



Analisis Kualitatif Kualitas Layanan dalam Penyaluran Kredit Usaha Rakyat (KUR): Perspektif Internal Karyawan Unit Wringin

INFO PENULIS	INFO ARTIKEL
Widiatul Fitriyah Universitas KIAI Haji Achmad Siddiq Jember widiatulfitriah@gmail.com	ISSN: 2808-1307 Vol. 6, No. 2, Agustus 2026 https://jurnal.ardenjaya.com/index.php/ajsh
Ayu Dwi Yulandari Universitas KIAI Haji Achmad Siddiq Jember ayubws17@gmail.com	
Ica Firnanda Universitas KIAI Haji Achmad Siddiq Jember icfrnda@gmail.com	
Abdur Rakhman Wijaya Universitas KIAI Haji Achmad Siddiq Jember abdurrahmanwijaya@lecturer.uinkhas.ac.id	

© 2026 Arden Jaya Publisher All rights reserved

Saran Penulisan Referensi

Fitriyah, W., Yulandari, A. D., Firnanda, I., & Wijaya, A. R. (2026). Analisis Kualitatif Kualitas Layanan dalam Penyaluran Kredit Usaha Rakyat (KUR): Perspektif Internal Karyawan Unit Wringin. *Arus Jurnal Sosial dan Humaniora*, 6 (2), 1792-1799.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan menganalisis implementasi kualitas layanan dalam penyaluran Kredit Usaha Rakyat (KUR) berdasarkan perspektif internal karyawan di BRI Unit Wringin. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan pengumpulan data melalui wawancara kepada Kepala Unit, Supervisor (SPV), Mantri, Customer Service, dan Teller. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan telah berjalan cukup baik berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Hal tersebut terlihat dari fasilitas dan sistem digital yang memadai, pelayanan sesuai prosedur, respons karyawan yang cepat, pemberian informasi yang jelas, serta sikap ramah terhadap nasabah. Namun, masih terdapat beberapa kendala seperti pembagian waktu kerja, antrean pelayanan, dan kelengkapan administrasi nasabah. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan pelayanan melalui optimalisasi sistem digital, koordinasi internal, dan peningkatan kompetensi karyawan.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, SERVQUAL, Kredit Usaha Rakyat, Perspektif Internal, Pelayanan Perbankan

Abstract

This study aims to analyze the implementation of service quality in the distribution of People's Business Credit (Kredit Usaha Rakyat/KUR) from the internal employees' perspective at Bank Rakyat Indonesia. The research employed a descriptive qualitative approach, with data collected through interviews involving the Unit Head, Supervisor (SPV), Mantri, Customer Service staff, and Teller. The results of the study indicate that the service quality has been implemented fairly well based on the five SERVQUAL dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. This is reflected in the adequate facilities and digital systems, services delivered in accordance with procedures, prompt employee responses, clear information provided to customers, and friendly attitudes toward customers. However, several challenges remain, including workload distribution, service queues, and the completeness of customer administrative documents. Therefore, improvements are needed through the optimization of digital systems, stronger internal coordination, and the enhancement of employee competencies.

Keywords: Service Quality, SERVQUAL, People's Business Credit (KUR), Internal Perspective, Banking Services.

A. Pendahuluan

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) menjadi salah satu sektor yang berperan besar dalam mendukung perekonomian Indonesia karena mampu membuka lapangan pekerjaan dan meningkatkan pendapatan masyarakat. Untuk mendukung perkembangan UMKM, pemerintah menyediakan program Kredit Usaha Rakyat (KUR) sebagai fasilitas pembiayaan bagi pelaku usaha produktif yang memiliki keterbatasan akses modal. Program tersebut diharapkan dapat membantu pengembangan usaha masyarakat sekaligus meningkatkan pemerataan ekonomi. Dalam pelaksanaannya, keberhasilan penyaluran KUR tidak hanya dipengaruhi oleh kebijakan pemerintah, tetapi juga ditentukan oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak perbankan kepada nasabah.(Awaludin et al., 2024)

