



**Dedikasi: Jurnal Pengabdian Lentera**  
**Vol 01 No 03 April 2024**  
**E ISSN : 3032-582X**  
**<https://lenteranusa.id/>**



## **Membangun kepercayaan nasabah melalui Produk layanan Perbankan**

**Nurul Hidayah<sup>1\*</sup>, Arum Nur Fadillah<sup>2</sup>, Wita Supira<sup>3</sup>, Elyza Fauziah<sup>4</sup>, Yani Fuzi Ananti<sup>5</sup>, Yani Sri Ratna Sari<sup>6</sup>**

<sup>1,2,3,4,5,6</sup>Universitas Pelita Bangsa

\*Korespondensi: [hilldaehndyn0128@gmail.com](mailto:hilldaehndyn0128@gmail.com)

### **Abstrak**

Permasalahan yang diteliti yaitu berkaitan dengan persepsi kemudahan, resiko, dan kepercayaan nasabah terhadap produk dan layanan pada BANK BTN KCP TAMBUN. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui persepsi nasabah melalui narasumber yang tepat yakni seseorang yang bekerja di BANK BTN KCP TAMBUN, serta ingin mengetahui lebih dalam terkait sistem serta kebijakan yang ada di dalam BANK BTN KCP TAMBUN. kegiatan ini menunjukkan adanya pemahaman yang kami dapat baik dimulai dari produk serta layanan unggulan yang dimiliki BANK BTN KCP TAMBUN, serta kejelasan transparansi kegiatan perbankan yang dilakukan, serta beberapa keluhan yang dihadapi nasabah. Sesi diskusi yang kami lakukan sebelumnya sudah cukup banyak informasi yang kami dapatkan sehingga bermanfaat bagi kami.

**Kata kunci:** Persepsi Kemudahan, Resiko, Kepercayaan, Produk dan Layanan

### **Abstract**

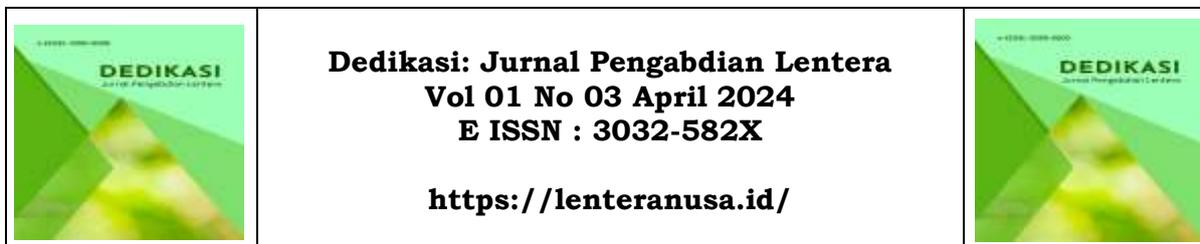
*The problems studied are related to perceptions of convenience, risk and customer trust in products and services at BANK BTN KCP TAMBUN. The aim of this research is to find out customer perceptions through appropriate sources, namely someone who works at BANK BTN KCP TAMBUN, and wants to know more about the systems and policies that exist within BANK BTN KCP TAMBUN. This activity shows the understanding we have gained, starting from the superior products and services that BANK BTN KCP TAMBUN has, as well as clear transparency of banking activities carried out, as well as several complaints faced by customers. The discussion session that we held previously provided us with quite a lot of information so that it was useful for us.*

**Keywords:** *Perception of Convenience, Risk, Trust, Products and Services*

## **PENDAHULUAN**

Persepsi diartikan sebagai proses yang dilakukan individu untuk memilih, mengatur, dan menafsirkan ke dalam gambar yang berarti dan masuk akal mengenai dunia (Muflih, 2006:91). Menurut kamus lengkap psikologi, persepsi adalah: a) proses mengetahui atau mengenali objek dan kejadian objektif dengan bantuan indera, b) kesadaran dari proses-proses organis, titchener/satu kelompok pengindera dengan penambahan arti-arti yang berasal dari pengalaman di masa lalu, c) variabel yang menghalangi atau ikut campur tangan, berasal dari kemampuan organisasi untuk melakukan pembedaan antara perangsang-perangsang, d) kesadaran intuitif mengenai kebenaran langsung atau keyakinan yang serta merta mengenai sesuatu (chaplin, 2005).

