



# Pelayanan Dan Pengembangan Pelaku Usaha Mikro Kelas Menengah (UMKM) Melalui Pembiayaan Usaha Rakyat(KUR) Di BRI Unit Kasiyan

Retna Anggita Ningsih<sup>1\*</sup>, Niken Ayu Pusparani<sup>2</sup>, Romziyeh<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Perbankan Syariah, Universitas Islam Negeri Kiai Achmad Siddiq Jember

<sup>1\*</sup>retnaiain1974@gmail.com, <sup>2</sup>pusparaninikenayu@gmail.com, <sup>3</sup>romzicf@gmail.com.

Info Artikel	Abstrak
<b>Masuk:</b> 10 Februari 2024	Perkembangan pelayanan dalam bisnis jasa perbankan dirasakan sangat pesat,ditunjang dengan kemajuan teknologi yang semakin memanjakan kehidupan manusia. Bank harus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan yang memberikan banyak kemudahan dan keuntungan untuk menciptakan kepuasan nasabahnya. Peranan KUR di BRI dapat dilihat dari pergerakan pendapatan para pengguna KUR BRI yang terus meningkat setelah menggunakan KUR BRI.BRI berhasil menarik minat para pelaku UMKM untuk mengetahui tentang bank dan produk- produknya bank BRI. Peran pembiayaan KUR BRI itu sendiri juga berdampak pada tingkat likuiditas, rentabilitas, dan solvabilitas yang baik dan sehat. Dengan memfokuska n pada perkreditan mikro bank BRI menjadi bank dengan penghasilan laba tertinggi di Indonesia dan tahan dengan krisis global.Penulis memilih metode menggunakan Service Learning (SL) pada judul “Pelayanan Dan Pengembangan Pelaku Usaha Mikro Kelas Menengah (UMKM) Melalui Pembiayaan Usaha Rakyat (KUR) Di BRI Unit Kasiyan” karena terdapat unsur-unsur dalam Pengabdian tersebut diantaranya membantu masyarakat dalam memberikan pembiayaan usaha mereka, pelayanan migrasi terhadap nasabah dan juga ada kontribusi yang bisa didapat Mahasiswa yaitu pembelajaran mengenai Proses pembiayaan KUR
<b>Diterima:</b> 14 Februari 2024	
<b>Diterbitkan:</b> 17 Februari 2024	
<b>Kata Kunci:</b> Pelayanan, Pengembangan, UMKM, KUR,	

## PENDAHULUAN

Komitmen yang kuat dari pemerintah telah mendorong perkembangan dari UMKM,demikian juga halnya bahwa UMKM memiliki prospek yang baik untuk lebih diberdayakan.Kepentingan tersebut terkait dengan kondisi perekonomian nasional yang sekarang dan beberapa tahun kurang meyakinkan. Hal ini disebabkan oleh masih banyaknya masalah yang harus dihadapi oleh UMKM itu sendiri diantaranya dapat diklasifikasikan dalam dua permasalahanutama yakni masalah finansial dan nonfinansial (organisasi manajemen).Dengan optimisme bahwa pertumbuhan peran UMKM, serta potensi-potensi yang sebetulnya dimiliki oleh bangsa indonesia, maka perlu dirumuskan dan dijabarkan implementasi strategi dan program-program yang jelas untuk mencapainya. Untuk tujuan tersebut yang diperlukan adalah dukungan dari Pemerintah, dan dari stakeholder lainnya seperti Bank Indonesia, Perbankan, lembaga keuangan non bank, dan dunia usaha.Salah satu UMKM yang terus berkembang adalah usaha kuliner, karena kuliner merupakan usaha yang paling memenuhi kebutuhan sehari-hari.

