

Kualitas Pelayanan Perbankan sebagai Faktor Pendukung Kemudahan Akses Kredit bagi Pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) pada Bank Sulselbar

Alamsyah^{1*}, Jurnaela², Lukmiana³, Nurhaliza⁴, Hadyal Maarif⁵

¹Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Makassar

^{2,3,4}Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Makassar

⁵Ekonomi Pembangunan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Makassar

Penulis korespondensi alamsyah.230906502005@student.unm.ac.id*, jurnaelabahrn010@gmail.com,
lukmisna05@gmail.com, nurhalizaicha561@gmail.com, hadyalmaarif123@gmail.com

Abstract: *Micro, Small, and Medium Enterprises (MSMEs) play a strategic role in the regional economy; however, their sustainability and development are often hindered by limited access to formal financing. One factor believed to influence the ease of credit access is the quality of banking services, including the role of customer service staff in bridging the information gap between the bank and prospective borrowers. This article aims to conceptually examine the relationship between banking service quality and MSME credit access, using PT Bank Pembangunan Daerah Sulawesi Selatan dan Sulawesi Barat (Bank Sulselbar) as the study context. The study employs a literature review method (systematic literature review) covering relevant scientific publications, official reports, and policy documents from the 2020-2026 period. The findings indicate that service quality dimensions tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy contribute to customers' understanding of credit products and procedures, thereby facilitating the financing application process. Nevertheless, service quality does not automatically guarantee credit approval, as the final decision remains contingent upon business viability and the bank's risk management policies. This study recommends strengthening the educational service function of frontline staff as part of the regional development bank's strategy for MSME financial inclusion.*

Keywords: *service quality, credit access, MSMEs, regional development bank, Bank Sulselbar*

Abstrak : Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) memiliki peran strategis dalam perekonomian daerah, namun keberlangsungan dan pengembangannya kerap terkendala oleh keterbatasan akses terhadap pembiayaan formal. Salah satu faktor yang diduga turut memengaruhi kemudahan akses kredit adalah kualitas pelayanan perbankan, termasuk peran petugas layanan (customer service) dalam menjembatani informasi antara bank dan calon debitur. Artikel ini bertujuan mengkaji secara konseptual hubungan antara kualitas pelayanan perbankan dan akses kredit UMKM, dengan menempatkan PT Bank Pembangunan Daerah Sulawesi Selatan dan Sulawesi Barat (Bank Sulselbar) sebagai konteks kajian. Metode yang digunakan adalah studi literatur (systematic literature review) terhadap publikasi ilmiah, laporan resmi, dan dokumen kebijakan yang relevan periode 2020-2026. Hasil kajian menunjukkan bahwa dimensi kualitas pelayanan tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy berkontribusi terhadap pemahaman nasabah atas produk dan prosedur kredit, sehingga dapat mempermudah proses pengajuan

pembiayaan. Meski demikian, kualitas pelayanan tidak serta-merta menentukan persetujuan kredit, karena keputusan akhir tetap bergantung pada kelayakan usaha dan kebijakan manajemen risiko bank. Kajian ini merekomendasikan penguatan fungsi edukatif pelayanan front-liner sebagai bagian dari strategi inklusi keuangan UMKM oleh bank pembangunan daerah.

Kata kunci: kualitas pelayanan, akses kredit, UMKM, bank pembangunan daerah, Bank Sulselbar

1. PENDAHULUAN

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) merupakan salah satu penggerak utama perekonomian nasional maupun daerah (Siti Nurhalita & Imsar, 2022). Kontribusinya yang besar terhadap penyerapan tenaga kerja dan pemerataan pendapatan menjadikan sektor ini mendapat perhatian khusus dalam berbagai kebijakan pembangunan ekonomi, termasuk kebijakan sektor perbankan (Hermina, 2025). Meskipun demikian, pertumbuhan UMKM kerap terhambat oleh persoalan klasik, yaitu keterbatasan modal usaha. Ketergantungan pada pembiayaan formal dari lembaga perbankan menjadi pilihan utama bagi banyak pelaku usaha, namun tidak semua UMKM mampu mengakses fasilitas kredit tersebut secara mudah (Armaiyn *et al.*, 2024).

