

KUALITAS PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN KINERJA BANK PERKREDITAN RAKYAT (BPR)

Suiyatri Arif¹, Fiki Apriliani², Adi Munardi Kuti³, Sitti Nurhanti⁴, A. Aswar⁵, Eliyanti Agus Mokodompit⁶

suiyatri.arif@gmail.com¹, princesfican@gmail.com², adi.m.kuti@yahoo.com³,
antiyu.couplee@yahoo.com⁴, andiaswar321@gmail.com⁵,
eamokodompit66@gmail.com⁶

Universitas Haluoleo

ABSTRAK

Kualitas pelayanan merupakan salah satu elemen kunci dalam menentukan keberhasilan lembaga keuangan, termasuk Bank Perkreditan Rakyat (BPR). Penelitian ini bertujuan untuk menelaah berbagai literatur yang membahas hubungan antara kualitas pelayanan dan peningkatan kinerja BPR. Dengan menggunakan pendekatan studi literatur, penulis mengulas berbagai temuan dari penelitian sebelumnya yang mengidentifikasi dimensi kualitas pelayanan, seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik, sebagai faktor-faktor utama dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah. Hasil studi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kinerja operasional dan keuangan BPR, meskipun dipengaruhi juga oleh faktor eksternal dan manajerial lainnya. Kajian ini merekomendasikan peningkatan berkelanjutan terhadap standar pelayanan untuk memperkuat daya saing BPR di tengah dinamika industri keuangan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kinerja, Bank Perkreditan Rakyat, Kepuasan Nasabah.

ABSTRACT

Service quality is one of the key elements in determining the success of financial institutions, including Rural Banks (BPR). This study aims to examine various literature sources that discuss the relationship between service quality and the improvement of BPR performance. Using a literature review approach, the author analyzes previous research findings that identify service quality dimensions—such as reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles—as the main factors in enhancing customer satisfaction and loyalty. The findings indicate that service quality significantly contributes to the improvement of BPR's operational and financial performance, although it is also influenced by external and managerial factors. This study recommends continuous improvement of service standards to strengthen the competitiveness of BPR amid the dynamic financial industry.

Keywords: Service Quality, Performance, Rural Bank (BPR), Customer Satisfaction.

PENDAHULUAN

Bank Perkreditan Rakyat (BPR) merupakan salah satu lembaga keuangan mikro yang memiliki peranan penting dalam menunjang sektor ekonomi kerakyatan di Indonesia. BPR melayani masyarakat dengan skala usaha kecil dan menengah, terutama di wilayah pedesaan dan daerah terpencil, yang tidak terjangkau oleh layanan perbankan konvensional. Oleh karena itu, kualitas pelayanan yang diberikan oleh BPR menjadi salah satu faktor utama dalam menentukan keberhasilan dan keberlanjutan operasional lembaga ini.

Dalam beberapa dekade terakhir, industri perbankan mengalami transformasi signifikan seiring dengan kemajuan teknologi informasi dan peningkatan ekspektasi nasabah. Hal ini menuntut lembaga keuangan, termasuk BPR, untuk meningkatkan kualitas layanan agar dapat mempertahankan dan menarik nasabah. Kualitas pelayanan menjadi indikator penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan yang berujung pada loyalitas, dan pada akhirnya berdampak terhadap kinerja lembaga secara keseluruhan.

Kinerja yang dimaksud tidak hanya berkaitan dengan pencapaian finansial seperti peningkatan laba dan efisiensi operasional, tetapi juga mencakup aspek reputasi, kepercayaan masyarakat, serta pertumbuhan jumlah nasabah.

Sejumlah penelitian sebelumnya telah menyoroti pentingnya kualitas pelayanan dalam konteks perbankan. Model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry menjadi acuan utama dalam mengukur persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang diterima. Model ini mencakup lima dimensi, yaitu tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Penerapan model ini dalam konteks BPR menjadi relevan mengingat sifat pelayanan yang bersifat personal dan berbasis relasi jangka panjang.

Namun demikian, masih terdapat kesenjangan antara kualitas pelayanan yang diharapkan oleh nasabah dan yang diberikan oleh BPR. Keterbatasan sumber daya manusia, minimnya pelatihan, keterbatasan teknologi, serta prosedur operasional yang belum efisien menjadi tantangan yang harus dihadapi oleh BPR dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan. Selain itu, persaingan dengan lembaga keuangan lain, seperti koperasi, fintech, dan bank umum, juga menjadi faktor eksternal yang menuntut BPR untuk lebih adaptif dan inovatif dalam memberikan layanan.