Pemilihan strategi yang tepat dalam persaingan bisnis kuliner diperlakukan para pelaku ekonomi untuk berinovasi dalam pengembangan pasar kuliner agar dapat bertahan dalam bisnis kuliner yang berkelanjutan. Berhasil atau tidaknya usaha kuliner terlihat melalui upaya pemasaran untuk meningkatkan pendapatan.Kebijakan pemerintah membantu mengembangkan usaha kuliner bagi pengusaha dan meringankan beban bagi pelaku bisnis UMKM dalam menjalankan bisnisnya. UMKM membutuhkan dukungan modal untuk mengembangkan usahanya, salah satunya dapat diperoleh dari lembaga keuangan.

Peran lembaga keuangan dalam hal ini adalah bank yang memberikan modal kepada usaha UMKM dengan mengalokasikan dana dalam bentuk pinjaman.Tujuan dari bank untuk mengalirkan pembiayaan UMKM adalah untuk meningkatkan akses pembiayaan bagi usaha mikro yang bergerak dalam kegiatan usaha produktif, pengembangan usaha, dan untuk memperkuat usaha yang terkait dengan penanggulangan atau pengentasan kemiskinan.Berdasarkan UU No.7 Tahun 1992 tentang Perbankan, Fungsi Utama Perbankan Sebagai Menghimpun Dana dan Menyalurkan Dana Kepada Masyarakat dalam Bentuk Pinjaman (Kredit). Peranan perbankan dalam memajukanperekonomian suatu negara sangatlah besar.Hampir semua sektor yang berhubungan dengan berbagai kegiatan keuangan selalu membutuhkan jasa bank.Program pemerintah yang diberikan melalui bank untuk membantu UMKM dalam modal usaha yaitu program Kredit Usaha Rakyat (KUR).Program KUR adalah program penyediaan kredit skala kecil oleh perbankan kepada UMKM.

## METODE

Dalam kegiatan Pengabdian Masyarakat ini menggunakan metode Service-Learning (SL). Service Learning adalah salah satu metode pembelajaran yang memberikan penekanan pada aspek praktik dengan mengacu pada konsep Experiential Learning yaitu penerapan pengetahuan perkuliahan di tengah-tengah masyarakat atau komunitas sekaligus berinteraksi dengan masyarakat atau komunitas dan menjadi solusi terhadap persoalan-persoalan yang dihadapi oleh masyarakat atau komunitas, sehingga mampu menerapkan secara nyata peran mahasiswa dan kampus dalam melakukan pengabdian kepada masyarakat.

Penulis memilih metode menggunakan Service Learning pada judul “Pelayanan Dan Pengembangan Pelaku Usaha Mikro Kelas Menengah (UMKM) Melalui Pembiayaan Usaha Rakyat (KUR) Di BRI Unit Kasiyan” karena terdapat unsur-unsur dalam Pengabdian tersebut diantaranya membantu masyarakat dalam memberikan pembiayaan usaha mereka, pelayanan migrasi terhadap nasabah dan juga ada kontribusi yang bisa didapat Mahasiswa yaitu pembelajaran mengenai Proses pembiayaan KUR

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Pengertian Kualitas Pelayanan

PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) merupakan salah satu bank yang terpercaya dan memiliki jaringan yang luas, saat ini memiliki beberapa produk unggulan yang dapat bersaing baik dari segi teknologi maupun kedekatan kepada masyarakat. Tingkat persaingan yang semakin tinggi antar bank (local competition) untuk merebut nasabah terjadi dengan bank-bank lain yang semakin banyak bermunculan untuk memperebutkan pasar produk pinjaman. Sedangkan nasabah pinjaman (local customer) semakin mudah untuk memilih bank yang memenuhi kebutuhannya. Apabila kepuasan nasabah BRI kantor tidak dijaga dan ditingkatkan dengan baik maka nantinya akan dapat kalah bersaing dengan bank lain dan akhirnya nasabah lama BRI dapat berpindah menjadi nasabah bank lain. Oleh karena itu kualitas pelayanan pada bank harus dikelola dengan baik dan profesional. Keberhasilan bisnis dalam sektor perbankan yaitu berusaha menawarkan kualitas jasa dengan kualitas layanan tinggi yang terlihat dalam kinerja layanan yang ada.

PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) sejauh ini kualitas pelayanan yang diberikan sudah cukup baik tetapi harus selalu berusaha meningkatkan kualitas pelayanan kepada para pelanggan dan nasabahnya agar para nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, karena nasabah merupakan faktor utama bagi eksistensi suatu bank. Jika nasabah bank BRI terus mengalami peningkatan dari tahun ke tahun, ini menunjukkan bahwa nasabah semakin berminat untuk memilih jasa pelayanan yang ada di bank BRI. Hal ini menunjukkan bahwa produktifitas kinerja karyawan baik, terutama dalam memenuhi tingkat kualitas pelayanan. Kualitas Pelayanan diartikan “sebagai suatu kondisi dinamis dimana yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan” Kemudian Triguno juga mengungkapkan hal yang senada tentang kualitas, yang dimaksud dengan kualitas adalah, “Suatu standar yang harus dicapai oleh seseorang atau kelompok atau lembaga atau organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja atau produk yang berupa barang dan jasa.

### 2. Pengembangan

Menurut kamus besar bahasa Indonesia pengembangan memiliki arti proses, cara, perbuatan mengembangkan. Pengembangan adalah suatu usaha untuk meningkatkan kemampuan teknis, teoritis, konseptual, dan moral sesuai dengan kebutuhan melalui pendidikan dan latihan. Pengembangan adalah suatu proses mendesain pembelajaran secara logis, dan sistematis dalam rangka untuk menetapkan segala sesuatu yang akan dilaksanakan dalam proses kegiatan belajar dengan memperhatikan potensi dan kompetensi peserta didik. Maka pengembangan pembelajaran lebih kasat mata, bukan lagi sekedar idealisme pendidikan yang sulit diterapkan dalam kehidupan. Pengembangan pembelajaran merupakan usaha meningkatkan kualitas proses pembelajaran, baik secara materi maupun metode dan pengalihannya. Secara materi, artinya dari aspek bahan ajar yang disesuaikan dengan perkembangan pengetahuan, sedangkan secara metodologis dan substansinya berkaitan dengan pengembangan strategi pembelajaran, baik secara teoritis maupun praktis. Bahan pembelajaran (learning materials) merupakan seperangkat materi atau substansi pelajaran yang disusun secara runtut dan sistematis serta menampilkan sosok utuh dari kompetensi yang akan dikuasai siswa dalam kegiatan pembelajaran. Berdasarkan penjelasan pengembangan yang diungkapkan, maka pengembangan adalah suatu proses untuk membentuk potensi yang ada menjadi sesuatu yang lebih lagi sedangkan penelitian dan pengembangan merupakan kegiatan-kegiatan untuk mengembangkan suatu produk atau dengan kata lain menyempurnakan produk yang ada menjadi produk yang dapat dipertanggung jawabkan.

### 3. Usaha Mikro, Kecil, Dan Menengah (UMKM)

UMKM sangat berperan dalam mengurangi pengangguran, menyediakan lapangan pekerjaan, mengurangi tingkat kemiskinan, meningkatkan kesejahteraan serta membangun kepribadian negara. Usaha mikro kecil dan menengah (UMKM) menjadi potensi sebagai usaha dagang cukup besar dikalangan masyarakat yang akan membuat masyarakat berwirausaha semakin banyak, sehingga akan semakin baik ekonomi di suatu wilayah. Masing-masing daerah di Indonesia tentunya memiliki UMKM yang cukup banyak untuk menopang pertumbuhan ekonomi daerah. Untuk itu, dibutuhkan pelatihan keterampilan kepada masyarakat supaya

pengelolaan usaha kecil tersebut bisa berjalan semakin baik dan maju di tengah perkembangan teknologi yang ada. Selain itu, diperlukan juga peningkatan kualitas sumber daya manusia supaya mampu memanfaatkan teknologi, sehingga dalam pelaksanaan UMKM tidak kalah bersaing dengan perusahaan besar. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 20 tentang UMKM (2008) Pasal 1, dinyatakan usaha mikro berarti usaha yang dimiliki oleh pribadi maupun badan usaha dengan memenuhi kriteria usaha mikro seperti yang diatur dalam UU tersebut. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia No. 20 tentang UMKM (2008)