Hambatan akses kredit UMKM tidak selalu berasal dari sisi kelayakan usaha semata. Sejumlah kajian menunjukkan bahwa hambatan juga muncul dari sisi informasi, yaitu kurangnya pemahaman pelaku usaha terhadap jenis produk kredit yang tersedia, persyaratan administratif, serta tahapan pengajuan pembiayaan (Armaiyn *et al.*, 2024a). Dalam kondisi tersebut, kualitas pelayanan perbankan khususnya interaksi awal antara nasabah dan petugas layanan (customer service) memiliki posisi penting sebagai jembatan informasi. Pelayanan yang responsif, jelas, dan dapat dipercaya berpotensi mengurangi kesenjangan informasi (information gap) yang selama ini menjadi salah satu penghambat UMKM dalam mengakses pembiayaan (Armaiyn *et al.*, 2024).

Sebagai bank pembangunan daerah (BPD), Bank Sulselbar memiliki keterkaitan erat dengan aktivitas ekonomi masyarakat dan pelaku usaha di wilayah Sulawesi Selatan dan Sulawesi Barat (Hadijah, 2025). Fungsinya sebagai agen pembangunan daerah menempatkan Bank Sulselbar pada posisi strategis untuk mendukung penyaluran kredit kepada UMKM, termasuk melalui skema Kredit Usaha Rakyat (KUR). Namun demikian, kajian akademik yang secara khusus membahas keterkaitan antara kualitas pelayanan dan akses kredit UMKM dalam konteks bank pembangunan daerah, khususnya Bank

Sulselbar, masih terbatas jumlahnya dibandingkan kajian serupa pada bank umum nasional (Wulandari & Setiyowati, 2022).

Berdasarkan uraian tersebut, artikel ini disusun untuk mengkaji secara literatur bagaimana kualitas pelayanan perbankan berperan dalam mendukung akses kredit UMKM, serta bagaimana temuan tersebut relevan dengan konteks Bank Sulselbar sebagai bank pembangunan daerah. Kajian ini tidak dimaksudkan untuk menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan menentukan persetujuan kredit, melainkan untuk memetakan sejauh mana pelayanan dapat mendukung proses akses pembiayaan, sebelum keputusan akhir kredit ditentukan oleh kelayakan usaha dan kebijakan manajemen risiko bank.

Rumusan masalah dalam kajian ini adalah: (1) bagaimana dimensi kualitas pelayanan perbankan berkontribusi terhadap pemahaman dan kemudahan akses kredit UMKM menurut literatur yang ada; dan (2) bagaimana relevansi temuan tersebut terhadap konteks Bank Sulselbar sebagai bank pembangunan daerah. Tujuan kajian ini adalah memberikan pemetaan konseptual atas hubungan kedua variabel tersebut serta implikasinya bagi strategi pelayanan Bank Sulselbar dalam mendukung inklusi keuangan UMKM.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kualitas Pelayanan Perbankan

Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai tingkat kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dan harapan atau kebutuhan penerima layanan. Dalam konteks perbankan, kualitas pelayanan tidak hanya mencakup ketepatan transaksi, tetapi juga cara petugas bank berkomunikasi, memberikan informasi, dan menangani kebutuhan nasabah. Kerangka yang paling banyak digunakan untuk menganalisis kualitas pelayanan adalah model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, yang terdiri atas lima dimensi, yaitu tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati) (Astuti, 2021).

Dalam konteks pelayanan kredit, kelima dimensi tersebut dapat diinterpretasikan sebagai berikut tangibles berkaitan dengan kenyamanan ruang layanan dan ketersediaan sarana informasi, reliability berkaitan dengan konsistensi dan akurasi informasi produk kredit yang disampaikan, responsiveness berkaitan dengan kecepatan petugas merespons

pertanyaan calon debitur, assurance berkaitan dengan penguasaan petugas terhadap produk dan prosedur kredit sehingga menimbulkan rasa percaya, serta empathy berkaitan dengan kemampuan petugas memahami kebutuhan spesifik pelaku UMKM dan menyesuaikan penjelasan dengan karakteristik usaha nasabah (Lantemona, 2025).