Melalui studi literatur ini, penulis mencoba menyusun sintesis dari berbagai penelitian yang telah dilakukan mengenai hubungan antara kualitas pelayanan dan peningkatan kinerja BPR. Dengan merangkum berbagai temuan dari studi empiris, diharapkan dapat diperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai kontribusi kualitas pelayanan terhadap kinerja BPR serta implikasi manajerial yang dapat diterapkan dalam konteks praktis.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam artikel ini adalah Buku dan artikel ilmiah yang bertujuan untuk menganalisis konsep, teori, dan strategi yang berkaitan dengan manajemen kualitas operasional dan pengembangan SDM manajemen operasional strategis.. Analisis data dilakukan secara kualitatif-deskriptif, dengan mengklasifikasikan informasi dari sumber bacaan ke dalam tema-tema tertentu seperti pengukuran kapasitas, strategi pengelolaan kapasitas, hingga metode penjadwalan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas pelayanan merupakan fondasi utama dalam membangun daya saing institusi jasa, termasuk lembaga keuangan seperti Bank Perkreditan Rakyat (BPR). Di tengah kompetisi yang semakin ketat, pelayanan yang prima bukan sekadar keharusan, tetapi menjadi strategi kunci dalam mempertahankan loyalitas nasabah dan mendorong pertumbuhan usaha. Model SERVQUAL yang diperkenalkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) menjadi acuan utama dalam mengukur dan memahami dimensi kualitas layanan yang dibutuhkan pelanggan. Lima dimensi dalam model ini—Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy—mewakili berbagai aspek pelayanan yang secara langsung memengaruhi persepsi dan kepuasan nasabah.

Dalam konteks BPR, penerapan dimensi SERVQUAL menunjukkan relevansi yang tinggi. Dimensi Tangibles misalnya, sangat penting karena nasabah BPR umumnya berasal dari sektor informal yang menilai profesionalitas layanan dari penampilan fisik kantor dan pegawainya. Reliability pun menjadi kritical karena kesalahan kecil dalam transaksi bisa berdampak besar bagi nasabah mikro. Demikian pula dengan Responsiveness, yang menuntut kecepatan dan ketepatan dalam merespons kebutuhan

maupun keluhan nasabah.

Penelitian oleh Setiawan (2019) menegaskan bahwa dua dimensi utama—*reliability* dan *responsiveness*—memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah BPR. Ketika nasabah merasa pelayanannya dapat diandalkan dan cepat, maka kepercayaan pun tumbuh. Hal ini sangat penting dalam ekosistem BPR yang seringkali berhadapan langsung dengan nasabah tanpa perantara teknologi tinggi. Oleh karena itu, layanan tatap muka yang berkualitas harus menjadi prioritas utama.

Peningkatan kualitas pelayanan tidak hanya berdampak pada loyalitas nasabah, tetapi juga secara langsung terhadap kinerja keuangan dan non-keuangan BPR. Prabowo dan Hadi (2020) menunjukkan bahwa BPR yang menempatkan pelayanan sebagai bagian dari strategi bisnisnya cenderung memiliki ROA dan ROE yang lebih tinggi, karena mereka mampu menarik lebih banyak dana pihak ketiga dan meningkatkan penyaluran kredit yang sehat. Loyalitas nasabah yang tinggi turut menciptakan stabilitas dalam pendanaan, yang pada gilirannya mendorong pertumbuhan aset.

Studi oleh Nugroho dan Astuti (2021) bahkan menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap rasio Non-Performing Loan (NPL). Hubungan yang baik antara pegawai BPR dan nasabah menciptakan komunikasi dua arah yang efektif, memungkinkan deteksi dini terhadap potensi gagal bayar. Ini menunjukkan bahwa pelayanan tidak hanya soal kepuasan pelanggan, tetapi juga berkontribusi pada mitigasi risiko keuangan lembaga. Hubungan antara kualitas pelayanan dan kinerja BPR juga dapat dilihat dari aspek citra institusi. Menurut Sari dan Wulandari (2022), kualitas layanan yang baik dapat memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap BPR, terutama di daerah pedesaan yang masih mengandalkan pendekatan kekeluargaan. Citra yang baik mendorong meningkatnya nasabah baru dan loyalitas nasabah lama, yang menjadi pendorong utama pertumbuhan jangka panjang.