Pasal 1:

- a. Usaha mikro adalah usaha yang dimiliki oleh pribadi ataupun badan usaha yang memenuhi kriteria usaha mikro.
- b. Usaha kecil yaitu usaha yang dilaksanakan oleh pribadi maupun badan usaha yang memenuhi kriteria usaha kecil.
- c. Usaha menengah yaitu usaha yang dilaksanakan oleh pribadi maupun badan usaha yang dimiliki atau dikuasai secara langsung maupun tidak langsung yang memenuhi kriteria sebagai usaha menengah.
- d. Usaha besar merupakan usaha yang dilaksanakan oleh badan usaha dengan total aset lebih besar dari usaha menengah yang melakukan aktivitas ekonomi di Indonesia.
- e. Dunia usaha merupakan usaha mikro, usaha kecil, usaha menengah, dan usaha besar yang melaksanakan aktivitas ekonomi di Indonesia.

Adanya UMKM akan menjadikan stabilisator bagi perekonomian Indonesia karena UMKM mampu hidup di tengah usaha besar dan dapat meningkatkan produktivitas dengan tenaga yang lebih produktif. Selain itu, UMKM juga dapat membantu usaha-usaha besar, seperti memasok bahan mentah, komponen, dan bahan yang dibutuhkan lainnya untuk diolah oleh usaha besar menjadi produk atau barang yang mempunyai nilai tinggi. Untuk itu, Indonesia perlu memberi perhatian yang lebih besar terhadap usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) sebab dampaknya terhadap perekonomian negara sangat besar

#### 4. Permasalahan UMKM

Permasalahan umum yang biasanya terjadi pada UMKM yaitu :

a. Kesulitan pemasaran

Pemasaran sering dianggap sebagai salah satu kendala yang kritis bagi perkembangan UMK. Dari hasil studi yang dilakukan oleh James dan Akrasanee (1988) di sejumlah negara ASEAN, menyimpulkan UMKM tidak melakukan perbaikan yang cukup di semua aspek yang terkait dengan pemasaran seperti peningkatan kualitas produk dan kegiatan promosi, sulit sekali bagi UMK untuk dapat turut berpartisipasi dalam era perdagangan bebas.

b. Keterbatasan Finansial

Terdapat dua masalah utama dalam kegiatan UMK di Indonesia, yakni dalam aspek finansial (mobilisasi modal awal dan akses ke modal kerja) dan finansial jangka panjang untuk investasi yang sangat diperlukan demi pertumbuhan output jangka panjang. Walaupun pada umumnya modal awal bersumber dari modal (tabungan) sendiri atau sumber-sumber informal, namun sumber-sumber permodalan ini sering tidak memadai dalam bentuk kegiatan produksi maupun investasi. Walaupun begitu banyak skim-skim kredit dari perbankan dan bantuan Badan Usaha Milik Negara (BUMN), sumber pendanaan dari sektor informal masih tetap dominan dalam pembiayaan kegiatan UMK.

c. Keterbatasan SDM

Salah satu kendala serius bagi banyak UMKM di Indonesia adalah keterbatasan SDM terutama dalam aspek-aspek entrepreneurship, manajemen, teknik produksi, pengembangan produk, engineering design, quality control, organisasi bisnis, akuntansi data processing, teknik pemasaran, dan penelitian pasar. Semua keahlian ini sangat dibutuhkan untuk mempertahankan atau memperbaiki kualitas produk, meningkatkan efisiensi dan produktivitas dalam produksi, memperluas pangsa pasar dan menembus pasar barang.