2.2 Customer Service sebagai Penghubung Informasi

Customer service dalam industri perbankan berfungsi sebagai titik kontak pertama antara bank dan nasabah. Perannya mencakup penyampaian informasi produk, penjelasan persyaratan dan dokumen yang diperlukan, serta pendampingan awal proses pengajuan (Armaiyn *et al.*, 2024). Kualitas interaksi pada tahap ini dapat memengaruhi persepsi nasabah terhadap kemudahan atau kesulitan proses kredit, terlepas dari hasil akhir persetujuan yang ditentukan pada tahap analisis kredit selanjutnya.

2.3 Akses Kredit dan Kredit UMKM

Akses kredit merujuk pada kemampuan pelaku usaha untuk memperoleh, mengajukan, dan memanfaatkan fasilitas pembiayaan dari lembaga keuangan formal. Akses kredit berbeda dengan persetujuan kredit akses lebih menekankan pada kemudahan proses dan keterjangkauan informasi, sedangkan persetujuan bergantung pada kelayakan usaha, kapasitas membayar, agunan, dan riwayat kredit calon debitur (Nugraeni *et al.*, 2023). Salah satu skema pembiayaan yang banyak diakses UMKM di Indonesia adalah Kredit Usaha Rakyat (KUR), yaitu kredit atau pembiayaan modal kerja dan/atau investasi kepada UMKM yang feasible namun belum bankable, dengan pola penjaminan dari pemerintah.

2.4 Peran Bank Pembangunan Daerah dalam Pembiayaan UMKM

Bank Pembangunan Daerah (BPD) memiliki mandat untuk mendorong pertumbuhan ekonomi daerah, termasuk melalui penyaluran kredit kepada sektor UMKM. Sebagai BPD di wilayah Sulawesi Selatan dan Sulawesi Barat, Bank Sulselbar turut berperan dalam program penyaluran KUR maupun pembiayaan UMKM lainnya, sekaligus menjalankan fungsi edukasi dan literasi keuangan kepada masyarakat di daerah, termasuk pelaku usaha di kabupaten/kota (Hafsir, 2022).

3. METODE PENELITIAN

Kajian ini menggunakan pendekatan studi literatur dengan metode Systematic Literature Review (SLR). Sumber data yang digunakan meliputi artikel jurnal

terakreditasi nasional maupun internasional, laporan tahunan dan laporan keberlanjutan Bank Sulselbar, publikasi resmi Otoritas Jasa Keuangan (OJK), serta dokumen kebijakan terkait KUR dan pembiayaan UMKM periode 2020–2026 (Maharani *et al.*, 2025).

Kata kunci yang digunakan dalam pencarian meliputi: kualitas pelayanan perbankan, customer service bank, akses kredit UMKM, kredit usaha rakyat, service quality banking, MSME access to credit, dan bank pembangunan daerah. Kriteria inklusi meliputi publikasi yang membahas kualitas pelayanan dan/atau akses kredit pada sektor perbankan maupun UMKM, sedangkan kriteria eksklusi meliputi publikasi yang tidak relevan dengan topik pelayanan atau pembiayaan. Artikel yang terpilih kemudian dianalisis secara tematik untuk mengidentifikasi pola hubungan antarvariabel, sebelum dikaitkan dengan konteks Bank Sulselbar.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Peran Kualitas Pelayanan terhadap Pemahaman Nasabah UMKM

Temuan dari berbagai literatur menunjukkan bahwa dimensi *responsiveness* (daya tanggap) dan *assurance* (jaminan) merupakan dua aspek kualitas pelayanan yang paling cepat dirasakan oleh nasabah UMKM, terutama pada tahap awal proses pengajuan kredit. Pada tahap ini, interaksi pertama antara nasabah dengan petugas bank menjadi penentu terbentuknya persepsi terhadap kualitas layanan yang diberikan (Muhammad Aditya Perdana Putra Mauliansyah & Saladin Ghalib, 2024). Daya tanggap petugas tercermin dari kecepatan dalam merespons pertanyaan, memberikan solusi atas kendala yang dihadapi nasabah, serta kesediaan membantu selama proses administrasi berlangsung. Semakin cepat dan tepat respons yang diberikan, semakin besar pula keyakinan nasabah bahwa lembaga keuangan tersebut mampu memberikan pelayanan yang profesional dan dapat diandalkan.