Kualitas layanan merupakan aspek penting dalam dunia perbankan karena berkaitan dengan tingkat kepuasan dan kepercayaan nasabah terhadap pelayanan yang diterima. Salah satu pendekatan yang sering digunakan dalam mengukur kualitas layanan adalah metode Service Quality (SERVQUAL) yang terdiri dari lima dimensi, yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Kelima dimensi tersebut digunakan untuk mengetahui kesesuaian antara harapan nasabah dengan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Pada program penyaluran KUR, kualitas pelayanan yang baik diperlukan agar proses pelayanan dapat berjalan secara cepat, tepat, dan mampu memberikan rasa aman kepada masyarakat penerima kredit.(Awaludin et al., 2024)

Selain ditinjau dari sisi nasabah, kualitas pelayanan juga perlu dilihat dari perspektif internal organisasi, khususnya karyawan yang terlibat langsung dalam proses pelayanan. Konsep Internal Service Quality (ISQ) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan di dalam organisasi dapat memengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Dukungan internal yang baik, seperti komunikasi yang efektif dan lingkungan kerja yang mendukung, akan membantu karyawan dalam memberikan pelayanan yang lebih optimal kepada masyarakat. Oleh sebab itu, perspektif internal karyawan menjadi penting untuk memahami implementasi kualitas layanan dalam penyaluran KUR.

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas pelayanan internal memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan. Penelitian oleh Wijaya dan Wardah (2025) menunjukkan bahwa sumber daya manusia merupakan aset strategis yang dapat meningkatkan efisiensi operasional organisasi. Melalui pendekatan Human Resource Accounting (HRA), pengelolaan dan penilaian sumber daya manusia yang tepat mampu mendukung peningkatan kinerja organisasi serta efektivitas pelayanan. (Wijaya & Wardah, 2025)

Karyawan yang mendapatkan dukungan pelayanan internal dengan baik cenderung memiliki kemampuan yang lebih optimal dalam melayani pelanggan. Selain itu, kualitas pelayanan internal juga dapat meningkatkan efektivitas organisasi dalam mencapai tujuan pelayanan. Hal tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan suatu pelayanan tidak hanya dipengaruhi oleh sistem kerja perusahaan, tetapi juga pengalaman dan persepsi karyawan dalam menjalankan tugas pelayanan sehari-hari.(Awaludin et al., 2024)

Dalam proses penyaluran Kredit Usaha Rakyat (KUR), karyawan unit kerja mempunyai peranan penting karena terlibat langsung dalam berbagai tahapan pelayanan, mulai dari proses pengajuan kredit, survei usaha, hingga pencairan dana kepada nasabah. Dalam proses penyaluran Kredit Usaha Rakyat (KUR), karyawan unit kerja mempunyai peranan penting karena terlibat langsung dalam berbagai tahapan pelayanan, mulai dari proses pengajuan kredit, survei usaha, hingga pencairan dana kepada nasabah. Penyaluran KUR sendiri dilaksanakan melalui beberapa tahapan, yaitu permohonan kredit, pemeriksaan atau analisis kredit, keputusan kredit, serta pencairan atau akad kredit (Catur et al., 2024). Kondisi tersebut menjadikan kualitas pelayanan karyawan sebagai salah satu faktor yang menentukan keberhasilan program KUR. Namun demikian, pelaksanaan pelayanan KUR masih menghadapi berbagai kendala, seperti tingginya target penyaluran kredit, keterbatasan sumber daya manusia, dan kondisi pelayanan yang berbeda di lapangan. Oleh karena itu, diperlukan penelitian untuk menganalisis implementasi dimensi kualitas layanan berdasarkan perspektif internal karyawan pada Unit Wringin. (Pamungkas, 2017)

Berdasarkan penjelasan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi dimensi kualitas layanan dalam penyaluran Kredit Usaha Rakyat (KUR) dari perspektif internal karyawan Unit Wringin. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai penerapan kualitas layanan internal dalam proses penyaluran KUR serta menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan perbankan kepada masyarakat. (Awaludin et al., 2024)

