumen resmi, serta adanya data ganda (*double entry*) calon debitur dalam sistem kelompok. Hambatan administrasi ini mengakibatkan berkas usulan pembiayaan sering kali dikembalikan oleh tim evaluasi/analisis, yang berdampak langsung pada penundaan jadwal pencairan dana bagi kelompok masyarakat yang membutuhkan modal usaha dengan cepat.

Untuk mengatasi permasalahan keterlambatan dan ketidakakuratan evaluasi kredit tersebut, terdapat beberapa alternatif solusi yang dapat diterapkan, antara lain Menambah batas waktu (*sla*) proses evaluasi kredit agar analisis memiliki waktu lebih panjang dalam memeriksa berkas, Mengembangkan sistem kecerdasan buatan (*AI OCR*) untuk verifikasi dokumen secara otomatis, dan Melakukan pendampingan dan intensifikasi bantuan validasi data nasabah debitur secara manual-kolektif melalui verifikasi silang (*cross-validation*) bertahap sejak dari tingkat *Account Officer* (AO) hingga penyelarasan data oleh tim administrasi PPL sebelum berkas diajukan ke tahap evaluasi final.

Dari alternatif solusi di atas, solusi yang dipilih adalah Bantuan Validasi Data Nasabah Debitur melalui pendekatan verifikasi silang langsung dan pendampingan administrasi pada tingkat operasional cabang. Solusi ini dipilih karena paling efisien, dapat diterapkan secara langsung tanpa memerlukan perombakan infrastruktur teknologi berskala besar, serta mampu memangkas frekuensi eror data secara signifikan sebelum proses penilaian kelayakan kredit dilakukan. Berdasarkan alur pemikiran di atas, penelitian/laporan Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) ini bertujuan untuk Mendeskripsikan pelaksanaan proses bantuan validasi data nasabah debitur di PT PNM Mekaar Cabang Geragai, Mengidentifikasi kendala-kendala utama dalam validasi data calon nasabah debitur yang memengaruhi efisiensi penilaian kredit, dan Menganalisis dampak penerapan bantuan

validasi data terhadap kelancaran dan efisiensi waktu proses evaluasi kredit mikro di PT PNM Mekaar Cabang Geragai.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan metode studi kasus. Desain ini dipilih karena dirasa paling tepat untuk mendeskripsikan, menganalisis, dan mengevaluasi secara mendalam mengenai pelaksanaan kegiatan Praktik Pengalaman Lapangan (PPL), khususnya terkait bantuan validasi data nasabah debitur untuk kelancaran evaluasi kredit mikro di PT PNM Mekaar Cabang Geragai. Pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti untuk memahami fenomena sosial dan operasional secara kontekstual berdasarkan kondisi riil di lapangan.

Populasi dalam kegiatan penelitian ini mencakup keseluruhan data administrasi calon nasabah debitur serta aktivitas operasional harian yang berkaitan dengan penyaluran pembiayaan kredit mikro di PT PNM Mekaar Cabang Geragai selama periode penugasan PPL. Sampel ditentukan menggunakan teknik *purposive sampling* (sampel bertujuan), di mana peneliti memilih berkas pengajuan pembiayaan (KTP, Kartu Keluarga, dan formulir aplikasi) serta aktivitas operasional yang memiliki karakteristik spesifik atau mengalami kendala validasi data selama periode pelaksanaan PPL. Pemilihan ini didasarkan pada pertimbangan bahwa sampel tersebut memberikan informasi yang paling relevan dan representatif untuk menjawab rumusan masalah.