Sementara itu, dimensi *assurance* berkaitan dengan kemampuan, kompetensi, serta kredibilitas petugas dalam memberikan informasi mengenai produk dan prosedur kredit. Penguasaan petugas terhadap ketentuan pinjaman, persyaratan administrasi, mekanisme pembayaran, hingga risiko yang mungkin dihadapi nasabah akan meningkatkan rasa aman dan kepercayaan dalam mengambil keputusan (Supeno, 2022). Bagi pelaku UMKM yang sebagian besar belum memiliki pengalaman luas dalam

mengakses layanan perbankan formal, penjelasan yang jelas, akurat, dan mudah dipahami sangat penting untuk mengurangi ketidakpastian selama proses pengajuan kredit.

Sebaliknya, pelayanan yang lambat, kurang responsif, atau penyampaian informasi yang tidak konsisten dapat menimbulkan persepsi negatif terhadap kualitas pelayanan bank. Nasabah cenderung merasa ragu terhadap profesionalisme lembaga keuangan apabila petugas tidak mampu memberikan jawaban yang pasti atau membutuhkan waktu yang terlalu lama dalam menangani permintaan mereka (Hasnidar, 2024). Kondisi tersebut berpotensi menghambat keputusan nasabah untuk melanjutkan proses pengajuan kredit, bahkan dapat mendorong mereka mencari alternatif pembiayaan dari lembaga lain yang dianggap lebih responsif dan terpercaya.

Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan pada aspek *responsiveness* dan *assurance* menjadi strategi yang penting bagi lembaga perbankan dalam membangun kepercayaan nasabah UMKM. Pelatihan yang berkelanjutan bagi petugas, penyederhanaan prosedur pelayanan, serta penyediaan informasi yang transparan dan mudah dipahami dapat meningkatkan pengalaman nasabah selama proses pengajuan kredit (Muflih, 2024). Dengan demikian, kualitas pelayanan yang baik tidak hanya meningkatkan kepuasan nasabah, tetapi juga memperkuat kepercayaan, loyalitas, dan peluang keberhasilan penyaluran kredit kepada sektor UMKM.

4.2 Kontribusi Customer Service dalam Mengurangi Kesenjangan Informasi

Literatur yang dikaji memperlihatkan bahwa keterbatasan literasi keuangan pelaku UMKM masih menjadi salah satu faktor utama yang menghambat akses terhadap pembiayaan formal, khususnya kredit perbankan. Banyak pelaku UMKM belum sepenuhnya memahami karakteristik produk kredit, persyaratan administrasi, mekanisme pengajuan, hingga konsekuensi finansial yang timbul setelah kredit disetujui (Yazid, 2025). Rendahnya tingkat pemahaman tersebut sering kali menyebabkan pelaku usaha merasa ragu untuk mengajukan kredit, khawatir tidak mampu memenuhi kewajiban pembayaran, atau bahkan menganggap prosedur perbankan terlalu rumit untuk diikuti.

Dalam kondisi tersebut, peran *customer service* menjadi sangat krusial sebagai penghubung antara lembaga perbankan dan calon debitur UMKM. Customer service tidak hanya bertugas memberikan pelayanan administratif, tetapi juga berfungsi sebagai sumber informasi dan edukasi bagi nasabah. Kemampuan petugas dalam menjelaskan

berbagai jenis produk kredit, persyaratan dokumen, tahapan pengajuan, jangka waktu pinjaman, tingkat suku bunga, hingga hak dan kewajiban debitur dapat membantu meningkatkan pemahaman nasabah terhadap layanan yang tersedia. Penyampaian informasi yang jelas, sistematis, dan mudah dipahami akan mengurangi ketidakpastian yang sering dirasakan oleh pelaku UMKM ketika berinteraksi dengan lembaga keuangan formal (Armaijn *et al.*, 2024).