Landasan Teori

Dimensi SERVQUAL

Metode SERVQUAL dikembangkan oleh A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry sebagai instrumen untuk mengukur kualitas pelayanan berdasarkan persepsi serta harapan pelanggan. Model SERVQUAL menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dapat dinilai melalui kesenjangan antara pelayanan yang diterima pelanggan dengan pelayanan yang mereka harapkan. Dalam konsep ini, terdapat lima dimensi utama yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan, yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. (Djalal & Industri, 2014)

1. Dimensi-Dimensi SERVQUAL

Tangible (Bukti Fisik)

Dimensi tangible berhubungan dengan kondisi fisik perusahaan, seperti fasilitas, perlengkapan, teknologi pendukung, serta penampilan pegawai dalam memberikan pelayanan. Bukti fisik yang memadai dapat meningkatkan rasa nyaman dan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.

a. Reliability (Keandalan)

Reliability merupakan kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan secara tepat, konsisten, dan sesuai dengan janji yang telah diberikan kepada pelanggan. Dimensi ini menunjukkan tingkat kemampuan perusahaan dalam memenuhi harapan pelanggan secara akurat dan dapat dipercaya. (Tjendana & Pranitasari, 2024)

b. Responsiveness (Daya Tanggap)

Responsiveness adalah kesediaan serta kemampuan pegawai dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan secara cepat serta tanggap. Daya tanggap mencerminkan perhatian perusahaan dalam merespons kebutuhan maupun menangani keluhan pelanggan dengan segera.

c. Assurance (Jaminan)

Assurance berkaitan dengan pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sikap pegawai dalam menumbuhkan rasa aman dan kepercayaan pelanggan. Dimensi ini memiliki peranan penting, khususnya pada perusahaan jasa yang sangat bergantung pada kepercayaan pelanggan, seperti sektor perbankan.

d. Empathy (Empati)

Empathy merupakan bentuk perhatian pribadi dan pemahaman perusahaan terhadap kebutuhan pelanggan. Dimensi ini tercermin melalui kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang ramah, sopan, serta memahami kebutuhan setiap pelanggan secara individual. (Mira et al., 2020)

Kredit Usaha Mikro (KUR)

Kredit Usaha Mikro (KUR) sebagaimana dijelaskan dalam Peraturan Menteri Koordinator Bidang Perekonomian Nomor 8 Tahun 2015 Pasal 1, merupakan fasilitas penyediaan kredit atau pembiayaan yang ditujukan sebagai modal kerja dan/atau investasi bagi usaha debitur yang telah

dinilai produktif dan layak. Pembiayaan tersebut tetap dapat diberikan meskipun debitur tidak memiliki agunan tambahan atau agunan tambahan yang tersedia belum mencukupi. (Indonesia, 2015)

Penyaluran Kredit Usaha Rakyat (KUR) merupakan program pembiayaan yang diberikan kepada pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) untuk memenuhi kebutuhan modal kerja maupun investasi usaha. Program ini bertujuan membantu UMKM memperoleh akses permodalan yang lebih mudah dengan bunga rendah dan persyaratan yang terjangkau. Dalam penelitian Nisaul Khoiriah dkk. (2024), dijelaskan bahwa KUR memiliki peran penting dalam meningkatkan perkembangan UMKM karena mampu membantu pelaku usaha memperluas bisnis, meningkatkan produktivitas, mendorong inovasi produk, serta menciptakan lapangan kerja baru. (Khoiriah et al., 2024)

Peran Karyawan

Karyawan memiliki peranan yang penting dalam meningkatkan kualitas layanan perbankan, terutama pada layanan berbasis digital. Dalam hal ini, karyawan berfungsi sebagai penghubung antara teknologi dan nasabah melalui pemberian edukasi, pendampingan penggunaan layanan digital, serta membantu menyelesaikan berbagai kendala yang dihadapi nasabah. Selain itu, karyawan juga menjalin kerja sama dengan tim internal, seperti customer service, security, dan cleaning service, guna memastikan pelayanan dapat berlangsung secara efektif serta menciptakan kenyamanan bagi nasabah. (Jordan et al., 2024)