Prosedur penelitian dilaksanakan melalui empat tahapan utama secara berurutan. Pertama, tahap observasi dan orientasi lapangan dilakukan untuk mengamati alur kerja operasional harian di PT PNM Mekaar Cabang Geragai, khususnya terkait prosedur penerimaan berkas dan evaluasi kredit mikro. Kedua, tahap pelaksanaan atau intervensi dilakukan di mana peneliti terlibat secara langsung dalam membantu proses validasi data nasabah debitur, mencocokkan dokumen kependudukan, serta memperbaiki kesalahan entri data administratif. Ketiga, tahap pengumpulan data dilakukan dengan mencatat temuan lapangan, mengidentifikasi jenis hambatan validasi, serta merekam durasi penyelesaian (*lead time*) berkas. Keempat, tahap analisis data dan penyusunan laporan dilakukan untuk mengolah seluruh data yang telah terkumpul secara sistematis.

Instrumen utama dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri (*human instrument*), yang didukung oleh instrumen pendukung berupa panduan observasi, pedoman wawancara tidak terstruktur, dan lembar catatan dokumen. Konstruk variabel yang diukur meliputi variabel validasi data nasabah debitur dengan indikator keakuratan NIK, kesesuaian alamat, dan keabsahan dokumen, serta variabel kelancaran evaluasi kredit mikro dengan indikator kecepatan waktu proses, minimnya pengembalian berkas, dan ketepatan keputusan analisis. Untuk menjaga kredibilitas dan keabsahan data (*trustworthiness*), peneliti menerapkan teknik triangulasi sumber dan metode dengan membandingkan hasil pengamatan langsung, wawancara staf operasional, dan dokumen arsip fisik di kantor cabang, serta melakukan *member checking* kepada pihak internal PT PNM Mekaar Cabang Geragai.

Alat pengumpul data yang digunakan dalam pelaksanaan kegiatan ini meliputi observasi partisipatif dengan lembar catatan lapangan (*field notes*), wawancara mendalam (*in-depth interview*) dengan alat bantu perekam suara bersama *Account Officer* dan staf administrasi, serta studi dokumentasi terhadap arsip berkas nasabah dan laporan berkala pencairan kredit.

Teknik analisis data yang diterapkan mengacu pada model interaktif Miles, Huberman, dan Saldana. Proses analisis diawali dengan tahap reduksi data, di mana peneliti menyortir, memfokuskan, dan merangkum data mentah dari hasil pengamatan validasi

berkas, wawancara, dan dokumen. Selanjutnya, data disajikan dalam bentuk penyajian data naratif terstruktur mengenai pola kendala validasi dan dampaknya terhadap evaluasi kredit. Tahap akhir adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi, di mana peneliti menarik makna dari data yang disajikan serta membandingkan temuan lapangan dengan kerangka teori yang relevan hingga diperoleh kesimpulan akhir yang komprehensif.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bagian ini menyajikan temuan empiris yang diperoleh dari hasil pelaksanaan Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) dan pengamatan operasional di PT PNM Mekaar Cabang Geragai, yang kemudian didiskusikan dan dianalisis secara komprehensif melalui konfrontasi dengan literatur, teori manajemen risiko, serta penelitian terdahulu yang relevan. Seluruh sajian temuan dan pembahasan ini disusun secara teratur dan mengalir dalam bentuk paragraf sesuai dengan urutan tujuan penelitian yang telah ditetapkan.

Pelaksanaan proses bantuan validasi data nasabah debitur di PT PNM Mekaar Cabang Geragai dilakukan melalui skema verifikasi silang berjenjang yang melibatkan tiga tahapan operasional utama. Pertama, pada tahap pemeriksaan berkas lapangan oleh *Account Officer* (AO), pengumpulan dokumen administrasi fisik dilakukan saat kegiatan Sosialisasi Fleksibel dan Uji Kelayakan, di mana AO bertugas mencocokkan wajah calon debitur dengan foto Kartu Tanda Penduduk (KTP), mengonfirmasi status pernikahan, serta memastikan domisili fisik berada di wilayah kerja operasional cabang. Kedua, pada tahap verifikasi dan entri data sistem oleh *Finance Administration Officer* (FAO), berkas fisik diserahkan kepada staf administrasi kantor cabang untuk diunggah ke dalam sistem basis data terpusat, di mana tim PPL melakukan penelaahan kembali terhadap keakuratan 16 digit Nomor Induk Kependudukan (NIK), keselarasan ejaan nama antara KTP dan Kartu Keluarga (KK), serta kelengkapan data penjamin. Ketiga, pada tahap sinkronisasi sistem dan pemindaian *Service Level Agreement* (SLA), sistem melakukan pengecekan ketersediaan data pembiayaan aktif untuk memastikan calon debitur tidak terdaftar pada kelompok Mekaar lain atau memiliki riwayat penunggakan, sebelum berkas diteruskan kepada Kepala Cabang untuk diotorisasi.

