

PENGATURAN PRINSIP KEPERCAYAAN DALAM MELAKUKAN TRANSAKSI KEUANGAN PADA BANK*

Oleh:

NI Kadek Dwi Anggianti**

I Wayan Suardana***

Program Kekhususan Hukum Bisnis Fakultas Hukum Universitas
Udayana

ABSTRAK

Dalam karya ilmiah yang berjudul “Pengaturan Prinsip Kepercayaan Dalam Melakukan Transaksi Keuangan Pada Bank” menguraikan bahwa Bank merupakan sebuah lembaga yang bekerja berdasarkan kepercayaan dari masyarakat, dimana bank memiliki peran yang sangat strategis dalam pembangunan nasional. Prinsip kepercayaan jika diterapkan dalam kegiatan perbankan akan dapat membantu bank untuk terhindar kemungkinan timbulnya risiko kehilangan kepercayaan dan loyalitas dari nasabah. Akan tetapi, dalam peraturan yang dibuat oleh Pemerintah masih terdapat kekurangan, dimana tidak diatur prinsip kepercayaan secara eksplisit didalam peraturan tersebut, sehingga terjadi kekaburan norma. Maka penting untuk diangkat permasalahan bagaimana pengaturan prinsip kepercayaan dalam Undang-undang Perbankan serta bagaimana akibat hukum yang timbul apabila tidak dijaga nya loyalitas nasabah yang nantinya dapat memberi pengetahuan dan pemahaman mengenai Prinsip Kepercayaan. Dalam menyelesaikan karya ilmiah ini, penulis menggunakan metode penelitian hukum normatif yang diperoleh melalui buku, jurnal-jurnal hukum dan buku teks. Prinsip kepercayaan secara sederhana dapat dilihat pada Pasal 29 dan Pasal 8 UU Perbankan. Loyalitas nasabah dipengaruhi oleh beberapa faktor, dimana dari faktor-faktor tersebut maka upaya preventif yang dapat

*Karya ilmiah ini merupakan karya ilmiah diluar ringkasan skripsi.

**Ni Kadek Dwi Anggianti adalah mahasiswi Fakultas Hukum Universitas Udayana. Korespondensi: dwianggi015@gmail.com

***I Wayan Suardana adalah dosen Fakultas Hukum Universitas Udayana. Korespondensi: suardana.wayan57@yahoo.com

dilakukan untuk menjaga loyalitas nasabah adalah dengan kualitas pelayanan dan citra bank.

Kata Kunci: Prinsip Kepercayaan, Loyalitas Nasabah, Upaya Preventif

ABSTRACT

The scientific paper entitled "Regulation of Fiduciary Principle in Conducting Financial Transactions with Bank" explain that Bank is an institution that work based on trust from the community, that Bank has a very strategic role in National development. When Fiduciary Principle is applied in the banking activities, it can help the Bank spared from the risk that maybe appear like lost trust and loyalty from the customers. However, in the rules that made by the Government isn't clear enough, the regulations is not set clearly about Fiduciary Principle, and there's vague norm happened. So, important to raise the issue about how the regulations about Fiduciary Principle in the Banking Constitution and what will happened if we're not guard for the loyalty of the customers. This issue can giving knowledge and comprehension about Fiduciary Principle. In the way to finish this scientific paper, the writer using normative method that obtained through books, journals, and text book. Fiduciary Principle mentioned in Banking Law Article 29 & Article 8. Customer loyalty is affected by some factors, from these factors then preventive effort that can be made to maintain curtomer loyalty are service quality and the image of the bank.

Keyword: Fiduciary Principle, Customer Loyalty, Preventive Effort.

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Di Indonesia, kegiatan perbankan dilandasi oleh 4 (empat) asas atau prinsip yang dimana asas hukum tersebut meliputi asas demokrasi ekonomi, asas kepercayaan (*fiduciary principle*), asas kerahasiaan (*confidentiality*), dan asas kehati-hatian (*prudential*

principle).¹ Tidak dapat dipungkiri bahwa keberadaan bank menjadi sangat penting bagi kesejahteraan masyarakat.² Bank merupakan sebuah lembaga yang bekerja berdasarkan kepercayaan dari masyarakat, dimana bank memiliki peran yang sangat strategis dalam pembangunan nasional.

Prinsip kepercayaan (*fiduciary principle*) menjadi hal yang paling mendasar dalam melaksanakan kegiatan perbankan, yang dimana dalam kegiatannya bank didukung oleh adanya nasabah yang telah memberikan kepercayaannya untuk melakukan berbagai transaksi. Kepercayaan menjadi dasar berjalannya seluruh kegiatan perbankan karena kepercayaan yang diberikan oleh nasabah kepada bank menjadi sebuah keyakinan bahwa bank mampu memberikan pelayanan jasa terbaik untuk nasabahnya. Dengan pelayanan baik yang diberikan oleh bank kepada nasabah, nantinya akan melahirkan sikap loyal dari nasabah atas pelayanan yang diberikan oleh bank.

Sebagaimana telah diatur dalam Pasal 3 Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan (yang selanjutnya disebut UU Perbankan), fungsi daripada perbankan itu sendiri adalah sebagai penghimpun yang artinya pihak bank menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan seperti simpanan tabungan, giro, deposito dan lain-lain. Kemudian sebagai penyalur dana kepada masyarakat, yang artinya bank menyalurkan dana kepada

¹ Rachmadi Usman, 2003, "*Aspek-aspek Hukum Perbankan Indonesia*", Gramedia Pustaka Utama:Jakarta, h.19.

² Luh Intan Permatasari, 2018, *Upaya Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Bank Dalam Permasalahan Kredit Macet*, Journal, Fakultas Hukum Universitas Udayana, Denpasar, h. 2.

masyarakat dalam bentuk kredit atau sejenisnya seperti kredit investasi, modal kerja dan konsumsi.³

Prinsip kepercayaan jika diterapkan dalam kegiatan perbankan akan dapat membantu bank untuk terhindar kemungkinan timbulnya risiko kehilangan kepercayaan dan loyalitas dari nasabah. Oleh karena demikian, prinsip kepercayaan penting untuk diterapkan dalam kegiatan perbankan agar mampu menjaga dan mempertahankan loyalitas nasabah yang melakukan transaksi keuangan pada bank.

Menyadari pentingnya kegiatan perbankan dalam menunjang pembangunan nasional, maka pemerintah menciptakan regulasi yang dapat mengatur segala kegiatan perbankan. Namun, dalam peraturan yang dibuat oleh Pemerintah masih terdapat kekurangan, dimana tidak diatur prinsip kepercayaan secara eksplisit didalam peraturan tersebut, sehingga terjadi kekaburan norma yang menyebabkan hal-hal yang tidak diinginkan seperti kehilangan loyalitas nasabah karena kurangnya penerapan prinsip kepercayaan dalam kegiatan perbankan.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut diatas, maka dapat diangkat 2 (dua) rumusan masalah sebagai berikut:

- 1) Bagaimana pengaturan prinsip kepercayaan dalam undang-undang perbankan?
- 2) Bagaimana upaya preventif untuk menjaga loyalitas nasabah?

³ Ismail, MBA, Ak, 2010, *Manajemen Perbankan: Dari Teori Menuju Aplikasi*, Prenadamedia Group:Jakarta, h.9.

1.3. Tujuan Penulisan

Karya tulis ini bertujuan untuk mengetahui dan memahami tentang pengaturan prinsip kepercayaan dalam undang-undang Perbankan sebagai upaya untuk menjaga loyalitas nasabah dalam melakukan berbagai transaksi keuangan pada bank serta mengetahui dan memahami upaya preventif yang dilakukan untuk menjaga loyalitas nasabah.

II. ISI MAKALAH

2.1 Metode Penelitian

Jenis metode penelitian yang digunakan dalam penulisan karya tulis ini adalah menggunakan jenis metode penelitian hukum yuridis normatif, dimana penulisan karya tulis ini dikerjakan melalui pendekatan konseptual dalam ilmu hukum yang mengacu pada peraturan perundang-undangan, putusan pengadilan, dan norma yang berlaku di masyarakat.⁴ Penelitian yuridis normatif adalah penelitian hukum kepustakaan yang diperoleh melalui buku, jurnal-jurnal hukum dan buku teks.⁵

2.2 Hasil dan Pembahasan

2.2.1 PENGATURAN PRINSIP KEPERCAYAAN DALAM PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Kepercayaan merupakan sebuah keyakinan pemberi kredit bahwa kredit yang akan diterima kembali sesuai jangka waktu yang

⁴ Peter Mahmud Marzuki, 2009, *“Penelitian Hukum”*, Kencana:Jakarta, h.95.

⁵ Soerjono Soekanto, 1985, *“Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat”*, CV. Rajawali:Jakarta, h.15.

diperjanjikan.⁶ Sultan Remy Sjahdeini menerangkan bahwa nasabah dan bank memiliki hubungan yang sifatnya hubungan kepercayaan yang membebankan kewajiban-kewajiban kepercayaan (*fiduciary obligations*) kepada bank terhadap nasabahnya. Hubungan ini pula telah dipandang oleh masyarakat bisnis dan perbankan Indonesia. Dilihat dari definisi kredit itu sendiri juga mengatakan bahwa hubungan antara bank dengan nasabah debitur bukan sekedar hubungan kontraktual melainkan adalah terjalin hubungan kepercayaan pada kedua belah pihak.⁷

Pada umumnya, yang diketahui memberi pengaruh besar terhadap jalannya kegiatan perbankan adalah kepercayaan yang diberikan oleh nasabah terhadap bank. Tujuan dari prinsip kepercayaan tidak lain adalah agar bank selalu dapat mempertahankan loyalitas nasabahnya baik itu nasabah lama maupun nasabah yang baru. Sebagai lembaga perantara keuangan, bank akan selalu berhati-hati dalam mengelola sumber dana masyarakat, hal ini dikarenakan jika terjadi kesalahan dalam pengelolaan sumber dan pengalokasian dana, maka akan menimbulkan akibat penurunan kepercayaan masyarakat (nasabah) terhadap bank.⁸ Kepercayaan yang diberikan oleh pihak bank terhadap nasabah dapat meningkatkan loyalitas nasabah dalam melakukan berbagai transaksi keuangan. Dengan demikian, perbankan harus menerapkan prinsip kepercayaan agar nantinya

⁶ Elizabeth Stevani Wijaya, A.A Ketut Sukranatha, 2018, *Pencegahan Kredit Macet Dengan Penerapan Prinsip Kehati-hatian Dalam Penyaluran Kredit Perbankan*, Journal Fakultas Hukum Universitas Udayana, Denpasar, h.5.

⁷ Djoni S. Gozali dan Rachmadi Usman, 2012, "*Hukum Perbankan*", Sinar Grafika: Jakarta, h.30.

⁸ Ismail, MBA, Ak, *op.cit*, h.11.

dapat mencegah resiko-resiko perbankan yang mungkin saja terjadi di kemudian hari.

Prinsip kepercayaan tidak diatur secara eksplisit dalam Undang-undang Perbankan. Namun dapat dilihat bahwa prinsip kepercayaan tercantum dalam Pasal 29 UU Perbankan yang menyatakan bahwa bank sebagai penghimpun dan penyalur dana masyarakat harus menempuh cara-cara yang tidak merugikan bank dan kepentingan nasabah yang sudah memberikan kepercayaan terkait dananya kepada bank. Selain itu disebutkan pula bahwa bank diwajibkan untuk memelihara kesehatan bank sesuai dengan aspek yang berhubungan dengan usaha bank yang wajib dilaksanakan sesuai dengan prinsip kehati-hatian. Jadi, dengan kehati-hatian tersebut bank mampu menjaga kepercayaan yang telah diberikan oleh nasabah sehingga nasabah akan menggunakan layanan jasa dari bank tersebut secara terus-menerus.

Dalam bisnis keuangan, yang diberikan dan diterima sebagai penukar uang, barang atau jasa adalah kepercayaan. Pada transaksi, bank bersedia memberikan kredit kepada nasabah atas dasar kepercayaan bahwa nasabah akan mampu membayar kembali atau melakukan pelunasan terhadap kreditnya tersebut sebelum jatuh tempo sebagaimana telah diperjanjikan dalam perjanjian kredit yang disepakati pihak bank dengan nasabah.⁹ Hal ini diatur dalam Pasal 8 UU Perbankan yang menyebutkan bahwa:

1. Mempunyai keyakinan berdasarkan analisis yang mendalam atas itikad dan kemampuan serta kesanggupan nasabah

⁹ Djoni S. Gozali dan Rachmadi Usman, *loc.cit.*

debitur untuk melunasi utang-utangnya atau mengembalikan pembiayaan dimaksud sesuai dengan yang diperjanjikan.

2. Memiliki dan menerapkan pedoman perkreditan dan pembiayaan berdasarkan Prinsip Syariah, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Bank Indonesia.

Isi pasal tersebut diatas didasari atas prinsip kepercayaan oleh bank terhadap nasabahnya. Dengan kepercayaan yang diberikan oleh bank dalam pemberian kredit terhadap nasabah akan mampu memperlancar jalannya kegiatan perbankan serta ditunjang oleh nasabah dalam pembayaran kredit yang dilakukan sesuai jangka waktu yang telah disepakati.

2.2.2. UPAYA PREVENTIF UNTUK MENJAGA LOYALITAS NASABAH

Loyalitas nasabah merupakan sebuah kemungkinan terhadap kesetiaan nasabah untuk menjadi mitra bagi bank. Dengan menjadi mitra, berarti menunjukkan ketersediaan untuk menggunakan jasa atau membeli sebuah produk dalam jumlah yang banyak, memberikan rekomendasi yang positif, dan bersedia untuk memberikan informasi kepada pihak perusahaan apabila terdapat kesalahan dalam hal operasional pelayanan.¹⁰

Dalam perbankan diketahui bahwa terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas nasabah. Adapun faktor-faktor tersebut adalah sebagai berikut:

- a) Kepercayaan Nasabah

¹⁰ Khusnul Khotimah, 2013, *Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Menabung Pada Kantor Cabang Utama PT. Bank Pembangunan Daerah Papua di Jayapura*, Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Yapis Papua, h.6.

Kepercayaan nasabah merupakan segala pengetahuan nasabah serta segala kesimpulan yang dibuat oleh nasabah mengenai atribut, objek dan manfaatnya.

b) Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah merupakan perasaan yang dirasakan oleh seseorang baik senang maupun kecewa yang timbul akibat adanya perbandingan antara kesan seseorang terhadap kinerja dari suatu produk dengan harapan.

c) Komitmen

Komitmen adalah perilaku yang diupayakan untuk menjaga dan mempertahankan hubungan jangka panjang antar kedua belah pihak agar menjadi lebih bermakna.

d) Sikap Nasabah

Sikap merupakan suatu keendungan yang dipelajari untuk bereaksi terhadap produk-produk yang ditawarkan dalam kualitas yang baik atau kurang baik. Sikap ini ditunjukkan oleh nasabah berdasarkan pandangannya terhadap kegiatan-kegiatan perbankan, keunggulan produk serta proses belajar yang didapat dari pengalaman yang dapat menjadi sikap positif atau sikap nasabah yang cenderung tidak peduli terhadap kegiatan-kegiatan perusahaan.

e) Citra Perbankan

Citra perbankan merupakan suatu respon yang diberikan nasabah terhadap seluruh penawaran yang diberikan oleh suatu perbankan dan diartikan sebagai sejumlah kepercayaan, gagasan, serta kesan nasabah terhadap suatu organisasi perbankan.

f) Kualitas Layanan dan Produk Perbankan

Kualitas layanan dan produk perbankan merupakan tingkat keunggulan yang dimana pengendalian atas keunggulan tersebut diharapkan dapat memenuhi harapan pelanggan. Pelayanan yang baik akan mampu meningkatkan kepuasan daripada nasabah itu sendiri, sehingga nasabah bersedia untuk melakukan transaksi secara terus-menerus.

Kegiatan perbankan tidak terlepas dari nasabah, dimana nasabah memiliki arti sebagai pihak yang menggunakan jasa layanan bank baik untuk keperluan individu maupun sebagai perantara untuk keperluan pihak lain. Hal ini diatur secara tegas didalam Pasal 1 angka 6 UU Perbankan. Nasabah dapat dibagi menjadi 2 (dua) yakni nasabah penyimpan dan nasabah debitur. Berkaitan dengan pajak dari nasabah, kerahasiaan data atau informasi dari nasabah menjadi salah satu kunci untuk mempertahankan kepercayaan nasabah terhadap segala kegiatan perbankan, meskipun hal tersebut tidak mutlak karena ada saat dimana kerahasiaan data atau informasi dari nasabah dibuka kepada aparat pajak atas izin Bank Indonesia.¹¹

Oleh karena itu, menyadari pentingnya nasabah dalam kegiatan perbankan serta mengetahui faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah terhadap bank, maka upaya preventif yang dilakukan untuk menjaga loyalitas nasabah adalah sebagai berikut:

a) Kualitas Pelayanan

¹¹ Adrian Sutedi, 2018, *“Hukum Perbankan: Suatu Tinjauan Pencucian Uang, Merger, Likuidasi, dan Kepailitan*, Sinar Grafika: Jakarta, h.10.

Kualitas pelayanan merupakan hal penting yang mampu mendorong terciptanya perilaku nasabah yang positif seperti membantu merekomendasikan bank kepada pihak lain. Beberapa kualitas pelayanan dalam bidang perbankan meliputi:¹²

- *Tangibles*, menunjukkan fasilitas fisik yang nyata termasuk penampilan produk;
- *Reliability*, menunjukkan kesesuaian kualitas produk dengan yang dijanjikan;
- *Responsiveness*, mengarah pada kemauan produsen dalam menanggapi keluhan konsumen;
- *Assurance*, menunjukkan adanya jaminan yang diberikan produsen terhadap produk yang dibeli oleh konsumen;
- *Empathy*, kemampuan produsen sebagai individu yang memberikan perhatian kepada konsumen.

b) Citra Bank

Citra perusahaan merupakan citra dari suatu organisasi secara keseluruhan baik citra yang dilihat dari sejarah atau riwayat hidup bank yang baik, keberhasilan di bidang keuangan yang diraih oleh bank, hubungan industri yang baik, reputasi yang berpengaruh terhadap terciptanya lapangan kerja dalam jumlah besar, tanggungjawab sosial yang baik, dan komitmen dalam pengadaan riset.

Citra bank sangat penting untuk kelanjutan suatu bank karena akan berpengaruh terhadap seluruh komponen yang ada didalam bank. Selain itu, citra bank diartikan sebagai kesan yang baik yang

¹² Ken Hermanto Agung, 2006, *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Komitmen, dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Kasus Pada Nasabah Tabungan SIMPEDA Bank Jateng)*, Tesis Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen Universitas Diponegoro, h.23

terbentuk melalui proses informasi dari berbagai sumber yang terpercaya.¹³

III. PENUTUP

3.1. Kesimpulan

Dari kedua pokok bahasan diatas, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Kepercayaan merupakan keyakinan pemberi kredit bahwa kredit yang akan diterima kembali sesuai jangka waktu yang telah diperjanjikan. Kepercayaan memberi pengaruh besar terhadap jalannya kegiatan perbankan. Dalam undang-undang Perbankan tidak diatur secara eksplisit mengenai prinsip kepercayaan. Namun dapat dilihat Pasal 29 UU Perbankan yang berkaitan dengan prinsip kepercayaan. Di dalam Pasal tersebut, dinyatakan bahwa dengan dilaksanakannya prinsip kehati-hatian, maka bank mampu menjaga kepercayaan yang telah diberikan oleh nasabah sehingga nasabah akan menggunakan layanan jasa dari bank tersebut secara terus-menerus.
- 2) Upaya preventif yang dilakukan bank untuk menjaga loyalitas nasabah adalah kualitas pelayanan yang terdiri dari *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*. Kemudian citra bank yang diartikan sebagai citra dari suatu organisasi secara keseluruhan. Selain itu, citra bank diartikan sebagai kesan yang baik yang terbentuk melalui proses informasi dari berbagai sumber yang terpercaya.

¹³ Soleh Soemirat dan Ardianto Elvinaro, 2007, "*Dasar-Dasar Public Relation*", PT. Remaja Rosdakarya:Bandung, h. 15.

3.2. Saran

- 1) Bank harus menerapkan keempat prinsip perbankan terutama prinsip kepercayaan. Hal ini dikarenakan, kepercayaan menjadi hal mendasar dalam berbagai kegiatan perbankan, sehingga dapat terhindar dari risiko-risiko yang mungkin saja timbul di kemudian hari dan tidak berakibat fatal dalam keberlangsungan kegiatan perbankan. Jadi alangkah baiknya apabila prinsip kepercayaan diatur secara jelas dalam UU Perbankan agar dapat dilaksanakan sebaik-baiknya oleh seluruh masyarakat Indonesia.
- 2) Kualitas pelayanan dan citra bank merupakan dua hal yang penting untuk dipertahankan dan dijaga oleh seluruh komponen-komponen yang ada di bank agar dapat mempertahankan nasabah yang sudah sejak lama mempercayakan bank dalam melakukan transaksi keuangan maupun untuk mendapatkan nasabah baru.

DAFTAR PUSTAKA

Buku-buku:

- Gozali, Djoni S. dan Rachmadi Usman, 2012, *"Hukum Perbankan"*, Sinar Grafika:Jakarta
- Ismail, MBA, Ak, 2010, *Manajemen Perbankan: Dari Teori Menuju Aplikasi*, Prenadamedia Group:Jakarta
- Marzuki, Peter Mahmud, 2009, *"Penelitian Hukum"*, Kencana:Jakarta
- Soemirat, Soleh dan Ardianto Elvinaro, 2007, *"Dasar-Dasar Public Relation"*, PT. Remaja Rosdakarya:Bandung
- Soekanto, Soerjono, 1985, *"Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat"*, CV. Rajawali:Jakarta

Sutedi Adrian, 2018, "*Hukum Perbankan: Suatu Tinjauan Pencucian Uang, Merger, Likuidasi, dan Kepailitan*", Sinar Grafika: Jakarta

Usman, Rachmadi, 2003, "*Aspek-aspek Hukum Perbankan Indonesia*", Gramedia Pustaka Utama: Jakarta

Jurnal Ilmiah:

Agung, Ken Hermanto, 2006, *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Komitmen, dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Kasus Pada Nasabah Tabungan SIMPEDA Bank Jateng)*, Tesis Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen Universitas Diponegoro, URL: <http://eprints.undip.ac.id/18047/> diakses pada tanggal 1 Juli 2019

Permatasari, Luh Intan, 2018, *Upaya Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Bank Dalam Permasalahan Kredit Macet*, Kertha Semaya, Journal Fakultas Hukum Universitas Udayana, Denpasar, URL: <https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/search/search> diakses pada tanggal 1 Juli 2019

Wijaya, Elizabeth Stevani, A.A Ketut Sukranatha, 2018, *Pencegahan Kredit Macet Dengan Penerapan Prinsip Kehati-hatian Dalam Penyaluran Kredit Perbankan*, Kertha Semaya, Journal Fakultas Hukum Universitas Udayana, Denpasar. URL: <https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/search/search> diakses pada tanggal 1 Juli 2019

Khotimah, Khusnul, 2013, *Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Menabung Pada Kantor Cabang Utama PT. Bank Pembangunan Daerah Papua di Jayapura*, Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Yapis, Papua. URL: https://scholar.google.co.id/scholar?hl=en&as_sdt=0%2C5&q=Pengaruh+Kepercayaan+Terhadap+Loyalitas+Nasabah+Menabung+Pada+Kantor+Cabang+Utama+PT.+Bank+Pembangunan+Daerah+Papua+di+Jayapura&btnG= diakses pada tanggal 1 Juli 2019

Peraturan Perundang-undangan:

Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan,
Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1992 Nomor
31.

Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas
Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan,
Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1998 Nomor
182.