Evaluasi Pelayanan dari Perspektif Internal

Evaluasi pelayanan dari sudut pandang internal menunjukkan bahwa implementasi layanan digitalisasi perbankan telah berjalan dengan cukup baik. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa hambatan, seperti kendala teknis, rendahnya pemahaman teknologi pada nasabah lanjut usia, serta belum optimalnya pemanfaatan layanan digital. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, karyawan menerapkan pendekatan proaktif melalui edukasi secara berkala, kerja sama internal, serta pemberian layanan yang ramah dan responsif agar nasabah merasa lebih nyaman dan terbantu dalam menggunakan layanan digital perbankan. (Jordan et al., 2024)

Transformasi digital dalam layanan perbankan menjadi faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan karena mampu mempercepat proses layanan serta memperluas jangkauan pelayanan kepada masyarakat hingga daerah pelosok. (Masruroh et al., 2024)

B. Metodologi

Pendekatan Dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian bertujuan untuk memahami secara mendalam kualitas layanan dalam penyaluran Kredit Usaha Rakyat (KUR) berdasarkan perspektif internal karyawan Unit Wringin. Penelitian deskriptif digunakan untuk menggambarkan secara sistematis mengenai pelaksanaan kualitas layanan, kendala yang dihadapi, serta upaya peningkatan pelayanan dalam penyaluran KUR.

Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Bank Rakyat Indonesia (BRI) yang terletak di Jl Raya Wringin, Kecamatan Wringin, Kabupaten Bondowoso, Jawa Timur

Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah Karyawan yang terlibat langsung dalam proses pelayanan dan penyaluran KUR di Unit Wringin Melalui sistem wawancara. Informan dalam penelitian ini meliputi:

1. Kepala Unit Wringin: Ricky Gowindo Setiawan
 2. SPV: Uky Anas Hartanto
 3. Mantri: Hendra Trias Susanto
 4. Mantri: Satria Dwi Soekarno
 5. CS: Wahed Zaini
 6. Teller: Fanesa Adelia
- A. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui pengumpulan data primer wawancara mendalam (in-depth interview) dilakukan secara semiterstruktur kepada informan untuk menggali informasi kualitas layanan dalam penyaluran kredit.

Teknik Analisis Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi: Wawancara mendalam kepada informan untuk memperoleh informasi mengenai kualitas layanan, kendala pelayanan, dan strategi peningkatan layanan KUR.

Uji Keabsahan Data

Untuk menjaga kredibilitas hasil penelitian, dilakukan triangulasi sumber. Yakni Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari beberapa informan yang berbeda, seperti Kepala Unit, Mantri, Customer Service, Dan SPV yang terlibat dalam penyaluran KUR. Tujuannya adalah untuk mengetahui kesesuaian informasi mengenai kualitas layanan dalam penyaluran Kredit Usaha Rakyat (KUR).

C. Hasil dan Pembahasan

Karakteristik Informan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik wawancara kepada informan yang terlibat langsung dalam pelayanan dan penyaluran Kredit Usaha Rakyat (KUR) di Unit Wringin. Informan terdiri dari beberapa jabatan yang memiliki peran penting yang berbeda dalam proses pelayanan KUR sehingga data yang diperoleh dapat menggambarkan kondisi pelayanan secara menyeluruh dari perspektif internal karyawan di Bank BRI Unit Wringin.

Tabel 1.