Berdasarkan pencatatan data operasional selama periode PPL, intervensi bantuan validasi data terbukti memberikan dampak signifikan terhadap penurunan tingkat kesalahan berkas. Dari total 145 berkas masuk pada dua minggu pertama sebelum bantuan validasi, terdapat 28 berkas (19,3%) yang mengalami kesalahan NIK atau ejaan nama, 17 berkas (11,7%) dengan ketidaksesuaian domisili atau KK, dan 22 berkas (15,1%) yang tidak lengkap tanda tangan atau data penjaminnya, sehingga total berkas bermasalah mencapai 67 berkas (46,2%). Setelah diterapkannya bantuan validasi pada minggu ketiga hingga keenam dari total 210 berkas masuk, kesalahan NIK atau ejaan nama berhasil ditekan menjadi 4 berkas (1,9%), ketidaksesuaian domisili atau KK turun menjadi 2 berkas (0,9%), dan ketidaklengkapan data penjamin berkurang menjadi 5 berkas (2,3%), sehingga total berkas bermasalah merosot tajam menjadi hanya 11 berkas (5,2%). Keberhasilan alur validasi ini sejalan dengan teori *Asymmetric Information* dari Stiglitz dan Weiss (1981), yang menyatakan bahwa dalam pembiayaan tanpa jaminan fisik (*uncollateralized microfinance*), validasi data administratif secara ketat berfungsi sebagai pengganti jaminan fisik (*substitute for physical collateral*) guna mengidentifikasi profil serta iktikad calon debitur secara presisi dan mencegah *adverse selection* (Armendáriz & Morduch, 2010).

Pelaksanaan bantuan validasi data yang berfokus pada tahap *front-end entry* ini juga menerapkan prinsip *Data Quality Management* dari Wang dan Strong (1996), yang menegaskan bahwa kualitas data ditentukan oleh empat dimensi utama, yaitu keakuratan (*accuracy*), kelengkapan (*completeness*), konsistensi (*consistency*), dan keterandalan (*timeliness*).

Penurunan tingkat kesalahan NIK dan ejaan nama hingga mencapai 90,1% mengindikasikan bahwa intervensi verifikasi silang berhasil memenuhi dimensi keakuratan dan konsistensi data secara maksimal. Secara operasional, temuan di PT PNM Mekaar Cabang Geragai ini memperkuat penelitian Pratama dan Rahardjo (2020) yang menemukan bahwa penguatan verifikasi awal pada lembaga pembiayaan mikro berbanding lurus dengan efisiensi tata kelola administrasi cabang. Tanpa adanya validasi data yang cermat di tingkat lapangan, data sampah yang masuk (*garbage in*) akan menghasilkan keputusan penilaian kredit yang buruk (*garbage out*), yang pada akhirnya berisiko merugikan kesehatan finansial lembaga pembiayaan (Afrifa, 2016).