d. Masalah Bahan Baku

Keterbatasan bahan baku serta kesulitan dalam memperolehnya dapat menjadi salah satu kendala yang serius bagi banyak UMK di Indonesia. Hal ini dapat disebabkan harga yang relatif mahal. Banyak pengusaha yang terpaksa berhenti dari usaha dan berpindah profesi ke kegiatan ekonomi lainnya akibat masalah keterbatasan bahan baku.

e. Keterbatasan Teknologi

UMKM di Indonesia umumnya masih menggunakan teknologi yang tradisional, seperti mesin-mesin tua atau alat-alat produksi yang bersifat manual. Hal ini membuat produksi menjadi rendah, efisiensi menjadi kurang maksimal, dan kualitas produk relatif rendah.

f. Kemampuan Manajemen

Kekurangmampuan pengusaha kecil untuk menentukan pola manajemen yang sesuai dengan kebutuhan dan tahap pengembangan usahanya, membuat pengelolaan usaha menjadi terbatas.

g. Kemitraan

Kemitraan mengacu pada pengertian berkerja sama antara pengusaha dengan tingkatan yang berbeda yaitu antara pengusaha kecil dan pengusaha besar. Istilah kemitraan sendiri mengandung

arti walaupun tingkatannya berbeda, hubungan yang terjadi adalah hubungan yang setara (sebagai mitra kerja).

#### 5. Keadaan UMKM Sebelum Menerima KUR

Keadaan UMKM Sebelum Mendapat KUR Nasabah Mengaku mereka mengalami Kesulitan untuk mengembangkan usaha individu mereka dengan modal mereka sendiri, Karena modal mereka sendiri terbatas. Oleh karena itu perkembangan masing-masing pemilik usaha sangatantisipasi oleh modal baru

#### 6. Keadaan UMKM Sesudah menerima KUR

Manfaat bagi nasabah yaitu dengan menggunakan modal pinjaman KUR BRI Unit Kasiyan tidak terbatas dengan demikian jumlah besar dapat diakses. Jauh lebih lagi, penggunaan modal kredit dapat memberikan insentif bagi usaha yang sungguh-sungguh. Dampaknya terhadap pertumbuhan usaha kecil dan menengah. Sehingga Usaha yang mereka janai dapat menunjukkan perkembangan setelah menerima modal KUR di BRI Unit Kasiyan.

#### 7. Pengertian KUR

Kredit Usaha Rakyat (KUR) merupakan kredit/pembiayaan dalam bentuk modal kerja dan atau investasi yang tujuan kepada UMKM-K (Usaha Mikro Kecil dan Menengah serta Koperasi) di bidang usaha produktif dan layak namun belum bankable dengan plafond pinjaman sampai dengan Rp 500.000.000,00 yang dijamin oleh perusahaan penjamin. Yang dimaksud dengan usaha produktif adalah usaha untuk menghasilkan barang atau jasa yang dapat memberikan nilai tambah dan dapat meningkatkan pendapatan bagi pelaku usaha. Usaha layak adalah usaha yang dilakukan para calon debitur yang dapat menguntungkan sehingga calon debitur mampu membayar bunga dan dapat mengembalikan seluruh hutang/kewajiban pokok kredit dalam waktu yang sudah disepakati antara bank pelaksana dengan debitur. Sedangkan yang dimaksud dengan belum bankable adalah UMKM-K yang belum memenuhi persyaratan pembiayaan dari bank pelaksana dalam penyediaan agunan atau dapat dikatakan belum mampu memenuhi persyaratan pembiayaan sesuai dengan ketentuan bank pelaksana. Sedangkan untuk penjaminan, penjaminan sebesar 70% berasal dari pemerintah terhadap risiko KUR dan 30% sisanya ditanggung oleh bank pelaksana. Menurut Peraturan Menteri Keuangan No. 10/PMK.05 / 2009 tentang Fasilitas Penjamin Kredit Usaha Rakyat, terdapat beberapa ketentuan yang disyaratkan oleh pemerintah dalam penyaluran KUR adalah sebagai berikut:

- a. UMKM yang dapat menerima fasilitas penjaminan adalah usaha produktif yang layak namun belum bankable dengan beberapa ketentuan berikut:
- b. Merupakan debitur baru yang belum pernah mendapat kredit dari perbankan.
- c. Fasilitas penjaminan dapat diberikan kepada debitur yang belum pernah mendapat kredit dari program lain.
- d. Kesepakatan KUR diperjanjikan oleh Bank Pelaksana dengan UMKM-K
  - 1) KUR terbagi menjadi dua yakni KUR Retail dan KUR Mikro. Plafond yang ditetapkan untuk KUR Retail adalah di atas Rp 20.000.000,- sampai dengan Rp 500.000.000,- dengan tingkat suku bunga sebesar maksimal 14% efektif per tahun atau ditetapkan lain oleh Menteri Keuangan atas rekomendasi Komite Kebijakan. Sedangkan plafond KUR Mikro maksimal Rp 20.000.000,- dengan tingkat suku bunga 22% efektif per tahun atau ditetapkan lain oleh Menteri Keuangan atas rekomendasi Komite Kebijakan.
  - 2) Keputusan untuk memberikan pinjaman berupa KUR diputuskan oleh bank pelaksana sesuai dengan kelayakan usaha dengan asas- asas perkreditan yang sehat dan yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Tujuan dari adanya program KUR adalah agar sektor- sektor primer dan pemberdayaan usaha skala kecil dapat berkembang dengan pesat, mempermudah dalam hal aksesibilitas terhadap kredit dan lembaga-lembaga keuangan, mengurangi tingkat kemiskinan, dan memperluas lapangan kerja. Beberapa prosedur yang harus dilakukan oleh calon debitur untuk memperoleh KUR adalah sebagai berikut:
    - a) Calon debitur yang menginginkan atau membutuhkan KUR dapat menghubungi kantor cabang bank pelaksana tersebut.
    - b) Debitur menyusun estimasi kebutuhan kredit pembiayaan kemudian mengajukan surat permohonan kredit pembiayaan pada perbankan dengan estimasi penggunaan kredit pembiayaan yang diketahui oleh Dinas Teknis setempat.
    - c) Bank pelaksana akan melakukan penilaian atau survei kelayakan usaha debitur.
    - d) Jika prosedural sudah dilakukan dan memenuhi syarat maka kredit pembiayaan dapat dicairkan setelah semua syarat terpenuhi dan disetujui.

### KESIMPULAN

Dengan optimisme bahwa pertumbuhan peran UMKM, serta potensi-potensi yang sebetulnya dimiliki oleh bangsa Indonesia, maka perlu dirumuskan dan dijabarkan implementasi strategi dan program-program yang jelas untuk mencapainya. Untuk tujuan tersebut yang diperlukan adalah dukungan dari Pemerintah, dan dari stakeholder lainnya seperti Bank Indonesia, Perbankan, lembaga keuangan non bank, dan dunia usaha. Salah satu UMKM yang terus berkembang adalah usaha kuliner, karena kuliner merupakan usaha yang paling memenuhi kebutuhan sehari-hari. Pemilihan strategi yang tepat dalam persaingan bisnis kuliner diperlakukan para pelaku ekonomi untuk berinovasi dalam pengembangan pasar kuliner agar dapat bertahan dalam bisnis kuliner yang berkelanjutan. Peran lembaga keuangan dalam hal ini adalah bank yang memberikan modal kepada usaha UMKM dengan mengalokasikan dana dalam bentuk pinjaman. Tujuan dari bank untuk mengalirkan pembiayaan UMKM adalah untuk meningkatkan akses

pembiayaan bagi usaha mikro yang bergerak dalam kegiatan usaha produktif, pengembangan usaha, dan untuk memperkuat usaha yang terkait dengan penanggulangan atau pengentasan kemiskinan.