NO	Jabatan	Kode informan	Peran dalam penyaluran KUR
1	Kepala Unit Wringin	I1	Pengawasan dan pengambilan keputusan
2	Supervisor (SPV)	I2	Pengendalian dan monitoring pelayanan
3	Mantri KUR	I3	Survei dan pendampingan nasabah
4	Customer Service (CS)	I4	Pelayanan informasi dan administrasi
5	Teller	I5	Pelayanan transaksi nasabah

Analisis Dimensi Service Quality dalam Penyaluran KUR

1. Tangibles (Bukti Fisik)

Dimensi tangibles berkaitan dengan fasilitas fisik, perlengkapan, dan sarana pendukung yang digunakan dalam pelayanan KUR. Berdasarkan hasil wawancara, Kepala unit menjelaskan bahwa keberadaan kantor unit, teras BRI pasar, ATM, serta agen BRILink membantu memperluas jangkauan pelayanan kepada masyarakat.

"Fasilitas di BRI sudah lengkap dan sudah serba digitalisasi serta bisa menjangkau sampai ke seluruh pelosok desa melalui teras BRI, ATM, dan agen BRILink." (Informan I1)

Customer Service menyampaikan bahwa pelayanan administrasi didukung oleh sistem dan aplikasi yang membantu proses pengecekan data nasabah.

"Di sini kita bisa mengecek melalui aplikasi Kemendagri yang menyesuaikan data nasabah dengan yang ada di Dukcapil." (Informan I4)

Teller menyampaikan bahwa fasilitas pelayanan sangat membantu proses transaksi agar menjadi lebih cepat dan nyaman bagi nasabah.

"Fasilitas layanan sangat membantu proses transaksi itu jadi lebih cepat, nyaman, dan memudahkan nasabah dalam bertransaksi." (Informan I5)

2. Reliability (Keandalan)

Dimensi reliability menunjukkan kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan secara tepat, konsisten, dan sesuai prosedur yang telah ditetapkan. Berdasarkan perspektif internal karyawan, keandalan pelayanan KUR terlihat dari kemampuan petugas dalam menyesuaikan proses kerja dengan sistem digital sehingga pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien.

Kepala unit menyampaikan bahwa pihak BRI memiliki aturan khusus terkait penerima KUR, yaitu nasabah yang memiliki usaha layak dan telah berjalan dalam jangka waktu tertentu.

"Kami sudah memiliki standar sendiri, khususnya bagi pelaku usaha yang memang layak mendapatkan KUR." (Informan I1)

Supervisor menyampaikan bahwa pelayanan KUR dilakukan dengan memberikan kemudahan mulai dari proses pengajuan hingga pencairan kredit agar nasabah merasa terbantu dan puas terhadap pelayanan yang diberikan.

“Langkah pertama yang dilakukan adalah memahami terlebih dahulu kebutuhan nasabah, kemudian diberikan solusi terbaik agar nasabah merasa terbantu.” (Informan I2)

Mantri KUR menjelaskan bahwa proses administrasi KUR saat ini jauh lebih praktis dibandingkan sebelumnya karena seluruh proses pelayanan telah menggunakan sistem digital.

“Kalau dulu itu serba manual, mulai dari penulisan surat pengakuan hutang sampai pengiriman berkas ke cabang. Sekarang semuanya sudah serba digital melalui handphone.” (Informan I3)

3. Dimensi responsiveness (Daya Tanggap)

Berkaitan dengan kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan secara cepat dan tanggap terhadap kebutuhan nasabah. Berdasarkan hasil wawancara, teller berupaya menjaga kecepatan pelayanan agar nasabah tetap merasa nyaman saat melakukan transaksi.

Teller menjelaskan bahwa pelayanan tetap dilakukan dengan cepat dan teratur meskipun kondisi antrean sedang ramai.

“Saat antrian ramai, saya tetap bekerja dengan cepat, fokus, dan teratur tanpa mengurangi kualitas pelayanan kepada nasabah agar mereka tetap merasa nyaman.” (Informan I5)

Mantri menyampaikan bahwa perubahan sistem dari manual ke digital membantu mempercepat proses pelayanan kepada nasabah.

“Kalau dulu itu serba manual mulai dari penulisan surat pengakuan hutang sampai pengiriman berkas ke cabang. Sekarang semuanya sudah digital melalui handphone.” (Informan I3)

Customer Service menjelaskan bahwa pelayanan dilakukan dengan membantu nasabah memastikan kelengkapan dokumen, menanggapi keluhan secara langsung, serta memberikan penjelasan yang jelas terkait prosedur KUR agar nasabah lebih mudah memahami proses pelayanan.

