

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Gambaran umum objek penelitian merupakan gambaran yang menerangkan mengenai keberadaan suatu situasi atau kondisi dari suatu objek yang erat kaitannya dengan penelitian. Objek penelitian yang diteliti oleh penulis adalah pada PT. Bank SUMUT KCP Marendal, sebagai badan usaha yang bergerak di bidang perbankan yang menyediakan adanya suatu pelayanan terhadap produk (tabungan, deposito dan kredit) dan jasa, guna untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan nasabah.

1.1.1 Sejarah PT. Bank SUMUT

Terbitnya Peraturan Pemerintah Nomor 1 Tahun 1955, menjadi langkah awal berdirinya Bank Pembangunan Daerah (BPD) di seluruh Indonesia, dimana dinyatakan bahwa pada setiap daerah-daerah provinsi dapat mendirikan Bank Pembangunan Daerah (BPD). Pada tanggal 4 November 1961, telah hadir sebanyak tiga orang warga Sumatera Utara yang menghadap Notaris Roesli di Medan, yaitu Adnan Nur, James Warren Harahap dan H. Abu Bakar Hasibuan yang membawa sebuah surat berisikan tentang Surat Kuasa Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Sumatera Utara oleh Radja Djundjungan Lubis. Pada tanggal tersebut juga merupakan awal berdirinya Bank Pembangunan Daerah Sumatera Utara atau disebut dengan BPDSU. Hal ini sesuai dengan Ketentuan Pokok Bank Pembangunan Daerah Tingkat 1 Sumatera Utara.

Secara yuridis, dengan adanya Akte Notaris Roesli Nomor 22 tanggal 4 November 1961 mengenai Perseroan Terbatas. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Utara (PT. BPDSU) yang merupakan *joint* pemerintah daerah dengan swasta. Selama masa pra operasi, seluruh kegiatan PT. BPDSU dipusatkan ke Hotel Melati kamar 27-28, Jalan Amaliun Medan. Pada tanggal 28 Februari 1962, diterbitkannya Surat Izin Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor BUM 9-1-25/2 mengenai izin usaha PT. BPDSU.

Terhitung mulai tanggal 15 Maret 1962, PT. BPDSU mulai menjalankan kegiatan usaha dengan cara menyewa satu lantai dari rumah toko gedung tua milik Sutan Naga, yang berlokasi di Jalan Palang Merah No. 62 dengan terdapat tulisan huruf besar "SUTAN NAGA". Dimana lantai lainnya yaitu lantai dua dijadikan sebagai kantor oleh pemiliknya. Selain itu terdapat papan merek yang menunjukkan BPDSU berkantor di ruko tersebut hanya

berupa papan tulis yang ditulis dengan kapur. Pada pertengahan tahun 1967, setelah BPDSU berlabakan gedung yang disewa tersebut, dibeli dan beberapa waktu kemudian dikembangkan lagi ke nomor 64 dan 66. Pada tahun 1975, kantor BPDSU dipindahkan ke gedung baru yaitu di Jalan Imam Bonjol No. 7 dan pada bulan April 1989 pindah kembali ke Jalan Imam Bonjol No 18, yang diresmikan oleh Rudini, Menteri Dalam Negeri pada saat itu.

Sejalan dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1962 mengenai Ketentuan-ketentuan Pokok Bank Pembangunan Daerah, berdasarkan Keputusan DPRD-GR Tingkat I Sumatera Utara Nomor 21/K/1965 ditetapkan Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 1965, dimana status PT. BPDSU diganti dan dilebur menjadi Perusahaan Daerah Bank Pembangunan Daerah Sumatera Utara atau menjadikannya berbentuk usaha Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dengan modal dasar sebesar Rp100 juta uang lama dan saham dimiliki oleh Pemerintah Daerah Tingkat I Sumatera Utara dan Pemerintah Daerah Tingkat II se-Sumatera Utara. Seiring berjalannya waktu, modal dasar bank menjadi semakin bertambah, yang sebagian diperoleh dari 5% hasil Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) serta 50% hasil jasa giro yang diperoleh dari Pemerintah Daerah Sumatera Utara (Sumber : www.banksumut.co.id, 2022).