Berdasarkan analisis kualitatif dari catatan lapangan dan wawancara mendalam bersama staf operasional, diidentifikasi empat kendala utama yang menghambat proses validasi data calon nasabah debitur di PT PNM Mekaar Cabang Geragai. Kendala terbesar yang mendominasi sebesar 42% dari total kasus adalah rendahnya literasi administrasi dan kondisi dokumen kependudukan nasabah, di mana banyak ditemukan KTP fisik yang rusak, buram, atau belum diperbarui di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, serta adanya perbedaan ejaan nama antara KTP dan KK. Kendala kedua sebesar 28% disebabkan oleh keterbatasan jaringan telekomunikasi di area pedesaan yang tergolong *blank spot*, sehingga memaksa AO melakukan pencatatan manual di lembaran kertas yang meningkatkan risiko kesalahan penyalinan data (*human error*). Kendala ketiga sebesar 18% bersumber dari tingginya beban kerja AO dan tekanan target penyaluran kelompok baru, sedangkan kendala keempat sebesar 12% berkaitan dengan praktik domisili non-permanen dan perubahan status keluarga yang belum diperbarui pada dokumen resmi.

Temuan mengenai kendala kependudukan dan literasi administrasi ini mengonfirmasi pandangan Hulme dan Mosley (1996) mengenai *structural barriers* dalam pembiayaan mikro, di mana masyarakat berpenghasilan rendah sering kali terpinggirkan dari akses keuangan formal bukan karena ketidakmampuan membayar, melainkan akibat ketidakmampuan memenuhi persyaratan administrasi formal (*administrative hurdles*). Masalah perbedaan data kependudukan dan KTP rusak merefleksikan kelemahan integrasi basis data di daerah peri-urban, yang sejalan dengan temuan Suryani dan Wibowo (2021) bahwa efektivitas penilaian kredit mikro di Indonesia sering terhambat oleh tidak sinkronnya data identitas lokal, sehingga meningkatkan risiko *identity fraud* atau pembiayaan ganda (Ghatak & Guinnane, 1999). Sementara itu, kendala beban kerja AO menggambarkan adanya *trade-off* klasik antara kuantitas penyaluran (*outreach*) dan kualitas portofolio kredit (*portfolio quality*) sebagaimana dijelaskan oleh Ledgerwood (1999), sedangkan kendala sinyal internet mendukung kerangka *Technology Acceptance Model* dari Davis (1989) mengenai pentingnya infrastruktur telekomunikasi dalam mendukung penggunaan sistem informasi kredit.

Penerapan bantuan validasi data memberikan dampak kuantitatif yang sangat signifikan terhadap kelancaran dan efisiensi waktu pemrosesan evaluasi kredit mikro. Sebelum adanya bantuan validasi, rata-rata waktu yang dibutuhkan untuk proses validasi berkas awal mencapai 3,5 hari dan waktu analisis final mencapai 2,2 hari, sehingga total *lead time* dari pendaftaran hingga pencairan memakan waktu 5,7 hari kerja. Setelah digulirkannya bantuan validasi, rata-rata waktu validasi awal berhasil dipangkas menjadi 0,8 hari dan waktu analisis final menjadi 1,1 hari, sehingga total *lead time* berkurang secara drastis menjadi hanya 1,9 hari kerja, yang berarti terjadi efisiensi waktu sebesar 66,7%. Selain itu, tingkat pengembalian berkas (*revision rate*) merosot dari 38,2% menjadi 3,3%, yang berimbas pada lonjakan ketepatan waktu pencairan pembiayaan sesuai SLA dari 61,8% naik menjadi 96,7%.

Pemangkasan *lead time* dan penurunan angka revisi berkas ini membuktikan bahwa validasi data pada tahap *front-end* merupakan *critical success factor* yang sejalan dengan *Operational Efficiency Theory* dari Chase dan Aquilano (2006), di mana pengeliminasian pemborosan waktu pada tahap awal secara otomatis meningkatkan kelancaran aliran kerja secara keseluruhan. Dalam konteks pembiayaan mikro, efisiensi waktu pemrosesan memberikan manfaat besar bagi pelaku usaha mikro yang membutuhkan modal kerja mendesak, sebagaimana dinyatakan oleh Yaron (1994) bahwa indikator keberhasilan lembaga pembiayaan mikro juga diukur dari kecepatan akses layanan (*outreach speed*). Keterlambatan pencairan dapat mendorong nasabah mencari pinjaman informal berbiaya tinggi (Conning, 1999), sedangkan validasi data yang akurat sejak dini terbukti meminimalkan gesekan operasional cabang (Wiyono & Setiawan, 2022) serta memastikan keberadaan fisik debitur dapat dilacak dengan mudah untuk mendukung mekanisme kontrol sosial kelompok (Besley & Coate, 1995).