Persepsi kemudahan merupakan suatu kepercayaan tentang pengambilan keputusan. jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi mudah digunakan. Menurut Adams, Nelson, & Todd, (2012:59), intensitas penggunaan dan interaksi antara pengguna dengan sistem juga dapat menunjukkan



kemudahan penggunaan. Sistem yang lebih sering digunakan menunjukkan bahwa sistem tersebut lebih mudah dipahami, lebih mudah dioperasikan dan lebih mudah untuk digunakan. Menurut Davis, (2010:26) persepsi kemudahan penggunaan merupakan kepercayaan seseorang dalam menggunakan suatu sistem akan terbebas dari usaha. Perceived ease of use atau persepsi kemudahan penggunaan didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan terbebas dari usaha.

Persepsi resiko menurut Darmawi (2005) resiko dihubungkan dengan kemungkinan terjadinya akibat buruk (kerugian) yang tidak diinginkan atau tidak terduga. Penggunaan kata “kemungkinan” tersebut adalah menunjukkan adanya ketidakpastian. Resiko erat kaitannya dengan ketidakpastian, tetapi kedua hal tersebut memiliki makna yang berbeda. Dimana ketidakpastian merupakan peluang suatu kejadian yang tidak dapat diukur oleh pengambil keputusan. Adanya ketidakpastiandapat menimbulkan resiko.

Persepsi kepercayaan moorman et al. (1993) mendefinisikan kepercayaan sebagai kesediaan untuk bergantung kepada pihak lain yang telah dipercaya. Kepercayaan mengandung dua aspek yang berbeda yaitu kredibilitas yang merujuk kepada keyakinan bahwa pihak lain mempunyai keahlian dalam menjalankan tugasnya dan benevolence yang merujuk kepada kesungguhan pihak lain bahwa dia mempunyai kesungguhan untuk melaksanakan yang sudah disepakati (Zhafiri, 2011:59)

Layanan dan produk yang berkualitas dapat memberikan kepuasan bagi pelanggannya maka dari itu perusahaan wajib memberikan produk dan layanan yang baik. terciptanya kepuasan pelanggan akan membuat citra perusahaan dikalangan masyarakat akan meningkat, serta penilaian pelanggan yang baik akan membuat perusahaan semakin dikenal luas dengan citra yang baik. Setiap pelanggan selalu mengharapkan yang terbaik dari jasa yang mereka berikan. Dari penelitian terdahulu kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan (Sunarsih & Nurtjahjani, 2018). Penelitian lain juga mengatakan kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen (Noviyanti, 2019). Oleh karena itu kualitas produk sangat berperan dalam peningkatan kepuasan konsumen.

## **METODE**

Kegiatan analisis ini ditujukan bagi karyawan Bank BTN dengan dilaksanakan di kediaman salah satu karyawan Bank BTN. Secara luas dalam kegiatan kali ini digunakan metode wawancara sebagai metode kegiatan analisis. Metode wawancara sendiri menurut Sugiyono (2016:194) menyatakan bahwa "Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data jika peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, serta juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam". Kegiatan ini diawali dengan menjalin komunikasi antara tim analisis dengan karyawan Bank BTN. Wawancara ini dilakukan untuk menambah pengetahuan tim analisis terkait informasi evaluasi kepercayaan nasabah terhadap produk layanan Bank BTN sehingga harapannya banyak nasabah yang dapat terbantu dengan informasi-informasi layanan dari Bank BTN. Beberapa pertanyaan yang diajukan kepada narasumber meliputi produk layanan unggulan yang ditawarkan oleh Bank BTN, transparansi informasi biaya, syarat, dan ketentuan produk dan layanan kepada nasabah, proses pengajuan pinjaman, kesulitan yang sering dikeluhkan oleh nasabah, informasi tentang Bank BTN, dan kebijakan Bank jika ada nasabah yang protes tentang layanan Bank.

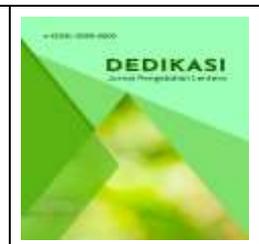
## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berikut ini hasil yang diperoleh dari wawancara yang telah dilakukan:



**Dedikasi: Jurnal Pengabdian Lentera**  
**Vol 01 No 03 April 2024**  
**E ISSN : 3032-582X**

**<https://lenteranusa.id/>**



### **Apa saja produk layanan unggulan yang ditawarkan oleh Bank BTN?**

Produk unggulannya berupa jasa diantaranya: Tabungan batara junior, batara juara, batara pensiunan, Tabungan siap, giro, deposito, deposit box, KPR, kredit usaha rakyat, kredit development, kredit konsumtif, kredit multiguna selain itu BTN juga melayani jual beli mata uang asing

### **Apakah Bank BTN memberikan informasi yang transparan dan jelas kepada nasabah tentang biaya, syarat, dan ketentuan produk dan layanan?**

Bank BTN transparan dan jelas kepada nasabah tentang informasi biaya, syarat dan ketentuan produk serta layanan yang ditawarkan.