Pada tanggal 16 April 1999, berdasarkan Peraturan Daerah Tingkat I Sumatera Utara Nomor 2 Tahun 1999 bahwa bentuk Perusahaan Daerah BPDSU diubah menjadi Perseroan Terbatas dengan sebutan PT. Bank SUMUT, yang berkantor pusat di Jalan Imam Bonjol No.18 Medan. Pada saat itu modal dasarnya menjadi Rp400 miliar yang selanjutnya sesuai pertimbangan kebutuhan proyeksi pertumbuhan bank, pada tahun yang sama juga modal dasar kembali ditingkatkan menjadi Rp500 miliar. Perubahan tersebut tertuang dalam Akte Pendirian Perseroan Terbatas Nomor 38 Tahun 1999 oleh Notaris Alina Hanum Nasution, S.H dan telah mendapat pengesahan dari Menteri Kehakiman Republik Indonesia dengan Nomor C-8224 HT.01.01TH 00 pada tanggal 5 Mei 1999. Serta diumumkan dalam berita negara Republik Indonesia Nomor 54 tanggal 6 Juli 1999.

Pada tanggal 7 Mei 1999, dalam rangka program rekapitalisasi perbankan, maka ditandatanganinya Perjanjian Rekapitalisasi antara Pemerintah Republik Indonesia yang di wakili oleh Menteri Keuangan dan Gubemur Bank Indonesia dengan Komisaris dan Direksi PT. Bank SUMUT. Dengan inti dari perjanjian Pemerintah Daerah Tingkat I Sumatera Utara menambah modal sebesar Rp76 miliar dan Departemen Keuangan turut menyertakan modal sebesar Rp303 miliar. Hal ini dikarenakan adanya pertimbangan kebutuhan proyeksi pertumbuhan bank. Maka pada tanggal 15 Desember 1999 melalui Akte Nomor 31, bahwa

modal dasar ditingkatkan menjadi Rp500 miliar. Modal pemerintah pusat inilah yang akan dikembalikan atau dibeli kembali oleh Pemerintah Daerah Provinsi dan Kabupaten/Kota se-Sumatera Utara. Teknologi pembukuan dan informasi juga turut berkembang, yang awalnya seluruh administrasi masih dilakukan secara sistem manual, barulah di tahun 1971 diterapkannya sistem RUE. Pengembangan selanjutnya adalah dengan menggunakan mesin *Auditronic 730* yang dimulai dengan sistem berbasis komputer, lalu dilanjutkan dengan mikrokomputer merek *Monroe*, mini komputer Wang (Sumber : www.banksumut.co.id, 2022).

Presiden Direktur PT. Bank SUMUT pertama kali, dijabat oleh Drs. Diapari Panusunan Siregar, dengan Ketua Dewan Pengurus adalah Radja Djungjungan Lubis. Kemudian posisi pimpinan diganti oleh James Warren Harahap (1964-1965), Drs. Baginda Pane (1965-1966), W.M.D. Hutabarat (1966-1967), Drs. Ihutan Ritonga (1967-1984), Drs. Yahfin Siregar (1984-1991), Drs. Armyn (1981-1999), Drs Abdul Rahman (1999-2000) dan Gus Irawan Pasaribu (2000-sekarang). Dewan pengurus juga turut berganti seiring dengan pergantian Gubernur Sumatera Utara, yaitu Ulung Sitepu (1964-1965), P.R. Sinambela (1966-1967), Marah Halim Harahap (1967-1978), Raja Inal Siregar (1988-1998), Tengku Rizal Nurdin (1998-2001), Drs Kasim Siyo, M Si, (2001-2009) dan Ir. H. Djaili Azwar, M.Si, (2009-sekarang). Saat ini Dewan Pengawas telah diganti sebutannya menjadi Dewan Komisaris yang dipimpin oleh Ir. H. Djaili Azwar, M.Si, Komisaris Utama PT. Bank SUMUT.