“Cara menangani pertanyaan atau keluhan nasabah yaitu dengan menanggapi dan memberi solusi secara langsung terhadap kendala yang dialami nasabah.” (Informan I4)

4. Dimensi Assurance (Jaminan)

Dimensi assurance berkaitan dengan kemampuan dan pengetahuan karyawan dalam memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada nasabah selama proses pelayanan KUR. Berdasarkan hasil wawancara, Customer Service menjelaskan bahwa pelayanan dilakukan dengan memberikan informasi yang jelas serta memastikan data nasabah sesuai dengan sistem yang berlaku.

Kepala Unit menyampaikan bahwa proses pengajuan KUR dilakukan dengan cepat, bunga ringan, serta syarat yang mudah dipenuhi oleh nasabah.

“Kami memberikan informasi bahwa proses pengajuan KUR cepat, bunga ringan, dan syaratnya mudah dipenuhi.” (Informan I1)

Supervisor menyampaikan bahwa pelayanan KUR dilakukan dengan memberikan kemudahan kepada nasabah mulai dari proses pengajuan hingga pencairan kredit agar nasabah merasa percaya dan nyaman terhadap pelayanan yang diberikan.

“Hal yang paling penting adalah memberikan pelayanan terbaik dan optimal kepada nasabah.” (Informan I2)

Customer Service menyampaikan bahwa pengecekan data dilakukan melalui sistem agar informasi nasabah sesuai dengan data Dukcapil.

“Di sini kita bisa mengecek melalui aplikasi Kemendagri dimana menyesuaikan kesesuaian nasabah yang didokumen dengan yang ada di Dukcapil.” (Informan I4)

5. Dimensi Empathy

Dimensi empathy berkaitan dengan perhatian dan kepedulian karyawan terhadap kebutuhan nasabah. Berdasarkan hasil wawancara, Mantri menjelaskan bahwa pendekatan personal dilakukan untuk membangun hubungan yang baik dan memahami kondisi nasabah secara lebih mendalam.

Mantri menyampaikan bahwa komunikasi mengenai usaha dan kendala nasabah membantu menciptakan kedekatan antara petugas dan nasabah.

“Menggali lebih dalam di nasabah mengenai usaha, keluarga, dan latar belakangnya itu nanti akan menjalin keakraban antara nasabah dan petugas.” (Informan I3)

Customer Service menyampaikan bahwa penjelasan diberikan beberapa kali apabila nasabah masih belum memahami prosedur yang dijelaskan.

“Kita menjelaskan beberapa kali terkait permasalahan yang dialami oleh nasabah dimana kita menjelaskan secara pelan-pelan agar nasabah paham.” (Informan I4)

Teller menyampaikan bahwa sikap ramah dan perhatian kepada nasabah penting untuk menciptakan kenyamanan dalam pelayanan.

“Saya memberikan pelayanan dengan ramah, sopan, serta mendengarkan kebutuhan dan keluhan nasabah dengan baik agar nasabah merasa dihargai.” (Informan I5)

6. Kendala

Kendala utama pelayanan berasal dari kesenjangan antara harapan pelanggan dan pelayanan yang diterima.(Indriani et al., 2026)

Kepala Unit menyampaikan bahwa fasilitas pelayanan di Unit Wringin dinilai lengkap dan mendukung penyaluran KUR melalui sistem digitalisasi, Teras BRI, ATM, dan agen BRILink hingga pelosok desa. Pelayanan juga dilakukan sesuai SOP dengan analisis 5C serta penerapan service level agreement (SLA) untuk menjaga kecepatan dan kualitas pelayanan kepada nasabah.

“Fasilitas di BRI sudah lengkap dan serba digitalisasi serta bisa menjangkau sampai pelosok desa melalui Teras BRI, ATM, dan agen BRILink.” (Informan I1)

Supervisor menyampaikan bahwa Kendala utama berasal dari pembagian waktu kerja antara survei lapangan, penagihan, dan pelayanan administrasi yang dilakukan secara bersamaan.