### **Bagaimana proses pengajuan pinjaman di bank BTN?**

Proses pengajuan pinjaman di Bank BTN meliputi mengisi formulir permohonan pinjaman di kantor cabang Bank BTN terdekat. Menyiapkan berkas yang diperlukan, seperti KTP, Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, Surat Nikah atau Akta Cerai, SIUP, Surat Keterangan Penghasilan, dan NPWP. Melakukan submit dokumen-dokumen yang diperlukan, seperti rekening koran, legalitas dari tempat usaha, dan legalitas agunan (untuk KUR). Menunggu persetujuan dari bank.

### **Apakah biasanya ada kesulitan yang sering dikeluhkan oleh nasabah, contoh nya seperti apa?**

Ketika pihak bank cek pada sliik OJK ada utang yang tidak terbayarkan oleh nasabah kebanyakan utang kendaraan jadi dalam catatan ojknya terdapat kredit macet, kesulitan selanjutnya biasanya kalo udah ambil rumah misalnya kadang kadang pada saat perusahaannya lagi kenceng kencengnya produksi kan penghasilannya besar karna ditambah lembur makanya disetujui mengambil angsuran yang cepat, tau tau pada saat produksi turun kan tidak ada lembur akhirnya ganggu cicilannya biasanya setelah kejadian tersebut diajukan relaksasi untuk angsurannya bisa dengan mengecilkan angsuran dan diperpanjang waktunya beda lagi kalo diPHK itu diberikan relaksasi tidak membayar angsuran selama setahun sambil menunggu debitur mempunyai penghasilan lagi. Lalu yg sering dikeluhkan juga masalah mesin atmnya dan kantor pelayanannya yang terbatas tidak sebanyak bank lain.



Gambar 1. Kegiatan tanya jawab bersama narasumber dari Bank BTN KCP TAMBUN



**Dedikasi: Jurnal Pengabdian Lentera**  
**Vol 01 No 03 April 2024**  
**E ISSN : 3032-582X**  
**<https://lenteranusa.id/>**



## KESIMPULAN

Bank Tabungan Negara (BTN) merupakan badan usaha milik negara (BUMN) yang bergerak di bidang perbankan. Bank berkomitmen kuat untuk mendukung dan memberikan layanan pembiayaan pada sektor perumahan melalui tiga produk: Personal Banking, Commercial Banking dan Sharia Banking. BTN juga mempunyai visi untuk menjadi bank KPR terbaik di Asia Tenggara pada tahun 2025. Bank ini memiliki sejarah panjang dalam membantu masyarakat mengatasi tantangan keuangan dengan mudah. Bank BTN menawarkan beberapa produk unggulan seperti Tabungan Batara Junior, Batara Juara, Batara Pensiunan, Tabungan Siap Pakai, Giro, Tabungan, Loker, KPR, Pinjaman Rakyat, Kredit Pembangunan, Kredit Konsumer, Kredit Keperluan Umum, dll. BTN juga melayani pembelian dan penjualan mata uang asing.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, Ruslinda, Rizki Amalia Afriana, and Arisa Safrina. "Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kebermanfaatan, Risiko Dan Kepercayaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking Pada Pt Bank Bukopin Tbk Banjarmasin." *Dinamika Ekonomi: Jurnal Ekonomi dan Bisnis* 11.2 (2018): 255-268.
- Fitria, Ningsih. Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Risiko, Literasi Keuangan Terhadap Minat Menggunakan E-Wallet Dalam Perspektif Bisnis Islam (Studi Pada Pengguna OVO di Bandar Lampung). Diss. *UIN Raden Intan Lampung*, 2023.
- Natalie, Tiara, and Georgius Listen. "Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Kepercayaan dan Persepsi Resiko pada Pemabayaran Elektronik Terhadap Minat Menggunakan Ulang Gopay (Studi Kasus di Kalangan Mahasiswa Fakultas Bisnis Universitas Buddhi Dharma)." *Prosiding: Ekonomi dan Bisnis* 1.1 (2021): 830-838.
- Prasetya, Hendra, and Scenda Erka Putra. "Pengaruh persepsi kemudahan, manfaat dan risiko pada minat penggunaan e-money di Surabaya." *Jurnal Dinamika Ekonomi Dan Bisnis* 17.2 (2020): 151-158.
- Syahwi, Muhammad, and Setyo Pantawis. "Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Citra Perusahaan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome." *ECONBANK: Journal of Economics and Banking* 3.2 (2021): 150-163.