Selain itu, pemberian simulasi mengenai besaran angsuran, total biaya kredit, serta estimasi kemampuan pembayaran berdasarkan kondisi usaha nasabah menjadi bentuk edukasi yang sangat bermanfaat. Simulasi tersebut memungkinkan pelaku UMKM untuk menilai apakah jumlah pinjaman yang diajukan sesuai dengan kapasitas keuangan dan prospek usahanya. Dengan demikian, keputusan untuk mengajukan kredit tidak hanya didasarkan pada kebutuhan modal semata, tetapi juga mempertimbangkan kemampuan dalam memenuhi kewajiban pembayaran secara berkelanjutan.

Berbagai penelitian juga menunjukkan bahwa peningkatan literasi keuangan melalui interaksi langsung dengan petugas bank mampu meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap lembaga keuangan sekaligus memperluas akses terhadap pembiayaan formal. Ketika customer service mampu memberikan pendampingan yang komunikatif, sabar, dan informatif, hambatan psikologis maupun administratif yang dihadapi pelaku UMKM dapat diminimalkan. Hal ini pada akhirnya tidak hanya meningkatkan peluang keberhasilan pengajuan kredit, tetapi juga mendorong terciptanya hubungan jangka panjang antara bank dan nasabah UMKM yang didasarkan pada rasa percaya, kepuasan, dan pemahaman yang baik terhadap produk serta layanan perbankan (Armaijn *et al.*, 2024)..

4.3 Batas Peran Pelayanan: Akses versus Persetujuan Kredit

Meskipun kualitas pelayanan memiliki peran yang signifikan dalam meningkatkan kemudahan akses informasi, pemahaman prosedur, dan kenyamanan nasabah selama proses pengajuan kredit, berbagai literatur secara konsisten menegaskan bahwa faktor tersebut bukanlah penentu utama dalam keputusan persetujuan kredit. Keputusan pemberian kredit pada lembaga perbankan pada dasarnya didasarkan pada prinsip kehati-hatian (*prudential banking principle*), yang mengharuskan bank melakukan penilaian secara menyeluruh terhadap kelayakan calon debitur. Penilaian

tersebut meliputi kondisi usaha, kemampuan membayar kewajiban kredit, karakter nasabah, kecukupan agunan apabila dipersyaratkan, serta kesesuaian dengan kebijakan manajemen risiko dan ketentuan internal bank.

Dalam praktiknya, meskipun nasabah memperoleh pelayanan yang cepat, ramah, dan informatif, permohonan kredit tetap dapat ditolak apabila hasil analisis menunjukkan bahwa usaha yang dijalankan belum layak dibiayai atau memiliki tingkat risiko yang tinggi. Demikian pula, apabila kemampuan arus kas usaha tidak memadai untuk memenuhi kewajiban angsuran, atau dokumen yang dipersyaratkan tidak dapat dipenuhi, maka kualitas pelayanan tidak dapat menggantikan persyaratan kelayakan tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan berfungsi sebagai faktor pendukung (*supporting factor*) yang mempermudah proses pengajuan kredit, bukan sebagai faktor penentu (*determining factor*) dalam pengambilan keputusan kredit.

Di sisi lain, pelayanan yang berkualitas tetap memberikan kontribusi yang penting terhadap peningkatan akses pembiayaan bagi UMKM. Pelayanan yang responsif, transparan, dan komunikatif dapat membantu calon debitur memahami persyaratan yang harus dipenuhi, memperbaiki kelengkapan dokumen, serta mempersiapkan informasi mengenai kondisi usaha secara lebih baik sebelum dilakukan proses analisis kredit. Dengan demikian, kualitas pelayanan berkontribusi pada peningkatan kesiapan nasabah dalam memenuhi standar penilaian bank, meskipun keputusan akhir tetap berada pada hasil evaluasi kelayakan yang dilakukan oleh pihak bank.

Berbagai penelitian juga menunjukkan bahwa keberhasilan penyaluran kredit merupakan hasil interaksi antara kualitas pelayanan dan faktor-faktor fundamental yang dimiliki oleh calon debitur. Dari perspektif perbankan, pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan nasabah, sedangkan dari perspektif manajemen risiko, keputusan kredit tetap harus mempertimbangkan aspek kelayakan usaha, prospek bisnis, kapasitas pembayaran, serta tingkat risiko pembiayaan. Oleh karena itu, hubungan antara kualitas pelayanan dan akses kredit tidak dapat dipahami sebagai hubungan sebab-akibat yang bersifat mutlak, melainkan sebagai hubungan yang saling melengkapi dengan faktor-faktor lain yang menjadi dasar pengambilan keputusan kredit.

Sudut pandang tersebut penting untuk menghindari terjadinya *over-generalization* dalam menarik kesimpulan penelitian. Menyatakan bahwa kualitas pelayanan secara langsung menentukan keberhasilan memperoleh kredit berpotensi mengabaikan

kompleksitas proses analisis yang diterapkan oleh lembaga perbankan. Oleh sebab itu, kualitas pelayanan sebaiknya diposisikan sebagai faktor yang memperlancar proses pengajuan, meningkatkan pemahaman nasabah, dan memperkuat kepercayaan terhadap lembaga keuangan, sedangkan keputusan persetujuan kredit tetap bergantung pada terpenuhinya kriteria kelayakan yang telah ditetapkan sesuai dengan prinsip kehati-hatian dan kebijakan manajemen risiko bank.

4.4 Relevansi dengan Konteks Bank Sulselbar

Sebagai bank pembangunan daerah, Bank Sulselbar memiliki peran strategis dalam mendorong pertumbuhan ekonomi daerah melalui penyediaan akses pembiayaan bagi pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) Kara, (2023). Salah satu bentuk implementasi peran tersebut diwujudkan melalui penyaluran Kredit Usaha Rakyat (KUR) dan berbagai skema pembiayaan produktif yang menjangkau pelaku usaha di berbagai kabupaten dan kota di Provinsi Sulawesi Selatan maupun Sulawesi Barat. Selain menjalankan fungsi intermediasi keuangan, Bank Sulselbar juga berperan sebagai mitra pembangunan daerah dengan mendukung pemberdayaan UMKM melalui berbagai program edukasi dan literasi keuangan yang bertujuan meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap produk dan layanan perbankan (Ulfa & Mulyadi, 2022).

Berbagai kegiatan literasi keuangan yang dilaksanakan tidak hanya berfokus pada pengenalan produk kredit, tetapi juga memberikan edukasi mengenai pentingnya pengelolaan keuangan usaha, penyusunan administrasi usaha, perencanaan pembiayaan, serta pemahaman mengenai hak dan kewajiban debitur (Ulfa & Mulyadi, 2022). Upaya tersebut menjadi penting mengingat sebagian pelaku UMKM masih menghadapi keterbatasan dalam memahami prosedur perbankan, persyaratan administratif, maupun mekanisme pengajuan kredit. Melalui peningkatan literasi keuangan, diharapkan pelaku UMKM memiliki kesiapan yang lebih baik dalam mengakses pembiayaan formal sehingga peluang memperoleh kredit produktif menjadi semakin besar.

Kajian mengenai dampak pendampingan dana KUR terhadap peningkatan pendapatan UMKM pada salah satu kantor cabang Bank Sulselbar menunjukkan bahwa penyaluran kredit memberikan manfaat ekonomi yang nyata bagi nasabah (Mochtar, 2022). Tambahan modal usaha melalui KUR memungkinkan pelaku UMKM meningkatkan kapasitas produksi, memperluas skala usaha, menambah persediaan

barang, serta meningkatkan omzet dan pendapatan. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa keberhasilan program KUR tidak hanya ditentukan oleh tersedianya dana pembiayaan, tetapi juga oleh efektivitas proses pendampingan dan pelayanan yang diberikan sejak tahap pengajuan hingga pencairan kredit. Dengan demikian, kualitas pelayanan menjadi faktor pendukung yang berkontribusi dalam meningkatkan efektivitas implementasi program pembiayaan UMKM.