Program pemerintah yang diberikan melalui bank untuk membantu UMKM dalam modal usaha yaitu program Kredit Usaha Rakyat (KUR). Bank Rakyat Indonesia (Persero) merupakan salah satu bank yang terpercaya dan memiliki jaringan yang luas, saat ini memiliki beberapa produk unggulan yang dapat bersaing baik dari segi teknologi maupun kedekatan kepada masyarakat. Tingkat persaingan yang semakin tinggi antar bank (local competition) untuk merebut nasabah terjadi dengan bank-bank lain yang semakin banyak bermunculan untuk memperebutkan pasar produk pinjaman. Oleh karena itu kualitas pelayanan pada bank harus dikelola dengan baik dan profesional. Keberhasilan bisnis dalam sektor perbankan yaitu berusaha menawarkan kualitas jasa dengan kualitas layanan tinggi yang terlihat dalam kinerja layanan yang ada. Bank Rakyat Indonesia (BRI) sejauh ini kualitas pelayanan yang diberikan sudah cukup baik tetapi harus selalu berusaha meningkatkan kualitas pelayanan kepada para pelanggan dan nasabahnya agar para nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, karena nasabah merupakan faktor utama bagi eksistensi suatu bank. Jika nasabah bank BRI terus mengalami peningkatan dari tahun ke tahun, ini menunjukkan bahwa nasabah semakin berminat untuk memilih jasa pelayanan yang ada di bank BRI. Hal ini menunjukkan bahwa produktivitas kinerja karyawan baik, terutama dalam memenuhi tingkat kualitas pelayanan. Kualitas Pelayanan diartikan “sebagai suatu kondisi dinamis dimana yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan” Kemudian Triguno juga mengungkapkan hal yang senada tentang kualitas, yang dimaksud dengan kualitas adalah, “Suatu standar yang harus dicapai oleh seseorang atau kelompok atau lembaga atau organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja atau produk yang berupa barang dan jasa”

Dimensi Kualitas Pelayanan salah satu studi mengenai SERVQUAL terdapat lima dimensi yang digunakan oleh pelanggan untuk menilai status kualitas pelayanan, yaitu sebagai berikut: Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan fisik sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi) serta penampilan pegawainya. Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi. Ketanggapan adalah suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsive) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Empati adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berusaha memahami keinginan konsumen. Kepuasan Nasabah Peranan setiap individu dalam pemberian service sangat penting dan berpengaruh terhadap kepuasan yang dibentuk.

### UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kami ucapkan kepada seluruh jajaran pimpinan BRI Unit Kasiyan Jember, seluruh karyawan dan segenap nasabah sebagai objek pengabdian. Terimakasih juga kami ucapkan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Kiai Achmad Siddiq Jember.

### DAFTAR PUSTAKA

- (Tjiptono, 2004). <https://journal.stiemb.ac.id/index.php/mea/article/download/2930/1310/>  
“Keadaan UMKM Sebelum dan Sesudah Menerima KUR  
Adelia Priscila R, Nabila Putri A, Laila Iklmah, *Pengembangan Bahan Ajaran Media*, Jurnal Multidisiplin, Vol. 1. 3 Juli 2022. Hal 2
- Ariani, Suresmiati, (2013) <https://jurnal.unsil.ac.id/index.php/welfare/article/download/4719/2264>  
Ben Setiawan, Hadi Panjaitan *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi)* Vol. 4 No. 2, 2020  
*Hasil Wawancara Pribadi* Bersama Nasabah, Bapak Samsul (Rumah Nasabah Kasiyan Timur) 23, Januari, 2024
- V Wiratna Sujarweni, Lila Retnani Utami Vol 22, NO.1 Maret 2015 “ Analisis Dampak Pembiayaan Dana Bergulir KUR ( Kredit Usaha Rakyat) Terhadap Kinerja UMKM  
Widjaja et al., (2018) <https://jurnal.unsil.ac.id/index.php/welfare/article/download/4719/2264>