



Efektivitas Layanan dan Administrasi dalam Optimalisasi Program Kredit Usaha Rakyat (KUR) untuk Pengembangan Usaha Masyarakat

Muhammad Wahyudin *

^a Institut Agama Islam Al Muhammad Cepu

email: mwahyudin504@gmail.com

Diterima: Nopember 2024

Disetujui: Desember 2024

Dipublikasikan: Desember 2024

ABSTRACT

Micro, Small and Medium Enterprises (MSMEs) play a crucial role in national economic growth, especially in creating jobs and improving people's welfare. To support their sustainability and development, access to financing is a major factor. Bank Rakyat Indonesia (BRI) through the Kredit Usaha Rakyat (KUR) program plays a role in channeling business capital to MSME players to increase their business capacity. This research aims to evaluate the effectiveness of services and administration in optimizing the KUR program, with a focus on its implementation at BTN Blora Branch Office.

This research used a descriptive qualitative method, with data collection through direct observation, in-depth interviews, and documentation studies. The research informants consisted of banking staff who handle KUR services, loan recipients, and regulators who oversee business credit policies. The main objective of this study was to analyze how administrative services affect the effectiveness of the KUR program, as well as to identify challenges faced in the implementation of digital banking services.

The results show that although BTN's administrative services are well established, there are still challenges in procedural efficiency and digital literacy among customers. The use of digital systems in KUR administration has contributed to the acceleration of services, but the lack of socialization has resulted in a low level of utilization of digital services. Thus, a more effective strategy is needed in optimizing digital administration and mentoring for customers to ensure maximum utilization of KUR in the development of MSMEs.

Keywords: *MSMEs, People's Business Credit (KUR), administrative services, banking digitalization, service effectiveness.*

ABSTRAK

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) memiliki peran krusial dalam pertumbuhan ekonomi nasional, terutama dalam menciptakan lapangan kerja dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Untuk mendukung keberlanjutan dan pengembangannya, akses terhadap pembiayaan menjadi faktor utama. Bank Rakyat Indonesia (BRI) melalui program Kredit Usaha Rakyat (KUR) berperan dalam menyalurkan modal usaha kepada pelaku UMKM guna meningkatkan kapasitas bisnis mereka. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas layanan dan administrasi dalam optimalisasi program KUR, dengan fokus pada penerapannya di BTN Kantor Cabang Blora

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, dengan pengumpulan data melalui observasi langsung, wawancara mendalam, serta studi dokumentasi. Informan penelitian terdiri dari staf perbankan yang menangani layanan KUR, nasabah penerima kredit, serta regulator yang mengawasi kebijakan kredit usaha. Tujuan utama penelitian ini adalah untuk menganalisis bagaimana layanan administrasi mempengaruhi efektivitas program KUR, serta mengidentifikasi tantangan yang dihadapi dalam implementasi layanan digital perbankan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun layanan administrasi BTN telah berjalan dengan baik, masih terdapat tantangan dalam efisiensi prosedur dan literasi digital di kalangan nasabah. Penggunaan sistem digital dalam administrasi KUR berkontribusi pada percepatan layanan, namun kurangnya sosialisasi menyebabkan tingkat pemanfaatan layanan digital masih rendah. Dengan demikian,

diperlukan strategi yang lebih efektif dalam optimalisasi administrasi digital dan pendampingan bagi nasabah untuk memastikan pemanfaatan KUR secara maksimal dalam pengembangan UMKM.

