

ABSTRAK

Kredit Usaha Rakyat (KUR) merupakan salah satu program pembiayaan pemerintah untuk mendorong pertumbuhan sektor usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM). Di tengah percepatan transformasi digital dan perubahan perilaku konsumen, lembaga perbankan dituntut untuk tidak hanya menyediakan layanan keuangan konvensional, tetapi juga mengintegrasikan strategi digital dalam proses pelayanan dan penyaluran kredit. PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk sebagai bank penyalur KUR memainkan peran penting dalam merancang strategi bisnis digital yang mampu menjangkau debitur secara lebih luas, efisien, dan tepat sasaran. Namun demikian, keputusan debitur untuk mengambil KUR tetap dipengaruhi oleh berbagai faktor baik fisik maupun non-fisik, seperti Prosedur Kredit, Kualitas Pelayanan, dan Lokasi Bank.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Prosedur Kredit, Kualitas Pelayanan, dan Lokasi Bank terhadap keputusan pengambilan KUR, baik secara simultan maupun parsial. Fokus studi ini diarahkan pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk KCP Dumai Syarif Kasim karena cabang tersebut memiliki tingkat penyaluran KUR yang tinggi serta keragaman karakteristik debitur yang mencerminkan dinamika strategi layanan digital di tingkat lokal.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pendekatan regresi linear berganda. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden debitur KUR yang dipilih secara *purposive*. Variabel invariabel dalam penelitian ini terdiri dari Prosedur Kredit (X1), Kualitas Pelayanan (X2), dan Lokasi Bank (X3), sedangkan variabel variabel adalah Keputusan Pengambilan Kredit (Y). Analisis dilakukan melalui uji asumsi klasik serta uji signifikansi simultan dan parsial.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan, ketiga variabel invariabel berpengaruh signifikan terhadap keputusan pengambilan KUR. Secara parsial, hanya variabel Prosedur Kredit yang berpengaruh positif dan signifikan. Kualitas Pelayanan tidak menunjukkan pengaruh signifikan, sedangkan Lokasi Bank menunjukkan pengaruh yang signifikan namun negatif. Temuan ini menegaskan bahwa efisiensi prosedur menjadi faktor utama dalam pengambilan keputusan, sementara lokasi fisik bank dan persepsi terhadap pelayanan tidak selalu menjadi pertimbangan utama di era digital.

Penelitian ini memberikan kontribusi teoritis dalam kajian perilaku konsumen dan strategi digital perbankan, serta kontribusi praktis bagi manajemen bank dalam menyusun pendekatan pelayanan yang lebih adaptif terhadap kebutuhan UMKM. Disarankan agar pihak bank terus menyederhanakan Prosedur Kredit,

meningkatkan literasi digital debitur, serta menyesuaikan strategi layanan dengan pola preferensi pelanggan yang semakin terdigitalisasi.

Kata kunci: Prosedur Kredit, Kualitas Pelayanan, Lokasi Bank, Keputusan Nasabah