Dalam konteks tersebut, peran petugas *front-liner*, khususnya *customer service*, menjadi semakin penting karena merupakan titik awal interaksi antara bank dan calon debitur (Widya, 2022). Customer service berfungsi sebagai pemberi informasi, fasilitator, sekaligus edukator yang membantu calon nasabah memahami karakteristik produk KUR, persyaratan administrasi, prosedur pengajuan, mekanisme penilaian kredit, serta hak dan kewajiban yang melekat pada fasilitas pembiayaan tersebut. Penyampaian informasi yang jelas, konsisten, dan mudah dipahami dapat mengurangi kesalahan dalam proses pengajuan, meningkatkan kesiapan dokumen, serta memperkuat kepercayaan nasabah terhadap layanan perbankan (Widya, 2022).

Berdasarkan pemetaan literatur tersebut, dapat disimpulkan bahwa penguatan fungsi edukatif dalam pelayanan *front-liner* memiliki potensi yang besar untuk mendukung perluasan akses pembiayaan UMKM di wilayah kerja Bank Sulselbar. Kualitas pelayanan yang ditunjukkan melalui kejelasan informasi mengenai produk dan prosedur KUR, kemampuan komunikasi petugas, serta respons yang cepat terhadap kebutuhan nasabah dapat meningkatkan pemahaman dan kesiapan pelaku UMKM dalam memenuhi persyaratan pembiayaan (Widya, 2022). Meskipun keputusan pemberian kredit tetap didasarkan pada hasil analisis kelayakan usaha dan kebijakan manajemen risiko bank, pelayanan yang berkualitas berperan penting dalam menciptakan proses pengajuan yang lebih efektif, transparan, dan mudah diakses. Oleh karena itu, penguatan aspek pelayanan, khususnya pada dimensi edukasi dan komunikasi, dapat menjadi salah satu strategi yang mendukung peningkatan inklusi keuangan serta optimalisasi penyaluran pembiayaan produktif kepada UMKM di wilayah Sulawesi Selatan dan Sulawesi Barat.

5. PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Kajian literatur ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perbankan, melalui dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, berkontribusi terhadap kemudahan akses informasi dan pemahaman prosedur kredit bagi pelaku UMKM. Peran customer service sebagai penghubung informasi menjadi krusial pada tahap awal proses pengajuan kredit. Namun demikian, kualitas pelayanan bukan satu-satunya faktor penentu; persetujuan kredit tetap bergantung pada kelayakan usaha dan kebijakan manajemen risiko bank. Dalam konteks Bank Sulselbar sebagai bank pembangunan daerah, penguatan kualitas pelayanan berpotensi mendukung perluasan akses pembiayaan UMKM di Sulawesi Selatan dan Sulawesi Barat.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Kajian ini bersifat studi literatur dan belum melibatkan data primer atau survei langsung terhadap nasabah Bank Sulselbar, sehingga temuan yang disampaikan bersifat konseptual dan memerlukan pengujian empiris lebih lanjut.

5.3 Saran

Penelitian selanjutnya disarankan untuk melakukan pengujian empiris terhadap hubungan kualitas pelayanan dan akses kredit UMKM secara langsung pada nasabah Bank Sulselbar, baik melalui pendekatan kuantitatif maupun kualitatif, guna memperkuat temuan konseptual yang dihasilkan dari kajian literatur ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Armaijn, L., Darmayanti, D., Sonia, B., & Rochmat, H. (2024a). *Analisis Sektor Pembiayaan Dalam Mendorong Suatu Pertumbuhan Usaha Mikro, Kecil Dan Menengah (UMKM)*. 2(July), 306–312.
- Armaijn, L., Darmayanti, D., Sonia, B., & Rochmat, H. (2024b). *Strategi Costumer Service (CS) Dan Costumer Relationship Management (CRM) Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Tabungan Makbul* (Vol. 2).
- Astuti, H. J. (2021). *ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN (SERVQUAL Model Dan Important Performance Analysis Model)*. 2003.
- Hadijah. (2025). *Peran Bank Sulselbar Dalam Meningkatkan Inklusi Keuangan Bagi*

Usaha Mikro, Kecil Dan Menengah (Umk) (Studi Pada Bank Sulselbar Cabang Masamba Kabupaten Luwu Utara).