Seiring dengan perkembangan dunia perbankan yang semakin maju dan pesat, laju pertumbuhan PT. Bank SUMUT turut menunjukkan perkembangan yang signifikan, dilihat dari kinerja dan prestasi yang di dapat dari tahun ke tahun. Tercatat pada tahun 2009 total aset PT. Bank SUMUT mencapai 10,75 triliun, tahun 2010 meningkat menjadi 12,76 triliun dan sampai pada tahun 2014 sebesar Rp23,39 triliun (mempunyai 1 kantor Pusat/*Head Office*, 30 Kantor Cabang Konvensional, 5 Kantor Cabang Syariah, 103 Kantor Cabang Pembantu Konvensional, 17 Kantor Cabang Pembantu Syariah, 16 Kantor Kas, 40 *Payment Point* Samsat, 23 Kas Mobil dan 239 Anjungan Tunai Mandiri (ATM)). Sedangkan pada saat sekarang, PT. Bank SUMUT telah memiliki 1 Kantor Pusat/*Head Office*, 36 Kantor Cabang, 6 Kantor Cabang Syariah, 109 Kantor Cabang Pembantu, 17 Kantor Cabang Pembantu Syariah, 37 Kantor Kas Konvensional dan 76 Jaringan *Payment Point*. Untuk melayani daerah yang tidak terjangkau, PT. Bank SUMUT membuka layanan kas mobil sebanyak 33 unit yang mencapai daerah terpencil guna melayani kebutuhan konsumen serta mempunyai

353 Jaringan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) yang terkoneksi *online* antar sesama PT. Bank SUMUT selama 24 jam, sekaligus terintegrasi dengan jaringan ATM Bersama sehingga dapat melakukan transaksi antar bank kapan dan dimana saja di lebih 40.000 ATM yang tersebar di seluruh Indonesia (Sumber : www.banksumut.co.id, 2022).

Adanya dukungan semangat, menjadikan PT. Bank SUMUT menjadi bank yang profesional dan tangguh dalam menghadapi setiap rintangan dan persaingan yang ada, dengan digalakkannya program *to be the best* yang sejalan dengan *roadmap BPD Regional Champion 2014*. Tentunya diikuti dengan konsekuensi harus dapat memperkuat permodalan yang tidak lagi mengandalkan penyertaan saham dari pemerintah daerah, melainkan turut membuka akses permodalan lain, seperti adanya penerbitan obligasi. Untuk itu modal dasar PT. Bank SUMUT kembali ditingkatkan dari awalnya sebesar Rp1 triliun pada tahun 2008 menjadi Rp2 triliun pada tahun 2011 dengan total aset meningkat sebesar Rp18,95 triliun (Sumber : www.banksumut.co.id, 2022).

Selain itu terdapat salah satu Kantor Cabang Pembantu Konvensional di PT. Bank SUMUT yaitu PT. Bank SUMUT KCP Marendal, yang sejak awal berdiri berada di Jalan Sisingamangaraja No. 3 A. Namun gedung bank tersebut dinilai cukup kecil sehingga harus dipindahkan ke tempat yang lebih luas, yaitu berada di Jalan Sisingamangaraja No. 20-20 A (12 Desember 2011 sampai sekarang) dan masih bersifat sewa sampai sekarang. Saat ini PT. Bank SUMUT KCP Marendal telah memiliki pegawai sebanyak 6 orang, TKAD sebanyak 2 orang, *teller* sebanyak 1 orang, *customer service* sebanyak 1 orang, polisi sebanyak 1 orang, satpam sebanyak 3 orang, *cleaning service* sebanyak 1 orang dan supir sebanyak 1 orang.

1.1.2 Profil PT. Bank SUMUT KCP Marendal

Nama Perusahaan	: PT. Bank SUMUT KCP Marendal
Alamat	: Jalan Sisingamangaraja No. 20-20 A, Kelurahan Harjosari 1, Kecamatan Medan Amplas, Medan, Sumatera Utara
	Tel : 061-7883322
	Fax : 061-7883311
Nama Perusahaan (Kantor Pusat)	: PT. Bank SUMUT
Alamat (Kantor Pusat)	: Jalan Imam Bonjol No. 18 Medan, Sumatera Utara, 20152, Indonesia

Tel : 061-4515100 / 4155100

Fax : 061-4512652 / 4574145

- Perubahan Nama Perusahaan : PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Utara (1961), Perusahaan Daerah Bank Pembangunan Daerah Sumatera Utara (1965) dan PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Utara (1999)
- Tanggal Pendirian : 4 November 1961
- Call Center : 14002
- Website Perusahaan : www.banksumut.co.id/
- Email Perusahaan : corporate@bankSUMUT.com
- Media Sosial Perusahaan :
1. Facebook (PT. Bank SUMUT)
 2. Instagram (@bankSUMUT)
 3. Twitter (@bankSUMUT)
 4. Youtube : Bank Sumut Official
- Jenis Perusahaan : Badan Usaha Milik Daerah (BUMD)
- Bidang Usaha : Jasa Perbankan
- Jumlah Jaringan Kantor dan ATM Bank SUMUT :
1. 1 Kantor Pusat
 2. 36 Kantor Cabang
 3. 6 Kantor Cabang Syariah
 4. 109 Kantor Cabang Pembantu (KCP) Konvensional
 5. 16 Kantor Cabang Pembantu (KCP) Syariah
 6. 37 Kantor Kas Konvensional
 7. 76 Jaringan *Payment Point*
 8. 33 Jaringan Kas Mobil
 9. 353 Anjungan Tunai Mandiri (ATM)
- Jumlah Pegawai dan TKAD : 16 orang

1.1.3 Logo dan Makna Logo PT. Bank SUMUT KCP Marendal

Berikut adalah logo PT. Bank SUMUT KCP Marendal, yaitu :



GAMBAR 1.1

Logo PT. Bank SUMUT KCP Marendal

Sumber : www.bankSUMUT.co.id, 2022

Adapun makna dari logo PT. Bank SUMUT KCP Marendal, sebagai berikut :

1. Terdapat bentuk logo yang menggambarkan dua elemen berbentuk huruf U yang mana saling terkait dan bersinergi dalam membentuk huruf S, yang merupakan kata awal dari Sumatera Utara atau SUMUT. Hal ini sebagai gambaran bentuk kerja sama yang sangat erat antara PT. Bank SUMUT dengan masyarakat Sumatera Utara dan sesuai dengan visi PT. Bank SUMUT KCP Marendal.
2. Terdapat warna *orange* sebagai simbol keinginan untuk terus maju, yang dilakukan dengan penuh semangat dan dipadukan dengan warna biru yang bermakna sportif dan profesional. Hal ini sesuai dengan misi PT. Bank SUMUT KCP Marendal. Serta terdapat warna putih sebagai ungkapan ketulusan hati untuk melayani, yang sesuai dengan *statement* PT. Bank SUMUT KCP Marendal.
3. Tulisan menggunakan jenis huruf *Palatino Bold* yang sederhana dan mudah dibaca. Penulisan kata Bank dengan warna *orange* dan dalam huruf kecil, sedangkan kata SUMUT dengan warna putih dan dalam huruf kapital. Hal ini berguna untuk mengedepankan Sumatera Utara sebagai gambaran keinginan dan dukungan untuk membangun dan membesarkan Sumatera Utara.
4. Di bawah tulisan kata Bank SUMUT terdapat adanya tulisan “Memberikan Pelayanan Terbaik” dengan warna putih, sebagai semboyan budaya PT. Bank SUMUT KCP Marendal.

1.1.4 Visi dan Misi PT. Bank SUMUT KCP Marendal

Adapun visi dan misi di PT. Bank SUMUT KCP Marendal, sebagai berikut :

a. Visi

Menjadi bank andalan yang berguna untuk membantu dan mendorong pertumbuhan perekonomian dan pembangunan daerah di segala bidang, serta sebagai salah satu sumber pendapatan daerah dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat.

b. Misi

Mengelola dana pemerintah dan masyarakat secara profesional yang didasarkan pada prinsip-prinsip *compliance*.

1.1.5 Nilai-nilai Budaya PT. Bank SUMUT KCP Marendal

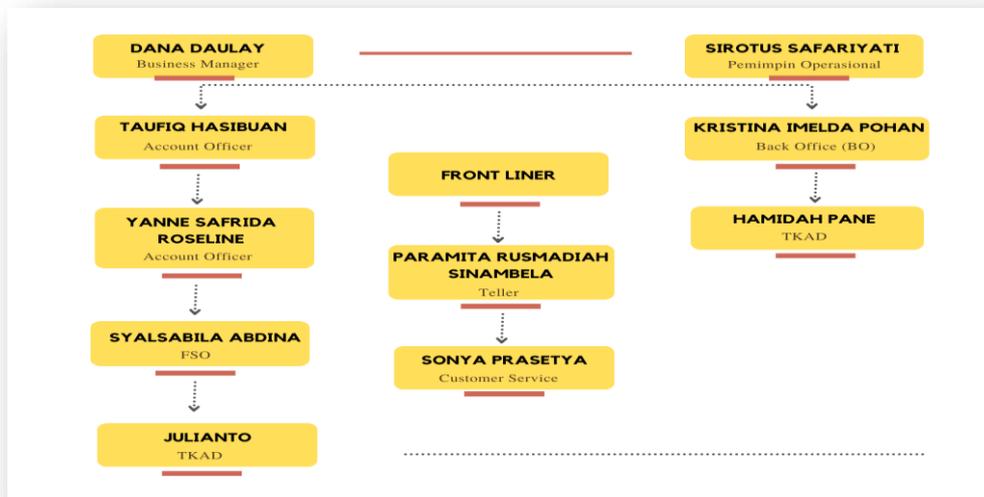
Semboyan budaya merupakan suatu hal yang menjadi ciri khas atau moto pada saat menjalankan suatu aktivitas yang dilakukan sesuai dengan visi dan misi. Adapun nilai-nilai budaya PT. Bank SUMUT KCP Marendal yang telah diterapkan adalah “Memberikan Pelayanan Terbaik”, dimana seluruh personil PT. Bank SUMUT KCP Marendal bertekad untuk dapat memenuhi ekspektasi dan kepuasan nasabah atas pelayanan yang telah diberikan. Adapun makna dari kata TERBAIK (Terpercaya, Enerjik, Ramah, Bersahabat, Aman, Integritas Tinggi, Komitmen) adalah berusaha untuk selalu Terpercaya Energik dalam melakukan setiap kegiatan dan Ramah dalam membina atau menjalin hubungan secara Bersahabat, guna menciptakan suasana yang Aman dan nyaman serta mempunyai Integritas tinggi dengan Komitmen penuh guna memberikan yang terbaik.

1.1.6 Peran PT. Bank SUMUT KCP Marendal

Sebagai alat dalam kelengkapan Otonomi Daerah di bidang perbankan, PT. Bank SUMUT KCP Marendal berfungsi sebagai penggerak dan pendorong laju pembangunan di daerah dan berperan sebagai pemegang kas daerah yang melaksanakan penyimpanan uang daerah serta sebagai salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) dengan melaksanakan kegiatan usaha sebagai bank umum. Seperti tercantum dalam Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 mengenai perbankan, sebagaimana telah diganti dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998.

1.1.7 Struktur Organisasi PT. Bank SUMUT KCP Marendal

Adapun struktur organisasi di PT. Bank SUMUT KCP Marendal, sebagai berikut :



GAMBAR 1.2

Struktur Organisasi PT. Bank SUMUT KCP Marendal

Sumber : Data Olahan Penulis, 2022

Struktur organisasi adalah mekanisme yang terformat atau tersusun dalam pengelolaan suatu organisasi. Struktur organisasi menunjukkan adanya suatu susunan yang berupa bagan (adanya hubungan di antara fungsi bagian), status ataupun orang-orang yang menunjukkan tanggung jawab dan wewenang yang berbeda dalam organisasi tersebut.

1.1.8 Tata Kelola Tanggung Jawab Sosial PT. Bank SUMUT KCP Marendal

Pada tahun 2018, PT. Bank SUMUT berhasil mendapat dua trofi dari gelaran *Top CSR Award 2018* pada kategori *Top CSR Improvement 2018* untuk PT. Bank SUMUT dan *Top Leader on CSR Commitment 2018* untuk Direktur Utama PT. Bank SUMUT, serta meraih predikat *platinum* pada *Event Indonesia Corporate Social Responsibility Award (ICSRA)-II-2018* yang diadakan oleh Majalah *Economic Review* yang bekerja sama dengan *Indonesia Asia Institute*. Adapun moto dari CSR (*Corporate Social Responsibility*) atau tata kelola tanggung jawab sosial yaitu EARTH, sebagai berikut :

- a. *Empathy*/empati : berupa kompleksitas permasalahan sosial pada lingkungan dan masyarakat sekitar, tentunya menjadi perhatian dan menumbuhkan kepedulian serta rasa empati bagi PT. Bank SUMUT KCP Marendal.

- b. *Awareness/kesadaran* : berupa PT. Bank SUMUT KCP Marendal menyadari bahwa keberadaan perusahaan tidak semata-mata hanya mengejar keuntungan finansial, melainkan turut mengedepankan etika bisnis terutama kepedulian dan kontribusinya terhadap lingkungan dan masyarakat di sekitarnya.
- c. *Responsibility/tanggung jawab* : adanya program CSR PT. Bank SUMUT KCP Marendal sebagai komitmen dan bentuk tanggung jawab yang lahir atas kesadaran sendiri dalam upaya mewujudkan keberdayaan masyarakat melalui peningkatan SDM dan pengelolaan SDA yang berkelanjutan, serta bersinergi dengan pemangku kepentingan (*stakeholder*).
- d. *Transparency/transparansi* : adanya program CSR PT. Bank SUMUT KCP Marendal dalam penerapannya dilakukan secara transparansi, yang sesuai dengan prinsip-prinsip *compliance* dan *Good Corporate Governance (GCG)*.
- e. *Harmony/harmonis* : adanya program CSR PT. Bank SUMUT KCP Marendal yang diharapkan bahwa perusahaan, masyarakat dan lingkungan sekitar dapat hidup berdampingan secara harmonis, bersama saling merasakan kenyamanan dan menikmati kesejahteraan.

1.1.9 Produk dan Jasa PT. Bank SUMUT KCP Marendal

PT. Bank SUMUT KCP Marendal merupakan bank yang bergerak di bidang jasa keuangan dengan fokus kegiatan utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit ataupun dalam bentuk jasa bank lainnya. Aktivitas pemberian kredit bagi masyarakat kecil merupakan aktivitas yang paling banyak digemari saat ini. Oleh karena itu, PT. Bank SUMUT KCP Marendal sebagai lembaga penyalur kredit mempunyai beragam jenis produk kredit sehingga masyarakat bebas memilih sesuai kebutuhan masing-masing. Hal ini sebagai bukti sosial bahwa PT. Bank SUMUT KCP Marendal sebagai lembaga keuangan turut membantu masyarakat dalam hal pemberian pinjaman dana berupa tabungan maupun kredit. Adapun macam-macam produk dan jasa yang ditawarkan oleh PT. Bank SUMUT KCP Marendal, sebagai berikut :

- 1. Produk Konvensional
 - a. Dana
 - a) Tabungan *Smart*
 - b) Tabungan *Smart Payroll*
 - c) Tabungan *Smart KPE*

- d) Tabungan *Smart* Pensiun
- e) TabunganKu
- f) Tabungan Simpeda (Simpanan Pembangunan Daerah)
- g) Tabungan Martabe Valas
- h) Tabungan SimPel
- i) Giro Pemerintah
- j) Giro Swasta
- k) Deposito *On Call* (DOC)
- l) Deposito Rupiah
- m) Deposito Valas

b. Kredit

- a) KPP Sumut Sejahtera
- b) KPR FLPP
- c) Kredit Agunan Bersahabat
- d) Kredit Agunan Deposito
- e) Kredit Angsuran Lainnya (KAL)
- f) Kredit Kebun Sawit
- g) Kredit Modal Kerja Konstruksi Perumahan Tapak (FLPP)
- h) Kredit Modal Kerja Transaksional Rekanan (KMK-TR)
- i) Kredit Multi Guna (KMG)
- j) Kredit Pegawai
- k) Kredit Pemda
- l) Kredit Pensiun
- m) Kredit Permaisuri
- n) Kredit Sindikasi
- o) Kredit Pra Pensiun
- p) Kredit SPK (Surat Perintah Kerja)
- q) Kredit Umum
- r) Kredit Usaha Rakyat (KUR)

2. Unit Usaha Syariah

a. Dana

- a) Tabungan *SMART* iB
- b) Tabungan *SMART* iB Wadiah

- c) Tabungan *SMART* iB *Payroll*
 - d) Tabungan *SMART* iB Rencana
 - e) Tabungan *SMART* iB Makbul
 - f) Tabungan Simpel iB
 - g) Giro Umat
 - h) Giro Wadiah
 - i) Deposito iB Ibadah Mudharabah
 - j) Deposito iB *Plus*
 - k) Nisbah Nasabah
- b. Pembiayaan Unit Syariah
- a) Pembelian Ruko dan Rukan
 - b) Pembelian Rumah Subsidi Fasilitas Likuiditas Pembiayaan Perumahan (FLPP)
 - c) Pembelian Rumah Umum
 - d) Pembiayaan Berkelompok Koperasi
 - e) Pembiayaan Pensiun
 - f) Cicil Emas
 - g) Gadai Emas
 - h) Modal Kerja Konstruksi Perumahan
 - i) Modal Kerja Rekening Koran Syariah
 - j) Modal Kerja Umum
 - k) Modal Kerja PNS dan Swasta
 - l) Murabahah Investasi
 - m) Talangan Umrah
 - n) *Line Facility*
 - o) Korporasi
 - p) Sindikasi
2. Jasa/Layanan
- a. Konvensional
 - a) SUMUT *Mobile*
 - b) SUMUT Debit
 - c) Tarik Tunai Indomaret
 - d) Surat Berharga Negara Ritel *Online*