Sebagai rangkuman pembahasan untuk menjawab pertanyaan utama penelitian mengenai peran dan efektivitas bantuan validasi data nasabah debitur di PT PNM Mekaar Cabang Geragai, seluruh temuan mengonfirmasi bahwa bantuan validasi data yang dilaksanakan secara berjenjang berhasil menekan tingkat kesalahan berkas dari 46,2% menjadi 5,2%. Kendala operasional yang timbul dari rendahnya literasi nasabah, keterbatasan sinyal, dan beban kerja AO dapat dimitigasi secara optimal melalui pendampingan verifikasi terfokus di kantor cabang. Dampaknya, proses evaluasi kredit menjadi jauh lebih lancar dengan pemangkasan *lead time* sebesar 66,7% (dari 5,7 hari menjadi 1,9 hari kerja), penurunan tingkat revisi berkas hingga 3,3%, dan peningkatan ketepatan waktu pencairan mencapai 96,7%. Hal ini membuktikan bahwa bantuan validasi data bukan sekadar kegiatan penyelarasan administrasi rutin, melainkan merupakan strategi mitigasi risiko operasional dan kunci utama dalam menciptakan efisiensi rantai evaluasi kredit mikro pada PT PNM Mekaar Cabang Geragai.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan mengenai bantuan validasi data nasabah debitur di PT PNM Mekaar Cabang Geragai, dapat ditarik generalisasi bahwa ketepatan dan keakuratan validasi data pada tahap *front-end entry* merupakan kunci utama dalam menentukan kelancaran seluruh rantai evaluasi kredit mikro. Mekanisme bantuan validasi data yang dilaksanakan melalui verifikasi silang (*cross-validation*) berjenjang—meliputi pencocokan dokumen kependudukan (KTP dan KK), pemastian 16 digit NIK, serta konfirmasi kelengkapan data penjamin terbukti secara empiris mampu menekan tingkat kesalahan administrasi berkas secara signifikan dari 46,2% menjadi hanya 5,2%. Penemuan ini menggeneralisasikan bahwa dalam pembiayaan mikro berbasis kelompok tanpa jaminan fisik (*uncollateralized microfinance*), keandalan data administrasi awal berfungsi efektif sebagai pengganti jaminan fisik (*substitute for physical collateral*) yang memitigasi risiko *asymmetric information* antara kreditur dan debitur.

Penelitian ini juga menggeneralisasikan empat hambatan utama yang dihadapi lembaga pembiayaan mikro di wilayah peri-urban dan pedesaan, yaitu rendahnya literasi administrasi dan buruknya kondisi fisik dokumen kependudukan nasabah, keterbatasan infrastruktur telekomunikasi di area *blank spot*, tingginya beban kerja petugas lapangan akibat tekanan target penyaluran, serta ketidaksesuaian domisili fisik dengan dokumen kependudukan resmi. Hambatan-hambatan struktural ini terbukti dapat dimitigasi secara optimal melalui skema pendampingan administrasi terfokus (*administrative support*) di tingkat kantor cabang, yang secara efektif memisahkan fungsi verifikasi teknis dari tugas pendampingan lapangan *Account Officer* (AO).

Sebagai dampak langsung, penerapan bantuan validasi data terbukti memberikan kontribusi nyata terhadap kelancaran dan efisiensi waktu pemrosesan evaluasi kredit mikro. Ketersediaan data yang valid dan mutakhir berhasil memangkas total *lead time* pemrosesan kredit dari pendaftaran hingga pencairan sebesar 66,7% (dari 5,7 hari menjadi 1,9 hari kerja), menekan tingkat pengembalian berkas (*revision rate*) dari 38,2% menjadi 3,3%, serta meningkatkan ketepatan waktu pencairan pembiayaan sesuai *Service Level Agreement* (SLA) hingga mencapai 96,7%. Dengan demikian, bantuan validasi data nasabah debitur terbukti bukan sekadar prosedur administratif rutin, melainkan merupakan strategi mitigasi risiko operasional yang sangat vital untuk menjamin keberlanjutan dan efisiensi rantai evaluasi kredit mikro.

### Ucapan Terimakasih

Penulis menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada pimpinan dan seluruh jajaran staf PT PNM Mekaar Cabang Geragai, khususnya kepada Kepala Cabang (*Branch Manager*), *Finance Administration Officer* (FAO), serta seluruh *Account Officer* (AO) yang telah memberikan izin, bimbingan, fasilitas, serta kerja sama yang sangat baik selama pelaksanaan kegiatan Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) dan proses pengumpulan data penelitian ini. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada dosen pembimbing PPL dan pihak civitas akademika perguruan tinggi yang telah memberikan arahan, koreksi, dan masukan konstruktif demi menyempurnakan penyusunan naskah jurnal ini.

### DAFTAR PUSTAKA

- Afrifa, G. A. (2016). Net working capital, cash flow and performance of UK SMEs. *International Journal of Entrepreneurial Behavior & Research*, 22(1), 21-44.
- Armendáriz, B., & Morduch, J. (2010). *The Economics of Microfinance* (2nd ed.). MIT Press.
- Besley, T., & Coate, S. (1995). Group lending, repayment incentives and social collateral. *Journal of Development Economics*, 46(1), 1-18.
- Chase, R. B., & Aquilano, N. J. (2006). *Operations Management for Competitive Advantage* (11th ed.). McGraw-Hill Education.
- Conning, J. (1999). Outreach, sustainability and leverage in monitored financial contracts: A model of microfinance institutions. *Journal of Development Economics*, 60(1), 51-77.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319-340.
- Ghatak, M., & Guinnane, T. W. (1999). The economics of lending with joint liability: theory and practice. *Journal of Development Economics*, 60(1), 195-228.
- Hulme, D., & Mosley, P. (1996). *Finance Against Poverty* (Vol. 1). Routledge.
- Ledgerwood, J. (1999). *Microfinance Handbook: An Institutional and Financial Perspective*. World Bank Publications.
- Mulyadi, E. (2021). Peran Lembaga Pembiayaan Mikro dalam Pemberdayaan Ekonomi Masyarakat Pra-Sejahtera. *Jurnal Ekonomi dan Keuangan Syariah*, 5(2), 112-125.
- Pratama, A., & Rahardjo, S. (2020). Analisis Efisiensi Operasional dan Manajemen Risiko Kredit pada Lembaga Keuangan Mikro. *Jurnal Manajemen Industri dan Perbankan*, 8(1), 45-58.

- Stiglitz, J. E., & Weiss, A. (1981). Credit rationing in markets with imperfect information. *The American Economic Review*, 71(3), 393-410.
- Suryani, T., & Wibowo, A. (2021). Tantangan Validasi Data Kependudukan dalam Penilaian Kelayakan Kredit Mikro di Indonesia. *Jurnal Administrasi Publik dan Bisnis*, 3(3), 89-101.
- Wang, R. Y., & Strong, D. M. (1996). Beyond accuracy: What data-quality means to data consumers. *Journal of Management Information Systems*, 12(4), 5-33.
- Wiyono, B., & Setiawan, H. (2022). Digitalisasi Administrasi dan Pengaruhnya terhadap Reduction Time Evaluasi Kredit Mikro. *Jurnal Keuangan dan Perbankan Indonesia*, 14(2), 201-215.
- Yaron, J. (1994). What makes rural financial institutions successful? *The World Bank Research Observer*, 9(1), 49-70.