

**PERSEPSI PENGALAMAN NASABAH DALAM BERTRANSAKSI DI AGEN BRILINK  
KECAMATAN SEPUTIH MATARAM**

**TUGAS AKHIR**



**OLEH :**

**RIKY HENDRAWAN**

**NPM: 20650003**

**PROGRAM STUDI D-III KEUANGAN DAN PERBANKAN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO**

**2023**



**PERSEPSI PENGALAMAN NASABAH DALAM BERTRANSAKSI DI AGEN BRILINK  
KECAMATAN SEPUTIH MATARAM**

**TUGAS AKHIR**

**Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar Ahli Madya (A.Md) Pada  
Program Studi Diploma III Perbankan Dan Keuangan  
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro**

**OLEH:**

**RIKY HENDRAWAN**

**NPM. 20650003**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III PERBANKAN DAN KEUANGAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO  
2023**

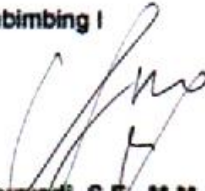
**HALAMAN PERSETUJUAN PENGUJI  
TUGAS AKHIR**

**PERSEPSI PENGALAMAN NASABAH DALAM BERTRANSAKSI DI AGEN BRILINK  
KECAMATAN SEPUTIH MATARAM**

**Riky Hendrawan  
NPM. 20650003**


**Telah Disetujui Oleh :**

**Pembimbing I**




**H. Supradi, S.E., M.M.  
NIDN. 0229115901**

**Pembimbing II**



**Slamet Tedy Siswovo, S.E., M.E.I  
NIDN. 0218097902**

**Menyetujui,  
Ketua Program Studi  
D-III Perbankan dan Keuangan**



**Fitriani, S.E., M.M.  
NIDN. 0206068604**

HALAMAN PENGESAHAN

TUGAS AKHIR  
PERSESI PENGALAMAN NASABAH DALAM BERTRANSAKSI  
DI AGEN BRILINK KECAMATAN SEPUTIH MATARAM

Nama Mahasiswa : Riky Hendrawan  
NPM : 20650003  
Prodi : D-III Keuangan dan Perbankan

Telah diuji dan dinyatakan lulus pada :

Hari : Rabu  
Tanggal : 14 Juni 2023  
Tempat Ujian : Ruang Sidang FEB UM Metro  
Tim Penguji

H. Suryadi, S.E., M.M.  
NIDN 0229115901

  
Ketua Penguji

Slamet Tedy Siswoyo, S.E., M.E.I.  
NIDN 0218097902

Sekretaris

Dr. Febrivanto, S.E., M.M.  
NIDN 0223027901

  
Penquii Utama

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

  
H. Suwanto, S.E., M.M.  
NIDN 0210036801

## ABSTRAK

**Riky Hendrawan.** *Persepsi Pengalaman Nasabah Dalam Bertransaksi di Agen BRILink Kecamatan Seputih Mataram.*

Kurangnya keberadaan mesin atm di Kecamatan Seputih Mataram seringkali mempersulit masyarakat dalam melakukan transaksi perbankan dan keuangan. Namun seiring berjalanya waktu pemerintah Indonesia berupaya memperluas cakupan layanan perbankan dengan menyediakan layanan Agen BRILink yang menggunakan teknologi digital untuk memberikan berbagai layanan perbankan kepada masyarakat baik nasabah BRI maupun nonBRI. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: Persepsi nasabah, kelebihan, dan kekurangan apa saja yang dialami nasabah dalam bertransaksi di agen BRILink Kecamatan Seputih Mataram.

Jenis penelitian yang digunakan penulis adalah deskriptif kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan teknik wawancara dan dokumentasi yang kemudian hasil yang diperoleh diolah untuk dijadikan penelitian yang utuh. Hasil penelitian ini yaitu Agen BRILink sangat memudahkan nasabah dan proses cepat saat melakukan transaksi perbankan. Kelebihan yang diperoleh masyarakat yaitu lokasi yang dekat dengan tempat tinggal, tidak perlu mengantre, cepat, mudah, dan tidak sering kehabisan uang. Untuk kekurangannya kendala sinyal yang terkadang kurang stabil.

Kata Kunci: Persepsi, Nasabah, Agen BRILink.

## **ABSTRACT**

The lack of atm machines in Seputih Mataram District often makes it difficult for the community to carry out banking and financial transactions. However, over time the Indonesian government limited the scope of banking services by providing BRILink Agent services that use digital technology to provide various banking services to the public, both BRI and non-BRI customers. This study aims to determine: Customer perceptions, strengths and weaknesses experienced by customers in transactions at Brilink agents, Seputih District, Mataram.

The type of research used by the author is descriptive qualitative. Data collection was carried out using interviews and documentation techniques which were then processed to form a complete research. The results of this study are that BRILink Agents make it very easy for customers and fast processing when conducting banking transactions. The advantages obtained by the community are the location close to where they live, no need to queue, fast, easy, and don't often run out of money. For the drawbacks, signal constraints are sometimes less stable.

Keywords: Perception, Customers, BRILink Agents.

### **Motto**

Sebab Aku ini mengetahui rancangan-rancangan apa yang ada pada-Ku mengenai kamu, demikianlah firman TUHAN, yaitu rancangan damai sejahtera dan bukan rancangan kecelakaan, untuk memberikan kepadamu hari depan yang penuh harapan.

( Yeremia 29:11 )

“ Aku yakin, orang-orang yang sukses adalah mereka yang terus berusaha, bekerja keras, dan berdoa “

( Jerome Polin Sijabat )

“ Jika kamu ingin menungguku untuk menyerah, maka kamu akan menungguku selamanya “

( Uzumaki Naruto )



## HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji Tuhan, tiada putus-putus nya penulis mengucapkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas kesehatan dan kemampuan sehingga penulis mampu untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini. Dukungan dari berbagai pihak pun, tidak luput dari penyelesaian Tugas Akhir ini, baik dukungan dari segi materi, informasi, motivasi, serta doa restu. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada :

1. Pahlawan hidupku Bapak Giri dan Malaikat tak bersayap ku Ibuk Rut Tutik, terimakasih untuk doa dan dukungan dalam setiap keputusan ku, semangat mu yang tak kenal lelah dalam menghidupi ku hingga saat ini, serta kesabaran yang tak pernah putus dalam mendidik ku.
2. Diriku sendiri terimakasih telah menjadi manusia kuat hingga sejauh ini, walau terkadang lelah tapi tak pernah menyerah.
3. Bapak Suryadi, S.E., M.M., selaku dosen pembimbing 1 dan Bapak Slamet Tedy Siswoyo, S.E., M.E.I., selaku dosen pembimbing 2.
4. Mas Ardi terimakasih sudah memberikan tempat tinggal selama saya berkuliah serta pekerjaan yang diberikan kepada saya, sehingga saya bisa membeli barang yang saya inginkan tanpa meminta orang tua.
5. Seluruh teman-teman yang selalu bertanya kapan wisuda.

Serta Almamater yang kucintai Universitas Muhammadiyah Metro.

## PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Riky Hendrawan

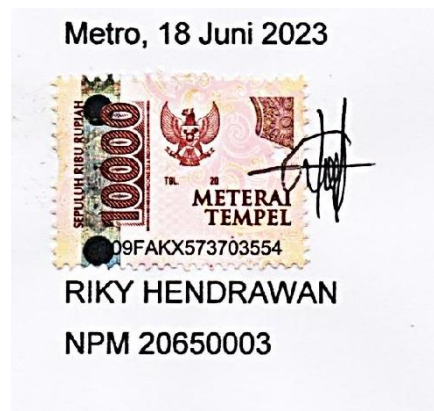
NPM : 20650003

Prodi : D-III Perbankan dan Keuangan

Judul Tugas Akhir : Persepsi Pengalaman Nasabah Dalam Bertransaksi Di Agen  
BRILink Kecamatan Seputih Mataram.

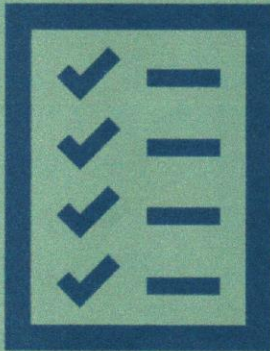
Dengan ini saya menyatakan dengan sebenarnya bahwa Tugas Akhir (TA) yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri bukan merupakan pengambilan tulisan atau pemikiran orang lain. Apabila dikemudian hari terbukti atau terdapat bukti bahwa sebagian atau keseluruhan tugas akhir ini hasil karya orang lain. Saya bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib Universitas Muhammadiyah Metro atas perbuatan tersebut.

Dengan lembar pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.





UNIT PUBLIKASI ILMIAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH  
METRO



## SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (*SIMILARITY CHECK*)

Nomor: 193/II.3.AU/F/UPI-UK/2023

Unit Publikasi Ilmiah Universitas Muhammadiyah Metro dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : RIKY HENDRAWAN  
NPM : 20650003  
Jenis Dokumen : TUGAS AKHIR

Judul:

**PERSEPSI PENGALAMAN NASABAH DALAM BERTRANSAKSI  
DI AGEN BRILINK KECAMATAN SEPUTIH MATARAM**

Telah dilakukan validasi berupa Uji Kesamaan (*Similarity Check*) dengan menggunakan aplikasi *Turnitin*. Dokumen telah diperiksa dan dinyatakan telah memenuhi syarat bebas uji kesamaan (*similarity check*) dengan persentase  $\leq 20\%$ . Hasil pemeriksaan uji kesamaan terlampir.

Demikian kami sampaikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.



Metro, 08 Juni 2023  
Kepala Unit,

Dr. Eko Susanto, M.Pd., Kons.  
NIDN. 0213068302

Alamat:

Jl. Ki Hajar Dewantara No.116  
Iringmulyo, Kec. Metro Timur Kota Metro,  
Lampung, Indonesia

Website: [www.upi.ummetro.ac.id](http://www.upi.ummetro.ac.id)  
E-mail: [help@upi.ummetro.ac.id](mailto:help@upi.ummetro.ac.id)

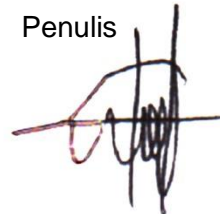
## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan kasih karunia nya sehingga penulis mampu menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul “PERSEPSI PENGALAMAN NASABAH DALAM BERTRANSAKSI DI AGEN BRILINK KECAMATAN SEPUTIH MATARAM” Dalam penyusunan Tugas Akhir ini banyak bantuan dari berbabagai pihak, oleh sebab itu penulis ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada :

1. Dr.H.Nyoto Suseno, M.Si., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Metro.
2. Suwanto, S.E.,M.M.,selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro.
3. Fitriani, S.E.,M.M., selaku Ketua Program Studi D3 Keuangan dan Perbankan Fakustas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro.
4. Suryadi, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing I.
5. Slamet Tedy Siswoyo, S.E., M.E.I., selaku Dosen Pembimbing II.
6. Narasumber yaitu nasabah yang pernah bertransaksi di agen BRllink Seputih Mataram yang telah memberikan informasi terkait penelitian ini.

Metro,7 januari 2023

Penulis



Riky Hendrawan

NPM 20650003

## DAFTAR ISI

COVER .....	i
HALAMAN LOGO .....	ii
HALAMAN SAMPUL .....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN .....	v
ABSTRAK.....	vi
MOTTO .....	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	ix
PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR.....	x
SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN ( SIMILARITY CHECK ).....	xi
KATA PENGANTAR .....	xii
DAFTAR ISI .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A.Latar Belakang .....	1
B.Fokus Penelitian .....	3
C.Rumusan Masalah .....	3
D.Tujuan Penelitian .....	3
E.Manfaat Penelitian.....	3
F.Sistematika Penulisan .....	4
<b>BAB II KAJIAN TEORITIK.....</b>	<b>5</b>
1.Pengertian Bank .....	5
2.Pengertian Nasabah .....	9
3.Pengertian Persepsi .....	<b>Error!</b>
<b>Bookmark not defined.11</b>	
4.Pengertian Pengalaman .....	15
5.Pengertian Agen Brilink .....	15
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>22</b>
A.Tempat dan Waktu Penelitian .....	22
B.Metode Penelitian.....	22
C.Instrumen Penelitian .....	23
D.Teknik dan Prosedur Pengumpulan Data .....	23

E. Prosedur Pengumpulan Data.....	24
F. Teknik Analisis Data.....	25
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>27</b>
A. Sejarah Agen BRILink Seputih Mataram.....	27
B. Hasil Penelitian.....	30
1. Persepsi Pengalaman Nasabah dalam Bertransaksi di Agen BRILink Kecamatan Seputih Mataram .....	30
2. Kelebihan dan Kekurangan yang dialami nasabah selama bertransaksi di Agen BRILink Kecamatan Seputih Mataram.....	35
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>43</b>
A. Kesimpulan.....	43
B. Saran .....	43
<b>DAFTAR PUSTAKAN .....</b>	<b>45</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>48</b>