Kata Kunci: UMKM, Kredit Usaha Rakyat (KUR), layanan administrasi, digitalisasi perbankan, efektivitas layanan

PENDAHULUAN

Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) telah merumuskan definisi dari ketiga jenis usaha tersebut secara jelas. Usaha Mikro didefinisikan sebagai kegiatan usaha produktif yang dimiliki dan dijalankan oleh individu atau badan usaha perorangan yang memenuhi kriteria tertentu sebagai Usaha Mikro. Usaha Kecil, di sisi lain, merupakan bisnis ekonomi produktif yang bersifat mandiri dan tidak memiliki keterkaitan atau afiliasi dengan usaha skala menengah maupun besar, baik secara langsung maupun tidak langsung. Usaha Menengah, juga dikategorikan sebagai entitas usaha ekonomi yang berdiri sendiri tanpa afiliasi dengan Usaha Kecil maupun besar, dengan jumlah aset atau omzet tahunan yang sesuai dengan ketentuan Usaha Menengah (Haryani, 2022). Berdasarkan definisi ini, UMKM berperan sebagai sektor utama dalam meningkatkan pemberdayaan tenaga kerja masyarakat, yang pada akhirnya mendukung pertumbuhan ekonomi serta kesejahteraan masyarakat secara luas.

Di Indonesia, UMKM berkembang dalam berbagai sektor industri. Berdasarkan data tahun 2022, sektor kuliner menjadi bidang usaha dengan jumlah UMKM terbanyak, mencapai 1.592.318 unit. Selain itu, sektor pakaian mencatatkan jumlah 594.912 unit, sementara sektor kayu dan bahan baku lainnya memiliki 608.531 unit. UMKM juga berkembang dalam sektor lain seperti farmasi, peralatan rumah tangga, serta jasa reparasi (Ahdiat, 2022). Melihat besarnya kontribusi UMKM dalam perekonomian, dukungan dari pemerintah sangat diperlukan agar sektor ini terus berkembang. Salah satu bentuk dukungan yang telah diberikan adalah penyaluran Kredit Usaha Rakyat (KUR). Program KUR merupakan salah satu fasilitas pembiayaan yang disediakan oleh Bank Tabungan Negara untuk masyarakat yang menjalankan usaha kecil dan menengah. UMKM memiliki peranan penting dalam menopang perekonomian nasional, sehingga program KUR menjadi salah satu solusi bagi para pelaku usaha dalam memperoleh modal usaha yang lebih terjangkau.

Menurut penelitian Tambunan (2021:138), Kredit Usaha Rakyat merupakan bentuk pembiayaan yang diberikan kepada pelaku UMKM dengan ketentuan bahwa mereka

tidak sedang menerima kredit lain dari pemerintah atau bank lain, kecuali untuk kepemilikan rumah (KPR), kredit kendaraan bermotor (KKB), kartu kredit, atau kredit konsumtif lainnya. KUR memiliki beberapa skema, seperti KUR Mikro, KUR Kecil, KUR Khusus, dan KUR Linkage, yang masing-masing memiliki perbedaan dari segi plafon pinjaman, jangka waktu pembayaran, serta ketentuan lainnya yang disesuaikan dengan kebutuhan debitur. Melalui skema pembiayaan ini, UMKM dapat memperoleh modal usaha yang lebih fleksibel, sehingga dapat meningkatkan kapasitas bisnis dan daya saing mereka. Keberadaan kebijakan pengalokasian kuota KUR juga menjadi langkah strategis untuk membantu pelaku UMKM dalam mengurangi risiko kerugian dan meningkatkan stabilitas usaha mereka.

Sektor perbankan memiliki peran yang sangat erat dengan layanan administrasi dan sistem keuangan. Berdasarkan hasil kegiatan magang yang telah dilakukan, ditemukan bahwa layanan administrasi menjadi elemen penting dalam pengelolaan prosedur pencairan Kredit Usaha Rakyat (KUR). Beberapa proses administrasi kini telah terintegrasi secara digital (Wulandari & Ibrahim, 2023) untuk meningkatkan efisiensi layanan KUR bagi masyarakat. Selain itu, berbagai aplikasi dan sistem administrasi juga diterapkan guna mendukung efektivitas dalam penyaluran KUR. Oleh karena itu, penelitian ini akan berfokus pada peran layanan perbankan dan administrasi dalam meningkatkan efisiensi penggunaan Kredit Usaha Rakyat (KUR) sebagai instrumen pembiayaan bagi pengembangan usaha masyarakat.