Namun demikian, tantangan yang dihadapi BPR dalam meningkatkan kualitas layanan tidak sedikit. Keterbatasan sumber daya manusia, kurangnya pelatihan, serta belum optimalnya pemanfaatan teknologi menjadi hambatan nyata. Oleh karena itu, pendekatan strategis perlu dilakukan dengan investasi pada pelatihan pegawai, penerapan sistem pelayanan digital secara bertahap, serta membangun budaya kerja yang berorientasi pada kepuasan pelanggan. Seperti diungkapkan oleh Tjiptono (2017), kualitas pelayanan tidak bisa dibangun secara instan, tetapi memerlukan konsistensi dan komitmen organisasi secara menyeluruh. Dalam kerangka yang lebih luas, integrasi antara kualitas pelayanan dan kinerja BPR menjadi indikator dari keberhasilan manajemen strategis di sektor mikro keuangan. BPR yang mampu menyinergikan kedua aspek ini akan lebih siap dalam menghadapi disrupsi digital, persaingan fintech, serta tuntutan regulasi yang semakin ketat. Pelayanan yang humanis, efisien, dan dapat dipercaya merupakan kunci untuk memastikan keberlanjutan BPR sebagai lembaga keuangan yang inklusif dan adaptif di tengah perubahan zaman.

KESIMPULAN

Kualitas pelayanan merupakan aspek krusial dalam meningkatkan kinerja Bank Perkreditan Rakyat (BPR), baik dari sisi keuangan maupun non-keuangan. Melalui pendekatan model SERVQUAL yang mencakup dimensi *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*, BPR dapat membangun sistem layanan yang memenuhi ekspektasi dan kebutuhan nasabah, khususnya di wilayah yang kurang terjangkau oleh layanan perbankan konvensional. Berbagai studi menunjukkan bahwa dimensi *Reliability* dan *Responsiveness* paling berpengaruh terhadap loyalitas nasabah, sementara pelayanan yang konsisten dan berkualitas turut menurunkan rasio kredit

bermasalah (NPL). Selain itu, peningkatan kualitas layanan juga berimplikasi pada pencapaian indikator keuangan seperti ROA dan ROE, serta memperkuat citra institusi di mata publik. Dengan demikian, kualitas pelayanan tidak hanya menjadi alat pemasaran, tetapi juga strategi manajemen risiko dan pertumbuhan usaha.

Namun demikian, optimalisasi kualitas pelayanan di BPR masih menghadapi tantangan struktural, seperti keterbatasan sumber daya manusia dan belum meratanya adopsi teknologi digital. Oleh karena itu, perlu ada upaya sistematis dari manajemen BPR untuk meningkatkan kapasitas pegawai, memperkuat budaya pelayanan, dan secara bertahap mengintegrasikan teknologi sebagai pendukung efisiensi layanan. Hanya dengan pelayanan yang unggul dan berkelanjutan, BPR mampu menjaga eksistensinya di tengah dinamika industri keuangan yang semakin kompetitif.

DAFTAR PUSTAKA

- Nasution, M. & Mulyana, D. (2023). Strategi Peningkatan Kinerja BPR Melalui Inovasi Layanan. *Jurnal Strategi Bisnis dan Ekonomi*, 12(2), 89–103.
- Nugroho, B., & Astuti, L. (2021). Kualitas Layanan dan Kredit Bermasalah di BPR. *Jurnal Keuangan Mikro*, 6(1), 43–58.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1988). SERVQUAL: A Multiple- Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1988). SERVQUAL: A Multiple- Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Prabowo, R., & Hadi, P. (2020). Analisis Kinerja Keuangan Bank Perkreditan Rakyat di Indonesia. *Jurnal Keuangan dan Perbankan*, 24(3), 145–158.
- Sari, I., & Wulandari, S. (2022). Dampak Kualitas Layanan terhadap Pertumbuhan Aset BPR. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 10(1), 21–35.
- Setiawan, D. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah Bank Perkreditan Rakyat. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 18(2), 101–114.
- Tjiptono, F. (2017). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi