

**PERAN BANK PEREKONOMIAN RAKYAT (BPR)  
DALAM MENINGKATKAN PENDAPATAN  
USAHA MIKRO KECIL MENENGAH  
(STUDI KASUS PADA PT. BPR CANDI AGUNG, AMUNTAI)**

**Muhammad Wahyu<sup>1</sup>, Muhammad Arsyad<sup>2</sup>, Mohammad Fajar Noor Rahman<sup>3</sup>**  
Program Studi Administrasi Publik  
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai  
Email: [janganditanya18@gmail.com](mailto:janganditanya18@gmail.com)

**ABSTRAK**

Salah peran bank adalah sebagai penyedia atau jembatan dalam memulai usaha atau modal untuk UMKM dengan harapan UMKM tersebut dapat berkembang. Salah bank yang berkontribusi bagi UMKM adalah bank BPR, sehingga peneliti terkait mengkaji lebih dalam tentang hal tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dapat diambil kesimpulan Cukup Baik, dilihat dari Pertama, pada indikator kejelasan visi misi kurang baik karena Visi Misi nya tidak disampaikan ke masyarakat. Kedua, pada indikator Bergerak Maju kurang baik karena, PT. BPR Candi agung menawarkan suku buka lebih tinggi daripada Bank lain. Ketiga, pada indikator Pemecahan Masalah kurang baik karena PT. BPR Candi Agung hanya berfokus pada peminjaman modal untuk pelaku UMKM tertentu. Keempat, pada indikator Hubungan Emosional Antar Kelompok kurang baik karena masih ada nasabah yang merasa pelayanan yang diberikan kurang baik. Kelima, pada indikator Karakteristik sudah baik memiliki karakteristik yang jelas dalam memilih nasabah UMKM,. Keenam, pada indikator Integritas sudah baik karena tercermin dari penerapan prinsip transparansi, akuntabilitas, dan etika bisnis yang tinggi. Ketujuh, pada indikator Kredibilitas sudah baik dengan konsisten menjaga kepercayaan dan tanggung jawab kepada nasabah. Kedelapan, pada indikator Hubungan pegawai dengan pembuat kebijakan cukup baik karena PT. BPR Candi Agung menjalin hubungan yang baik dengan pembuat kebijakan namun bagi nasabah hal tersebut masih kurang transparan. Kesembilan, pada indikator Kepercayaan Anggota sudah baik, kepercayaan anggota dan nasabah UMKM dibangun melalui peningkatan layanan berkualitas. Faktor-faktor yang Mempengaruhi terdiri dari, faktor penghambat: Adanya persaingan kredit usaha rakyat (KUR) dari bank umum yang memiliki bunga lebih rendah. Tidak semua usaha kecil mampu memanfaatkan kredit secara optimal. Faktor pendorong terdiri dari: Menyediakan pembiayaan bagi nasabah berdasarkan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan dalam Peraturan Pemerintah. PT. BPR Candi Agung, Amuntai Menyediakan pembiayaan bagi nasabah mereka merasa sangat terbantu dengan mmenyediakan pembiayaan bagi nasabah untuk memperbesar usaha dengan modal tambahan dari pembiayaan mereka dan kemampuan dan tanggung jawab yang dimiliki oleh pihak manajemen dan staf Bank BPR Amuntai untuk menjaga kepercayaan dan rasa aman masyarakat, khususnya nasabah.

**Kata Kunci** :Peran, Bank, UMKM

**ABSTRACT**

*One of the roles of banks is as a provider or bridge in starting a business or capital for MSMEs with the hope that the MSMEs can grow. One of the banks that contributes to MSMEs is BPR bank, so the related researchers studied it more deeply. The results of the study showed that it can be concluded that it is Quite Good, seen from First, the indicator of clarity of vision and mission is not good because its Vision and Mission is not conveyed to the public. Second, the Moving Forward indicator is not good because PT. BPR Candi*

*Agung offers higher interest rates than other banks. Third, the Problem Solving indicator is not good because PT. BPR Candi Agung only focuses on lending capital to certain MSME actors. Fourth, the Emotional Relationship Between Groups indicator is not good because there are still customers who feel that the service provided is not good. Fifth, the Characteristics indicator is good, having clear characteristics in choosing MSME customers. Sixth, the Integrity indicator is good because it is reflected in the application of the principles of transparency, accountability, and high business ethics. Seventh, the Credibility indicator is good by consistently maintaining trust and responsibility to customers. Eighth, on the indicator of employee relations with policy makers is quite good because PT. BPR Candi Agung has a good relationship with policy makers but for customers it is still not transparent. Ninth, on the indicator of Member Trust is good, the trust of members and MSME customers is built through improving quality services. Factors that Influence consist of, inhibiting factors: The existence of competition for people's business credit (KUR) from general banks that have lower interest rates. Not all small businesses are able to utilize credit optimally. Driving factors consist of: Providing financing for customers based on the provisions stipulated in Government Regulations. PT. BPR Candi Agung, Amuntai Providing financing for their customers feels very helped by providing financing for customers to expand their businesses with additional capital from their financing and the ability and responsibility of the management and staff of Bank BPR Amuntai to maintain the trust and sense of security of the community, especially customers.*

**Keywords:** Role, Bank, UMKM

## PENDAHULUAN

Salah satu tantangan utama yang dihadapi UMKM di Amuntai adalah persaingan ketat dalam akses pembiayaan. Kehadiran bank umum dengan jangkauan yang luas dan sumber daya yang melimpah menjadi pesaing utama bagi lembaga keuangan lokal. Bank umum, dengan modal yang jauh lebih besar, mampu menawarkan suku bunga yang lebih rendah dan kompetitif, seperti suku bunga KUR 6% per tahun yang ditawarkan oleh salah satu bank besar. Kondisi ini menjadi tantangan bagi lembaga keuangan lokal yang umumnya menawarkan suku bunga yang lebih tinggi, berkisar antara 9% hingga 24% per tahun. Suku bunga yang lebih tinggi ini membuat UMKM cenderung memilih bank umum sebagai sumber pembiayaan, sehingga mengurangi pangsa pasar dan daya saing lembaga keuangan lokal. Persaingan ini tidak hanya soal harga, tetapi juga menyangkut aksesibilitas layanan dan kemudahan proses pengajuan kredit.

Selain persaingan suku bunga, keterbatasan modal menjadi kendala lain yang signifikan bagi UMKM di Amuntai. Sebagian besar UMKM di daerah ini masih memiliki modal yang terbatas, sehingga menghambat pengembangan usaha dan peningkatan pendapatan. Dengan modal yang minim, UMKM kesulitan untuk memperoleh sumber daya yang dibutuhkan untuk memperluas usaha, meningkatkan kualitas produk, atau membeli peralatan yang lebih modern dan

efisien. Keterbatasan modal ini membuat UMKM sulit bersaing di pasar yang semakin kompetitif, sehingga peluang pertumbuhan dan keberlanjutan usaha menjadi semakin kecil. Kondisi ini menciptakan siklus kemiskinan yang sulit diputus, di mana keterbatasan modal menghambat pertumbuhan, dan pertumbuhan yang lambat semakin memperparah keterbatasan modal.

Penelitian ini difokuskan pada peran lembaga keuangan lokal sebagai lembaga keuangan yang memiliki peran penting dalam pembiayaan UMKM di daerah. Lembaga keuangan lokal diharapkan dapat menjadi solusi alternatif bagi UMKM yang kesulitan mengakses pembiayaan dari bank umum. Namun, untuk dapat memainkan peran tersebut secara efektif, lembaga keuangan lokal perlu melakukan inovasi dan adaptasi terhadap kondisi pasar dan kebutuhan UMKM. Penelitian ini akan mengkaji strategi-strategi yang dapat dilakukan oleh lembaga keuangan lokal untuk meningkatkan daya saing dan menarik minat UMKM dalam mengakses layanan kredit.

Pentingnya penelitian ini terletak pada urgensi untuk meningkatkan daya saing UMKM di Amuntai, yang merupakan pilar utama perekonomian daerah. Dengan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi akses dan pemanfaatan kredit, serta mengidentifikasi strategi yang tepat, diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi nyata bagi peningkatan kesejahteraan masyarakat dan pertumbuhan ekonomi di Amuntai.

Lebih jauh, penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi kebijakan bagi pemerintah daerah dan lembaga terkait dalam menciptakan lingkungan yang kondusif bagi perkembangan UMKM. Rekomendasi tersebut dapat berupa kebijakan yang mendukung peningkatan kapasitas UMKM dalam mengelola keuangan, penyederhanaan proses pengajuan kredit, dan peningkatan aksesibilitas informasi tentang layanan kredit.

Berdasarkan Pengamatan awal yang dilakukan oleh peneliti pada PT. BPR Candi Agung Terdapat Beberapa Permasalahan yaitu :

1. Persaingan Kredit Usaha Rakyat (KUR) dari bank umum yang memiliki bunga lebih rendah, seperti BRI yang menawarkan bunga 6% per tahun, menjadi tantangan tersendiri bagi BPR yang bunganya bisa mencapai 9-24%. Bank umum dengan modal yang lebih besar mampu menawarkan suku bunga yang lebih

kompetitif, sehingga menarik minat UMKM untuk memilih bank umum sebagai sumber pembiayaan.

2. Keterbatasan modal usaha kecil di Amuntai menjadi masalah utama yang menghalangi pengembangan usaha dan peningkatan pendapatan. Dengan modal yang sedikit, para pelaku usaha kesulitan untuk mendapatkan sumber daya yang diperlukan untuk memperluas usaha mereka, membeli peralatan yang lebih baik, atau meningkatkan kualitas produk. Hal ini membuat mereka sulit bersaing di pasar yang semakin ramai, sehingga mengurangi peluang untuk tumbuh dan menjaga kelangsungan usaha kecil di daerah tersebut.

3. Banyak usaha kecil di Amuntai yang belum bisa memanfaatkan pinjaman dengan baik. Mereka belum paham cara mengajukan pinjaman, kesulitan memenuhi persyaratan, atau tidak tahu bagaimana menggunakan uang pinjaman untuk mengembangkan usaha. Akibatnya, mereka malah terlilit hutang karena tidak bisa menggunakan pinjaman untuk membuat usaha mereka lebih maju.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti tertarik membuat penulisan yang berjudul **“PERAN BANK PEREKONOMIAN RAKYAT (BPR) DALAM MENINGKATKAN PENDAPATAN USAHA MIKRO KECIL MENENGAH ( studi kasus pada PT. BPR CANDI AGUNG, AMUNTAI )”**

## **METODE**

Dalam peneliti ini penulis menggunakan pendekatan dengan penelitian kualitatif dengan tipe deskriptif kualitatif. Adapun teknik pengumpulan data yang penulis gunakan adalah observasi, wawancara, dan juga dokumentasi. Sumber data diambil melalui penarikan sampel secara snowball sampling yang informan sebanyak 15 orang. Setelah semua data terkumpul maka akan dilakukan analisis melalui cara reduksi data, serta penyajian data, dan verifikasi untuk penarikan kesimpulan.

## **PEMBAHASAN**

### **A. Peran Bank Perokonomian Rakyat (BPR) Dalam Meningkatkan Pendapatan Usaha Mikro Kecil Menengah (studi kasus pada PT. BPR Candi Agung, Amuntai)**

#### **1. Katalisator**

##### **a. Kejelasan visi misi**

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dalam sub variabel Katalisator pada indikator Kejelasan Visi Misi kurang baik karena Visi Misi nya tidak disampaikan ke masyarakat sehingga membuat masyarakat tidak mengerti Visi Misi tersebut serta masih banyaknya masyarakat yang tidak mengerti teknologi hingga menyebabkan banyaknya masyarakat yang tidak tahu tentang visi misi yang tercantum pada website tersebut.

### **b. Bergerak Maju**

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dalam sub variabel Katalisator pada indikator Bergerak Maju kurang baik karena dapat dilihat dari persaingan suku bunga yang mereka tawarkan kepada nasabah, PT. BPR Candi Agung menawarkan suku bunga lebih tinggi sehingga masyarakat lebih memilih bank lain.

## **2. Pemberi Alternative**

### **a. Pemecahan Masalah**

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa pemecahan masalah yang diberikan PT. BPR Candi Agung masih kurang baik. PT. BPR Candi Agung hanya berfokus pada peminjaman modal untuk pelaku UMKM tertentu sesuai dengan kriteria dan persyaratan yang mereka tentukan. Selain itu sosialisasi yang diberikan dianggap masih kurang membantu masyarakat karena hanya dilakukan dua kali per enam bulan dan itupun belum merata. .

### **b. Hubungan emosional antar kelompok**

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dalam sub variabel pemberian alternative dalam indikator hubungan emosional antar kelompok maka dapat disimpulkan kurang baik. Masih ada nasabah yang merasa pelayanan yang diberikan kurang baik dan penjelasan yang diberikan juga berbelit-belit sehingga sulit dipahami, apalagi bagi orang yang usianya sudah tua.

## **3. Mediator**

### **a. Karakteristik**

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, PT. BPR Candi Agung Sudah baik memiliki karakteristik yang jelas dalam memilih nasabah UMKM, dengan fokus pada usaha mikro dan kecil di wilayah Amuntai yang memiliki potensi

pertumbuhan signifikan. Kriteria pemilihan nasabah meliputi skala usaha, lokasi, dan kemampuan berkembang, yang juga dipahami oleh masyarakat sebagai indikator penerima bantuan. Beberapa masyarakat menyebutkan bahwa alasan mereka memilih Bank PT. BPR Candi Agung karena prosedur pengajuan pinjaman yang lebih sederhana dan cepat dibandingkan dengan bank lain.

#### **b. Integritas**

Hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa integritas Sudah baik karena fondasi utama PT. BPR Candi Agung, tercermin dari penerapan prinsip transparansi, akuntabilitas, dan etika bisnis yang tinggi. Karyawan dan masyarakat menegaskan komitmen bank untuk menjaga kepercayaan nasabah UMKM melalui layanan yang objektif dan adil. Testimoni positif dari masyarakat mengenai kejujuran dan profesionalisme karyawan semakin memperkuat reputasi bank sebagai lembaga terpercaya, yang berkontribusi pada peningkatan pendapatan UMKM. Dengan demikian, PT. BPR Candi Agung berhasil membangun budaya integritas yang solid dalam operasionalnya.

#### **c. Kredibilitas**

Dari hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa PT. BPR Candi Agung membangun komitmen yang kuat untuk menjaga kepercayaan dan tanggung jawab kepada nasabah melalui kinerja keuangan yang sehat. Selain itu, bank ini juga dianggap cukup terpercaya di kalangan nasabah UMKM karena mampu memberikan solusi yang membantu, sehingga masyarakat merasa yakin dan percaya terhadap layanan yang diberikan.

### **4. Penghubung**

#### **a. Hubungan Pegawai dengan Pembuat kebijakan**

Berdasarkan hasil wawancara, dan observasi pada PT. BPR Candi Agung maka dapat disimpulkan menunjukkan bahwa PT. BPR Candi Agung telah menjalin hubungan yang baik dengan pembuat kebijakan untuk mendukung UMKM; namun, masyarakat masih kurang memahami hubungan tersebut. Beberapa responden mengaku tidak mengetahui secara mendalam mengenai komunikasi antara pegawai dan pembuat kebijakan, yang mencerminkan kurangnya transparansi informasi yang disampaikan kepada nasabah. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun ada kemitraan dan kontribusi positif, hubungan tersebut belum sepenuhnya efektif

dalam membangun kesadaran dan kepercayaan di kalangan masyarakat.

**b. Kepercayaan Anggota**

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi bahwa PT. BPR Candi Agung berhasil membangun kepercayaan anggota dan nasabah UMKM melalui komitmen terhadap layanan berkualitas, komunikasi yang efektif, dan program-program yang bermanfaat. Pegawai melihat nasabah sebagai mitra strategis, bukan hanya pelanggan, dan masyarakat merasakan kedekatan serta perhatian dari karyawan bank yang proaktif dalam memberikan solusi, sehingga mendukung perkembangan usaha mereka.

**2) Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Peran Bank Perekonomian Rakyat (BPR) dalam meningkatkan pendapatan Usaha Mikro Kecil Menengah (studi kasus pada PT. BPR Candi Agung, Amuntai)**

**1) Faktor Pendukung**

**a) Menyediakan pembiayaan bagi nasabah**

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa faktor pendukung Peran Bank Perekonomian Rakyat (BPR) dalam meningkatkan pendapatan Usaha Mikro Kecil Menengah (studi kasus pada PT. BPR Candi Agung, Amuntai) adalah Sudah Baik BPR Menyediakan pembiayaan bagi nasabah ,PT. BPR Candi Agung telah mengelola proses pembiayaan dengan sangat hati-hati dan profesional. Proses tersebut melibatkan analisis kelayakan kredit yang mendalam, pelayanan yang baik kepada nasabah, dan pengelolaan risiko yang cermat. Bank ini juga berfokus pada pemberian produk yang sesuai dengan kebutuhan nasabah dan selalu memberikan informasi yang jelas dan transparan. Pendekatan ini memastikan bahwa nasabah mendapatkan pembiayaan yang sesuai dengan kemampuan mereka, serta mendukung mereka dalam menjalani proses pengajuan dengan lancar dan tanpa hambatan yang berarti.

**b) Mampu menjaga kepercayaan masyarakat**

Hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa bahwa faktor faktor pendukung pada PT. BPR Candi Agung Sudah baik karena fondasi utama PT. BPR Candi Agung, tercermin dari penerapan prinsip transparansi, akuntabilitas, dan etika bisnis yang tinggi. Karyawan dan masyarakat menegaskan komitmen bank untuk menjaga kepercayaan nasabah UMKM melalui layanan yang objektif dan adil. Testimoni positif dari masyarakat mengenai kejujuran dan profesionalisme

karyawan semakin memperkuat reputasi bank sebagai lembaga terpercaya, yang berkontribusi pada peningkatan pendapatan.

## 2) Faktor Penghambat

### a) Adanya persaingan kredit usaha rakyat (KUR) dari bank umum yang memiliki bunga lebih rendah

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi faktor penghambat Peran Bank Perekonomian Rakyat (BPR) dalam meningkatkan pendapatan Usaha Mikro Kecil Menengah (studi kasus pada PT. BPR Candi Agung, Amuntai) adalah adanya persaingan kredit usaha rakyat (KUR) dari bank umum yang memiliki bunga lebih rendah, secara prinsip KUR itu produk pembiayaan kepada pengusaha kecil, yang kurang lebih sama dengan target nasabah BPR. Program kredit bersubsidi ini memiliki pricing suku bunga rendah yang ditetapkan oleh pemerintah, sehingga secara teori akan membuat persaingan di level pembiayaan mikro akan semakin ketat.

### b) Tidak semua usaha kecil mampu memanfaatkan kredit secara optimal

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi faktor penghambat Peran Bank Perekonomian Rakyat (BPR) dalam meningkatkan pendapatan Usaha Mikro Kecil Menengah (studi kasus pada PT. BPR Candi Agung, Amuntai) adalah tidak semua usaha kecil mampu memanfaatkan kredit secara optimal karena ada pelaku usaha yang tidak bisa manajemen keuangan dengan baik, kurangnya pengetahuan dan kurangnya pengalaman yang berpotensi terjadinya kemunduran usaha meskipun modal telah diberikan.

## SIMPULAN

Dari hasil penelitian Peran Bank Perekonomian Rakyat (BPR) dalam meningkatkan pendapatan Usaha Mikro Kecil Menengah (studi kasus PT. BPR Candi Agung, Amuntai) Cukup Baik hal ini dapat dilihat pada : *Pertama*, pada indikator kejelasan visi misi kurang baik karena Visi Misi nya tidak disampaikan ke masyarakat sehingga membuat masyarakat tidak mengerti Visi Misi tersebut serta masih banyaknya masyarakat yang tidak mengerti teknologi hingga menyebabkan banyaknya masyarakat yang tidak tahu tentang visi misi yang tercantum pada website tersebut. *Kedua*, pada indikator Bergerak Maju kurang baik

karena dapat dilihat dari persaingan suku bunga yang mereka tawarkan kepada nasabah, PT. BPR Candi Agung menawarkan suku bunga lebih tinggi sehingga masyarakat lebih memilih bank lain. *Ketiga*, pada indikator Pemecahan Masalah kurang baik karena PT. BPR Candi Agung hanya berfokus pada peminjaman modal untuk pelaku UMKM tertentu sesuai dengan kriteria dan persyaratan yang mereka tentukan. *Keempat*, pada indikator Hubungan Emosional Antar Kelompok kurang baik karena masih ada nasabah yang merasa pelayanan yang diberikan kurang baik dan penjelasan yang diberikan juga berbelit-belit sehingga sulit dipahami, apalagi bagi orang yang usianya sudah tua. *Kelima*, pada indikator Karakteristik sudah baik memiliki karakteristik yang jelas dalam memilih nasabah UMKM, dengan fokus pada usaha mikro dan kecil di wilayah Amuntai yang memiliki potensi pertumbuhan signifikan. *Keenam*, pada indikator Integritas sudah baik karena fondasi utama PT. BPR Candi Agung, tercermin dari penerapan prinsip transparansi, akuntabilitas, dan etika bisnis yang tinggi. *Ketujuh*, pada indikator Kredibilitas sudah baik karena PT. BPR Candi Agung membangun komitmen yang kuat untuk menjaga kepercayaan dan tanggung jawab kepada nasabah melalui kinerja keuangan yang sehat. *Kedelapan*, pada indikator Hubungan pegawai dengan pembuat kebijakan cukup baik karena PT. BPR Candi Agung telah menjalin hubungan yang baik dengan pembuat kebijakan untuk mendukung UMKM; namun, masyarakat masih kurang memahami hubungan tersebut kurangnya transparansi informasi yang disampaikan kepada nasabah. *Kesembilan*, pada indikator Kepercayaan Anggota sudah baik karena PT. BPR Candi Agung berhasil membangun kepercayaan anggota dan nasabah UMKM melalui komitmen terhadap layanan berkualitas, komunikasi yang efektif, dan program-program yang bermanfaat. Faktor-faktor yang Mempengaruhi terdiri dari : Faktor Penghambat: Adanya persaingan kredit usaha rakyat (KUR) dari bank umum yang memiliki bunga lebih rendah, secara prinsip KUR itu produk pembiayaan kepada pengusaha kecil, yang kurang lebih sama dengan target nasabah BPR. Program kredit bersubsidi ini memiliki pricing suku bunga rendah yang ditetapkan oleh pemerintah, sehingga secara teori akan membuat persaingan di level pembiayaan mikro akan semakin ketat. Tidak semua usaha kecil mampu memanfaatkan kredit secara optimal karena ada pelaku usaha yang tidak bisa memajemen keuangan dengan baik, kurangnya pengetahuan dan kurangnya pengalaman yang berpotensi

terjadinya kemunduran usaha meskipun modal telah diberikan. Dan Faktor Pendorong: Menyediakan pembiayaan bagi nasabah berdasarkan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan dalam Peraturan Pemerintah. PT. BPR Candi Agung, Amuntai Menyediakan pembiayaan bagi nasabah mereka merasa sangat terbantu dengan menyediakan pembiayaan bagi nasabah untuk memperbesar usaha dengan modal tambahan dari pembiayaan mereka dan kemampuan dan tanggung jawab yang dimiliki oleh pihak manajemen dan staf Bank BPR Amuntai untuk menjaga kepercayaan dan rasa aman masyarakat, khususnya nasabah, terhadap layanan dan kegiatan yang dilakukan oleh bank PT. BPR Candi Agung. Untuk itu disarankan kepada Kepala Bank dan Staff PT. BPR Candi Agung, perlu ditingkatkan komunikasi dan pemahaman visi misi kepada masyarakat melalui kampanye edukasi dan sosialisasi program secara proaktif. Transparansi informasi mengenai hubungan antara pegawai dan pembuat kebijakan juga perlu ditingkatkan melalui publikasi informasi dan forum diskusi. Terakhir, kualitas pelayanan harus ditingkatkan dengan evaluasi internal, pelatihan pegawai, dan penerapan sistem pengaduan yang efektif. Pegawai harus proaktif memberikan solusi kepada nasabah dan membangun hubungan personal yang positif, serta senantiasa menjaga integritas dan kredibilitas BPR. Bagi masyarakat, penting untuk meningkatkan pemahaman tentang peran PT. BPR Candi Agung dalam mendukung pertumbuhan ekonomi lokal melalui akses informasi dan partisipasi aktif dalam kegiatan yang diselenggarakan BPR. Manfaatkan layanan BPR seperti pengajuan kredit dan pelatihan untuk mengembangkan usaha, dan jangan ragu untuk memberikan masukan dan kritik konstruktif demi peningkatan kualitas layanan dan program yang ditawarkan.

## DAFTAR PUSTAKA

Anggara, Sahya. 2015. *Metode Penelitian Administrasi*. CV. Pustaka Setia : Bandung

Aslinda, Muh. Guntur, dkk, 2018 *Pengembangan Dan Perubahan Organisasi*. Yogyakarta: K-Media

Noor, Juliaasyah. 2015, *Metode Penelitian*, Jakarta: PRENADAMEDIA GROUP.

Noordiana, Novie dkk. 2019 *Buku Ajar Manajemen Umkm Bagi Wanita*. Jawa Timur: CV. PUSTAKA ABADI



Purnomolastu dan Ratna Widyanti. 2018. *Manajemen Perkreditan Bagi Bank Perkreditan Rakyat*. CV Brilian Internasional : Surabaya

Thamrin Abdullah dan Sintha Wahjusaputri. *Bank dan Lembaga Keuangan Edisi 2*. CV Mitra Wacana Media : Jakarta

.