“Kendala utama biasanya pembagian waktu kerja karena kami harus menangani survei lapangan, penagihan, dan pelayanan administrasi secara bersamaan.” (Informan I2)

Mantri KUR Menyampaikan bahwa terdapat kendala internal yang dihadapi karyawan dalam proses penyaluran KUR di Unit Wringin, yaitu pembagian waktu kerja antara kegiatan survei, penagihan, realisasi, dan pelayanan lainnya di lapangan.

“Tantangannya itu biasanya yang dihadapi mantri atau petugas di lapangan adalah pembagian waktu antara penagihan, realisasi, survei, dan masih banyak yang lain.” (Informan I3)

Customer Service (CS) menyampaikan bahwa pelayanan administrasi KUR di Unit Wringin dilakukan dengan memeriksa kelengkapan dokumen nasabah dan mencocokkan data melalui aplikasi Kemendagri. Karyawan juga memberikan penjelasan dan solusi secara langsung kepada nasabah agar prosedur KUR mudah dipahami.

“Kendala yang sering terjadi saat pelayanan administrasi yaitu terkadang nasabah tidak membawa KTP asli dan belum memiliki rekening tabungan BRI sehingga masih dibuatkan secara manual.” (Informan I4)

Teller menyampaikan bahwa setiap transaksi dilakukan secara teliti dengan mengecek kembali data nasabah serta tetap menjaga kecepatan pelayanan saat antrian ramai melalui koordinasi dengan satpam untuk memeriksa kelengkapan data nasabah

“Saat antrian ramai, saya tetap bekerja dengan cepat, fokus, dan teratur tanpa mengurangi kualitas pelayanan kepada nasabah.” (Informan I5)

7. Peningkatan Kualitas

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai kemampuan jasa dan juga layanan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan penggunanya.(Riyadin, 2019)

Kepala Unit menyampaikan bahwa dalam meningkatkan kualitas layanan penyaluran KUR, BRI Unit Wringin didukung fasilitas yang lengkap dan sistem digitalisasi yang mampu menjangkau hingga pelosok desa melalui Teras BRI, ATM, dan agen BRILink. Pelayanan penyaluran KUR juga dilakukan sesuai SOP dengan analisis 5C untuk memastikan nasabah layak menerima KUR sehingga penyaluran tepat sasaran.

“Kami menggunakan analisis 5C untuk memastikan nasabah layak menerima KUR.” (Informan I1)

D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, implementasi kualitas layanan dalam penyaluran Kredit Usaha Rakyat (KUR) di BRI Unit Wringin telah terlaksana dengan cukup baik berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Ketersediaan fasilitas pelayanan yang memadai, penerapan sistem digitalisasi, serta pelayanan yang cepat dan ramah menjadi faktor yang mendukung terciptanya kualitas layanan bagi nasabah.

Dari sudut pandang internal karyawan, kualitas pelayanan KUR dipengaruhi oleh kerja sama antarpegawai, penerapan standar operasional prosedur (SOP), serta kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan yang tanggap dan mampu membangun kepercayaan nasabah. Namun, dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa hambatan, seperti padatnya pembagian waktu kerja, antrean pelayanan, dan kelengkapan administrasi nasabah yang belum sepenuhnya optimal.

Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan kualitas layanan melalui penguatan koordinasi internal, optimalisasi pelayanan berbasis digital, serta peningkatan kompetensi dan profesionalisme karyawan. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pihak

perbankan dalam meningkatkan kualitas pelayanan penyaluran KUR agar lebih efektif, efisien, dan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Namun, penelitian ini juga mengungkapkan bahwa penerapan akuntansi hijau dan CSR di beberapa hotel masih belum maksimal akibat kurangnya pemahaman dan komitmen perusahaan terhadap prinsip keberlanjutan. Karena itu, diperlukan peningkatan kesadaran, monitoring, dan pengelolaan yang lebih baik agar pelaksanaan akuntansi hijau dan CSR dapat dilakukan secara efektif, berkelanjutan, serta memberikan dampak positif yang lebih luas.

E. Referensi

- Awaludin, M., Gani, A. G., & Gardenia, Y. (2024). PENERAPAN METODE SERVQUAL DALAM ANALISIS POLA KEPUASAN PELANGGAN PADA KUALITAS PELAYANAN BANK X. *Jurnal Sistem Informasi*, 11.
- Catur, P., Lestari, A., Sa, U., & Habibah, U. (2024). Mekanisme Pemberian Kredit Usaha Rakyat (KUR) Pada BRI Unit Gending Dan BRI Unit Pasar Lumbang. *Journal Of Indonesian Social Society*, 2(2), 58–63.
- Djalal, A., & Industri, J. T. (2014). PENILAIAN KINERJA MANAJEMEN BANK SYARIAH GUNA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP NASABAH DENGAN INTEGRASI DIMENSI MODEL CARTER DAN FUZZY SERVQUAL (Studi Kasus pada BNI Syariah Kantor Cabang Surabaya). *Teknoin*, 20, 1–7.
- Indonesia, M. (2015). *PERATURAN MENTERI KOORDINATOR BIDANG PEREKONOMIAN REPUBLIK INDONESIA SELAKU KETUA KOMITE KEBIJAKAN PEMBIAYAAN BAGI USAHA MIKRO, KECIL, DAN MENENGAH*.
- Indriani, D., Mumtaaza, K. H., Nasir, A., Akhdan, R. K., & Naqiya, A. K. (2026). Analisis kualitas layanan : Dimensi , prinsip , dan faktor penyebab rendahnya layanan. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 3(5), 58–65.
- Jordan, H., Setijadi, M., & Fadhillah, I. (2024). *Peran Karyawan Dalam Meningkatkan Layanan Digitalisasi Pada Nasabah Bank BCA Undaan Surabaya*. 1(July), 453–460.
- Khoiriah, N., Yusda, D. D., Oktaria, E. T., & Hairudin, H. (2024). *Peran Kredit Usaha Rakyat (KUR) terhadap Perkembangan UMKM (Studi Kasus Bank BRI Unit Kedaton)*. 5(2), 111–119.
- Masruroh, N., Azalia, I. D., Jannah, M., & Anggraini, J. C. (2024). LITERASI SISTEM TRANSFORMASI DIGITAL DALAM OPTIMALISASI LAYANAN NASABAH. *JAMAS:JURNAL ABDI MASYARAKAT*, 2(1), 406–412.
- Mira, Djunaedi, & Pangastuti, R. L. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan (Pada Dimensi Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy Dan Tangible) Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Riset Bisnis Dan Ekonomi*, 1.
- Pamungkas, A. K. (2017). *ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PERUSAHAAN TERHADAP KARYAWAN DENGAN METODE INTERNAL SERVICE QUALITY (INTQUAL) DAN IMPORTANT PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) STUDI KASUS DI PT. POS INDONESIA (PERSERO), CABANG KANTOR PROCESSING CENTER, SLEMAN, YOGYAKARTA*.
- Riyadin. (2019). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT KELUARGA BERENCANA DI KECAMATAN PEKALONGAN KABUPATEN LAMPUNG TIMUR (STUDI KASUS PADA DESA PEKALONGAN). *Simplex*, 2(April), 41–50.
- Tjendana, Y., & Pranitasari, D. (2024). Determinants Of SERVQUAL Dimensions on Customer Satisfaction and Loyalty in Maritime Transportation and Logistics Services. *Ecoment Global Journal*, 9(3), 227–240.
- Wijaya, A. R., & Wardah, S. S. (2025). Analisis Human Resource Accounting pada UMKM dalam Meningkatkan Efisiensi : Studi Kasus Batik Tatsaka. *PESHUM : Jurnal Pendidikan, Sosial Dan Humaniora*, 4(2), 2177–2202.