- Hafsir, M. D. (2022). *Strategi Bisnis Kredit Bank Pembangunan Daerah Dalam Menghadapi Disrupsi Teknologi (Studi Kasus : Pt. Bank Sulselbar) Regional.*
- Hasnidar. (2024). *Reputasi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bri Unit Baranti Sidrap (Analisis Perbankan Syariah) Oleh. 2, 306–312.*
- Hermi, R. (2025). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Jumba Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara. 698–709.*
- Kara, M. (2023). *Kontribusi Pembiayaan Perbankan Syariah Terhadap Pengembangan Usaha Mikro Kecil Dan Menengah (Umk) Di Kota Makassar. Jurnal Ilmu Syariah Dan Hukum, 47, No 23.(1), 2.*
- Lantemona, M. A. (2025). *Analisis Kualitas Pelayanan Pegadaian Dalam Proses Transaksi Gada Di Pt . Pegadaian Upc Pasar Segar Paal 2 Manado.*
- Maharani, D., Ramdani, M. F., Arsih, F. J., Fatrisia, I. N., Ahmadi, A., & Fr, N. (2025). *Systematic Literature Review Atas Penerapan Islamic Social Reporting (Isr) Pada Lembaga Keuangan Syariah Di Indonesia. Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora, 1(4), 1602–1614. <https://Indojurnal.Com/Index.Php/Jisoh>*
- Mochtar, H. (2022). *Pengaruh Pemberian Kredit Usaha Rakyat (Kur) Terhadap Pendapatan Usaha Mikro Pada Pt. Bank Sulselbar Kantor Pusat Makassar. Bongaya Journal Of Research In Management, 2(1), 27.*
- Muflih. (2024). *Manajemen Pelayanan Aplikasi Quick Badan Kredit Desa (Bkd) Dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah Pada Bumdesma Brayon Bumi Banyumas (Vol. 2).*
- Muhammad Aditya Perdana Putra Mauliansyah, & Saladin Ghalib. (2024). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Nasabah Kredit Kur Bank Kalsel Kcp Kayutangi). Jurnal Bisnis Dan Pembangunan, 13(2), 191–203. <https://Doi.Org/10.20527/R4nztv480>*
- Nugraeni, Paramitalaksmi, R., Wafa, Z., & Saputri, K. (2023). *Persyaratan Kredit Mempengaruhi Akses Kredit Formal Umkm. Proceeding Of National Conference On Accounting & Finance, 5, 150–155. <https://Doi.Org/10.20885/Ncaf.Vol5.Art17>*
- Siti Nurhalita, & Imsar. (2022). *Peran Pemerintah Daerah Dalam Pemberdayaan Usaha Mikro Kecil Menengah (Umk) Di Kabupaten Langkat. Maro: Jurnal Ekonomi Syariah Dan Bisnis, 5(1), 84–90. <https://Doi.Org/10.31949/Maro.V5i1.2282>*

- Supeno, C. P. N. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan Dan Prosedur Pinjaman Kredit Usaha Rakyat (Kur) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Bni Kantor Wilayah 07*
https://Repository.Unhas.Ac.Id/Id/Eprint/20140/%0ahttps://Repository.Unhas.Ac.Id/Id/Eprint/20140/2/A012191019_Tesis_27-09-2022_1-2.Pdf
- Ulfa, M., & Mulyadi, M. (2022). Analisis Dampak Kredit Usaha Rakyat Pada Sektor Usaha Mikro Terhadap Penanggulangan Kemiskinan Di Kota Makassar. *Aspirasi: Jurnal Masalah-Masalah Sosial*, 11(1), 17–28.
<https://doi.org/10.46807/Aspirasi.V11i1.1294>
- Widya, V. (2022). *Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (Iain) Padangsidimpuan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (Iain) Padangsidimpuan*.
- Wulandari, A. S., & Setiyowati, A. (2022). Implementasi Pembiayaan Kredit Usaha Rakyat (Kur) Mikro Syariah Pada Bank Syariah Indonesia Kcp Rungkut 1. 2(2), 140–146.
- Yazid, M. H. (2025). Mengurai Hubungan Literasi Keuangan Dan Pembiayaan Umkm: Studi Kasus Transformasi Ekonomi Mikro. *Journal Of Sharia Economics, Banking And Accounting*, 2(2), 79–92. <https://doi.org/10.52620/Jseba.V2i2.175>