Penelitian ini mengisi kesenjangan dalam literatur dengan menganalisis efektivitas layanan dan administrasi dalam optimalisasi program Kredit Usaha Rakyat (KUR) untuk pengembangan usaha masyarakat. Beberapa studi sebelumnya telah membuktikan bahwa KUR berkontribusi signifikan terhadap pertumbuhan UMKM di Indonesia (Tambunan, 2021; Ahdiat, 2022; Haryani, 2022). Namun, masih terdapat keterbatasan dalam memahami bagaimana layanan administrasi dan perbankan dapat dioptimalkan untuk meningkatkan efisiensi penyaluran KUR. Banyak penelitian lebih menekankan pada dampak ekonomi KUR terhadap UMKM, tetapi belum secara spesifik membahas peran sistem administrasi dan digitalisasi perbankan dalam mempercepat pencairan kredit serta meningkatkan aksesibilitas bagi pelaku usaha. Oleh karena itu, penelitian ini menawarkan perspektif baru dengan mengkaji bagaimana integrasi layanan digital dan efisiensi administrasi dapat membantu mengurangi hambatan birokrasi yang masih menjadi

kendala dalam implementasi program KUR, khususnya bagi UMKM di daerah yang memiliki keterbatasan akses terhadap layanan keuangan formal.

Keterbaruan penelitian ini terletak pada pendekatan user-centric dalam mengevaluasi efektivitas layanan perbankan terkait KUR. Alih-alih hanya meneliti aspek teknis administrasi, penelitian ini juga mengeksplorasi pengalaman dan kepuasan pengguna terhadap layanan yang diberikan oleh lembaga keuangan dalam proses pencairan dan pengelolaan KUR. Selain itu, penelitian ini menyoroti dampak digitalisasi layanan perbankan terhadap efektivitas distribusi KUR, yang masih jarang dikaji secara komprehensif dalam penelitian sebelumnya. Dengan meningkatnya tren digitalisasi perbankan, penting untuk mengevaluasi sejauh mana adopsi teknologi dapat mengurangi hambatan birokrasi dan mempercepat akses kredit bagi UMKM. Penelitian ini juga memiliki relevansi praktis dengan memberikan rekomendasi kebijakan bagi perbankan dan pemerintah dalam mengembangkan sistem administrasi KUR yang lebih efisien dan inklusif.

Penelitian ini menjadi sangat penting karena akses permodalan yang cepat dan efisien adalah salah satu faktor utama yang menentukan keberlanjutan UMKM di Indonesia. Hambatan administratif dan keterbatasan layanan keuangan masih menjadi kendala bagi banyak pelaku usaha kecil dalam memperoleh kredit yang mereka butuhkan untuk mengembangkan bisnis mereka. Efektivitas layanan administrasi dalam program KUR sangat berpengaruh terhadap tingkat keberhasilan penyaluran kredit, yang pada akhirnya akan berdampak pada pertumbuhan ekonomi nasional. Dengan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas layanan KUR, penelitian ini dapat membantu mengembangkan solusi berbasis kebijakan yang mendukung inklusi keuangan dan mempercepat pertumbuhan sektor UMKM.

Adapun tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk menganalisis peran layanan perbankan dan sistem administrasi dalam meningkatkan efektivitas program Kredit Usaha Rakyat (KUR). Secara khusus, penelitian ini bertujuan untuk: (1) mengevaluasi efektivitas layanan administrasi perbankan dalam memfasilitasi pencairan KUR bagi UMKM, (2) mengidentifikasi tantangan utama dalam sistem administrasi yang dapat menghambat distribusi KUR, (3) menilai dampak digitalisasi layanan perbankan terhadap efisiensi dan aksesibilitas KUR, serta (4) memberikan rekomendasi kebijakan bagi perbankan dan pemerintah dalam mengembangkan strategi optimal untuk meningkatkan efektivitas administrasi dan layanan perbankan dalam program KUR. Dengan demikian,

penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dan praktis bagi pemangku kepentingan dalam mendukung pertumbuhan dan keberlanjutan UMKM di Indonesia.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif (Eko, Suprihatiningsih, Kurniawan Rangkuti, & Sariman, 2024) untuk menganalisis efektivitas layanan dan administrasi dalam program Kredit Usaha Rakyat (KUR) bagi pelaku usaha masyarakat. Data dikumpulkan dari dua sumber utama, yaitu data primer melalui observasi langsung dan wawancara dengan staf perbankan, nasabah KUR, serta regulator, serta data sekunder yang diperoleh dari dokumen resmi, jurnal ilmiah, dan regulasi terkait KUR. Observasi dilakukan di Bank Tabungan Negara (BRI) Kantor Cabang Mulyosari, Surabaya, untuk memahami bagaimana prosedur administrasi mempengaruhi efisiensi pencairan KUR.

Analisis data dilakukan dengan metode tematik kualitatif, yang mencakup reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Sariman, Haryono, Wahyudin, & Muttaqin, 2024) guna mengidentifikasi pola serta hubungan antar variabel yang berpengaruh terhadap efektivitas layanan administrasi. Untuk memastikan keabsahan data, penelitian ini menerapkan triangulasi sumber dan metode, member checking, serta audit trail, yang bertujuan meningkatkan kredibilitas hasil penelitian (Haryono et al., 2024).

Dengan pendekatan ini, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih luas mengenai bagaimana layanan administrasi dan perbankan dalam program KUR dapat dioptimalkan guna meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi pencairan kredit bagi UMKM. Selain berkontribusi secara akademik, hasil penelitian ini juga memberikan rekomendasi bagi perbankan dan pembuat kebijakan dalam menyusun strategi yang lebih inklusif dan efisien untuk mendukung pengembangan usaha masyarakat melalui program KUR.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Setiap bank memiliki sistem layanan administrasi yang berbeda sesuai dengan regulasi masing-masing. Dalam penelitian ini, fokus utama adalah Bank Tabungan Negara (BRI) Kantor Cabang Mulyosari, di mana layanan administrasi dan sistem digitalnya berperan dalam pengelolaan Kredit Usaha Rakyat (KUR). Berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/POJK.03/2018 mengenai layanan perbankan digital, perbankan elektronik bertujuan untuk meningkatkan efisiensi layanan

dengan memanfaatkan data nasabah secara optimal. Sistem ini memungkinkan nasabah untuk memperoleh layanan secara lebih cepat, mudah, dan aman, baik secara mandiri maupun melalui petugas bank. BRI telah menerapkan berbagai aplikasi dan sistem digital guna meningkatkan keamanan serta efisiensi dalam pengelolaan kuota KUR. Layanan administrasi yang diterapkan tidak hanya dilakukan secara langsung di kantor cabang, tetapi juga melalui sistem digital yang memudahkan staf dalam mengelola data nasabah yang telah terdaftar dalam program KUR.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan administrasi yang diterapkan oleh BRI Mulyosari telah berjalan dengan baik, namun masih terdapat beberapa kendala yang mempengaruhi efektivitas program KUR. Salah satu temuan utama adalah prosedur administrasi yang kompleks dan memerlukan waktu yang cukup lama, yang dapat menghambat aksesibilitas nasabah terhadap fasilitas KUR. Selain itu, meskipun bank telah menyediakan layanan digital untuk mempermudah proses pengajuan dan monitoring kredit, tingkat pemanfaatan oleh nasabah masih rendah akibat kurangnya sosialisasi dan literasi digital di kalangan pelaku usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM).

Dari sisi nasabah, sebagian besar menyatakan bahwa dana KUR yang diterima telah membantu dalam pengembangan usaha mereka, terutama dalam peningkatan modal kerja dan kapasitas produksi. Namun, beberapa nasabah mengeluhkan kurangnya pendampingan dan monitoring dari pihak bank setelah pencairan dana, yang menyebabkan kurang optimalnya penggunaan dana tersebut.

Dalam pengelolaan administrasi KUR, terdapat beberapa prosedur utama yang digunakan untuk memastikan efektivitasnya. Salah satunya adalah pengumpulan dan rekapitulasi nota pemasukan dan pengeluaran usaha debitur. Nota merupakan dokumen yang membuktikan penggunaan dana KUR oleh debitur, yang juga menjadi syarat dalam pengajuan KUR. Proses ini diawali dengan penyerahan nota penjualan dan pembelian oleh debitur kepada pihak bank. Kemudian, bank melakukan rekapitulasi data tersebut sebagai bagian dari penyusunan Rancangan Anggaran Biaya (RAB) yang valid. Selain itu, rekening koran juga dianalisis untuk mengevaluasi transaksi melalui QRIS. Seluruh nota dan dokumen terkait, seperti faktur penjualan dan kuitansi pembayaran, direkapitulasi secara berkala setiap tiga bulan berdasarkan tanggal transaksi. Klasifikasi ini bertujuan untuk memudahkan perhitungan keuangan, termasuk analisis selisih pemasukan dan pengeluaran serta pola usaha UMKM. Dengan pendekatan ini, sistem

pembiayaan UMKM dapat lebih efektif, mendukung pertumbuhan usaha debitur secara lebih sistematis.

Bank BRI juga mengoptimalkan administrasi digital melalui beberapa aplikasi perbankan, Aplikasi perbankan BRI terus berkembang seiring dengan kebutuhan nasabah yang semakin digital. Dengan berbagai aplikasi seperti BRImo, Internet Banking BRI, BRISPOT, BRIAPI, BRILink Mobile, BRIZZI, dan QLola BRI, BRI mampu menghadirkan solusi perbankan yang inklusif dan efisien bagi berbagai segmen masyarakat, dari individu hingga pelaku usaha skala besar. Keunggulan utama layanan perbankan digital BRI terletak pada aksesibilitas, kemudahan transaksi, dan keamanan, yang didukung oleh infrastruktur teknologi seperti BRISat dan layanan API terbuka. Dengan inovasi ini, BRI terus memperkuat posisinya sebagai pemimpin di sektor perbankan digital di Indonesia.

Selain digitalisasi administrasi, BRI juga melakukan strategi pemasaran dan evaluasi kredit secara langsung, terutama melalui kegiatan On The Spot (OTS). OTS dilakukan dengan mengunjungi lokasi usaha debitur untuk menilai kelayakan mereka dalam mendapatkan KUR. Proses ini bertujuan untuk mengonfirmasi keberadaan serta perkembangan usaha secara langsung. Selain evaluasi lapangan, BRI juga melakukan pemasaran KUR secara aktif, baik dengan kunjungan dari toko ke toko, distribusi brosur, maupun promosi melalui media sosial seperti WhatsApp dan Instagram. Pendekatan ini bertujuan untuk memperkenalkan program KUR kepada lebih banyak pelaku UMKM dan memperluas jangkauan penyaluran kredit.

Dalam aspek administrasi dokumen, sistem pengelolaan KUR di BRI melibatkan penggunaan Microsoft Excel dan Microsoft Word untuk mendukung proses pencatatan dan perhitungan kredit. Microsoft Excel digunakan dalam penyusunan laporan keuangan, termasuk perhitungan pokok kredit, angsuran, serta perencanaan anggaran biaya. Sementara itu, Microsoft Word dimanfaatkan dalam pembuatan berbagai dokumen administratif, seperti surat perjanjian kredit, dokumen pengajuan, dan memo internal. Selain itu, BRI juga menggunakan aplikasi GreenScreen, sebuah sistem yang hanya dapat diakses melalui komputer kantor dengan login khusus pegawai. GreenScreen berfungsi sebagai database utama untuk menyimpan informasi lengkap mengenai debitur, termasuk jumlah pinjaman, angsuran, serta suku bunga. Melalui aplikasi ini, data nasabah dapat dianalisis dan dipindahkan ke dalam sistem Data nasabah di Bank Rakyat Indonesia (BRI) dapat dianalisis dan dipindahkan ke dalam sistem BRISPOT, ELOAN by BRI, serta BRI

API guna memastikan efisiensi pengelolaan kredit dan layanan perbankan digital. BRISpot digunakan oleh tenaga pemasar BRI untuk melakukan verifikasi data calon debitur secara digital, memungkinkan analisis kelayakan kredit dengan lebih cepat.

Sementara itu, ELOAN by BRI digunakan untuk pengelolaan pinjaman nasabah, termasuk pemantauan pembayaran pokok, angsuran, dan bunga kredit. Selain itu, BRI API memungkinkan integrasi data nasabah dengan platform pihak ketiga seperti fintech dan marketplace, sehingga transaksi dapat dilakukan secara otomatis dan lebih efisien (Bank Rakyat Indonesia, n.d.). Dengan sistem ini, pengelolaan data nasabah menjadi lebih transparan, aman, dan dapat diakses secara real-time untuk meningkatkan pelayanan perbankan yang lebih modern dan inklusif.

Prosedur administrasi yang kompleks dan memakan waktu menunjukkan bahwa aspek ketepatan waktu belum terpenuhi dengan baik. Hal ini dapat disebabkan oleh birokrasi internal bank yang belum efisien atau kurangnya pemahaman staf terhadap prosedur yang berlaku. Selain itu, rendahnya pemanfaatan layanan digital oleh nasabah mengindikasikan bahwa inovasi teknologi yang diterapkan belum sepenuhnya efektif dalam meningkatkan aksesibilitas layanan. Menurut Davis (1989) dalam teori penerimaan teknologi (Technology Acceptance Model), penerimaan dan penggunaan teknologi oleh pengguna dipengaruhi oleh persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi kegunaan. Dalam hal ini, kurangnya sosialisasi dan literasi digital menyebabkan persepsi nasabah terhadap layanan digital menjadi rendah, sehingga menghambat adopsi teknologi tersebut.

Kurangnya pendampingan dan monitoring dari pihak bank setelah pencairan dana juga menjadi faktor penghambat efektivitas program KUR. Menurut teori pembinaan usaha kecil oleh Tambunan (2002), pendampingan dan monitoring yang kontinu sangat penting untuk memastikan bahwa dana yang disalurkan digunakan secara optimal dan sesuai dengan tujuan yang ditetapkan. Tanpa adanya pendampingan yang memadai, nasabah mungkin menghadapi kesulitan dalam mengelola dana dan mengembangkan usahanya, yang pada akhirnya dapat mempengaruhi kemampuan mereka dalam mengembalikan pinjaman.

Dengan adanya berbagai layanan dan sistem administrasi yang diterapkan, BRI terus berupaya meningkatkan efisiensi dalam penyaluran KUR bagi pelaku UMKM. Implementasi sistem digital dan strategi administrasi berbasis teknologi tidak hanya membantu dalam pengelolaan data debitur, tetapi juga mempercepat pencairan kredit

serta meningkatkan transparansi dalam pemantauan penggunaan dana. Dengan optimalisasi layanan dan administrasi ini, BRI Kantor Cabang Mulyosari dapat lebih kompetitif dalam industri perbankan serta meningkatkan dampaknya dalam mendukung pertumbuhan ekonomi berbasis UMKM di Indonesia.

KESIMPULAN

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) merupakan sektor ekonomi yang dimiliki oleh masyarakat dan berkontribusi signifikan terhadap pertumbuhan ekonomi di Indonesia. Agar dapat berkembang secara optimal, UMKM memerlukan dukungan dalam bentuk pembiayaan dan strategi pengembangan usaha yang tepat. Bank Tabungan Negara (BTN) mewujudkan dukungan ini melalui penyaluran Kredit Usaha Rakyat (KUR) sebagai bagian dari upaya meningkatkan akses modal bagi pelaku UMKM. Berdasarkan hasil penelitian, BTN Kantor Cabang Mulyosari telah menjalankan program ini dengan baik. Salah satu aspek penting dalam pengelolaan KUR adalah penerapan layanan dan administrasi yang terstruktur dan sistematis. Dengan manajemen yang baik, efektivitas program ini dapat ditingkatkan sehingga memberikan manfaat lebih besar bagi para debitur. Penelitian ini menjelaskan berbagai tahapan dan metode yang digunakan dalam membantu proses administrasi dan layanan terkait KUR. Implementasi sistem administrasi yang teratur juga berdampak pada peningkatan kenyamanan nasabah serta mendukung efisiensi pengelolaan data di era digitalisasi perbankan.

Selain itu, penelitian ini memberikan wawasan yang lebih luas mengenai praktik kerja profesional di dunia perbankan, khususnya dalam aspek administrasi dan pengelolaan kredit. Melalui penelitian ini, penulis memperoleh pemahaman yang lebih mendalam terkait mekanisme Program Kredit Usaha Rakyat (KUR) serta keterampilan yang diperlukan dalam mengelola layanan perbankan berbasis digital. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya berkontribusi pada pengembangan pengetahuan akademik tetapi juga memberikan manfaat praktis dalam meningkatkan efektivitas layanan KUR bagi pelaku UMKM di Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- Aripin, N. T., Fatwa, N., & Hannase, M. (2022). Layanan Digital Bank Syariah Sebagai Faktor Pendorong Indeks Literasi dan Inklusi Keuangan Syariah. *Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah*, 29-45.
- Bank Rakyat Indonesia. (n.d.). BRImo - Aplikasi Mobile Banking BRI. Diakses dari <https://bri.co.id/en/brimo>
- Bank Rakyat Indonesia. (n.d.). Digital Banking - Bank BRI. Diakses dari <https://bri.co.id/digital-banking>
- Budiani, N. (2007). *Efektivitas Program Pemberdayaan Masyarakat*. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 11(2), 123-135.
- Davis, F. D. (1989). *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology*. *MIS Quarterly*, 13(3), 319-340.
- Eko, H., Suprihatiningsih, S., Kurniawan Rangkuti, R., & Sariman, S. (2024). *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. *Perkumpulan Rumah Cemerlang Indonesia*.
- Haryono, E., Suprihatiningsih, S., Septian, D., Widodo, J., Ashar, A., & Sariman, S. (2024). New Paradigma Metode Penelitian Kepustakaan (Library Research) di Perguruan Tinggi. *An-Nuur*, 14(1).
- Gunawan, J., Salsabila, A. T., Nisa, K., & Azizah, N. (2022). SOSIALISASI Pemanfaatan Digital Marketing Bagi Pelaku Umkm Di Kelurahan Tegalsari Kepercayaan Berpengaruh Terhadap Keputusan. *Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah*, 2108-2116.
- Putri, E. Y., Halmi, Irmawati, I., & Harun, S. (2024). Analisis Kelayakan Kredit Calon Debitur Sebagai Dasar dalam Pengambilan Keputusan Pemberian Kredit Usaha Rakyat (Studi Kasus pada PT Bank BTN Syariah). *Jurnal Sains Ekonomi dan Edukasi*, 964-975.
- Sariman, S., Haryono, E., Wahyudin, M., & Muttaqin, F. Z. (2024). *Exploring Research Methodologies Qualitative In Higher Education: Strategies And Approaches For Academic Inquiry*. *Al Fattah Ejournal Sma Al Muhammad Cepu*, 4 (01), 74–103.
- Tambunan, T. (2002). *Usaha Kecil dan Menengah di Indonesia: Beberapa Isu Penting*. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, 17(3), 213-230.
- Wulandari, P., & Ibrahim, M. (2023). Fintech Lending Business Ethics in Indonesia: A Case Study of Shopee Pinjam (SPinjam). *InFestasi*, 19(1), 13–21. <https://doi.org/10.21107/infestasi.v19i1.19413>