- e) *Automatic Teller Machine (ATM)*
 - f) *Pembayaran Samsat Online*
 - g) *E-Tax Online*
 - h) *Cash Management System Kas Daerah (CMS KASDA)*
 - i) *Layanan Multibiller*
 - j) *MPN G-2 Via ATM*
 - k) *Sumut Electronic Payment and Purchase (SEPP)*
 - l) *Safe Defosit Box (SDB)*
 - m) *Bancassurance/*
- b. *Syariah*
- a) *Payment and Purchasement*
 - b) *SUMUT Mobile*
 - c) *Layanan ATM*
3. *Nasabah Prioritas*
4. *International Banking*
- a) *Layanan Devisa Umum*
 - b) *Bank Notes*

1.1.10 Lokasi PT. Bank SUMUT KCP Marendal

Adapun lokasi PT. Bank SUMUT KCP Marendal, sebagai berikut :



GAMBAR 1.3

Lokasi PT. Bank SUMUT KCP Marendal

Sumber : Data Olahan Penulis, 2022

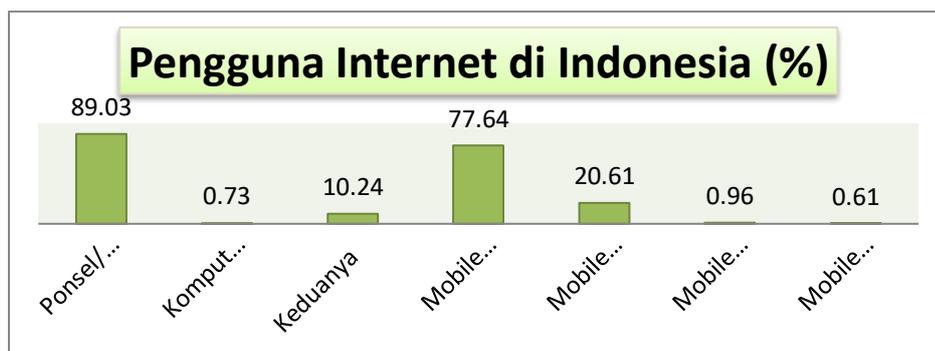
PT. Bank SUMUT KCP Marendal berada di Jalan Sisingamangaraja No. 20-20 A, Kelurahan Harjosari 1, Kecamatan Medan Amplas, Kota Medan, Sumatera Utara, 20147. Lokasi tersebut merupakan lokasi yang sangat strategis, sehingga mudah untuk diakses atau dijangkau oleh nasabah maupun non nasabah, sebab berada tepat di pinggiran jalan raya. Serta di sekitar lokasi tersebut tepat berhadapan langsung dengan Dinas Kehutanan Provinsi Sumatera Utara yang berlokasi di Jalan Sisingamangaraja Km. 5,5, No. 14, Marendal, Kelurahan Harjosari II, Kecamatan Medan Amplas, Kota Medan, Sumatera Utara, 20217.

1.2 Latar Belakang

Di era sekarang ini atau dikenal dengan sebutan era digitalisasi, merupakan era dimana perkembangan teknologi berkembang dengan sangat pesat dan semakin meningkat. Awalnya setiap kegiatan masih dilakukan secara sederhana, namun secara perlahan mulai beralih kepada kegiatan yang menggunakan teknologi canggih dan *modern*. Hal inilah yang mengakibatkan mulai banyak diterapkannya penggunaan teknologi pada berbagai sektor, seperti pada bidang telekomunikasi, dunia bisnis, pendidikan, kesehatan dan perbankan. Pada sektor perbankan, teknologi dimanfaatkan untuk dapat membantu setiap kegiatan transaksi keuangan, seperti melakukan pembayaran, *transfer* uang, cek saldo tabungan dan masih banyak lagi. Lalu dimanfaatkan dalam melakukan persaingan bisnis antar bank, yang setiap harinya semakin ketat bahkan setiap bank turut mengeluarkan terebosan terbaru mereka sebagai pembeda dan daya tarik terhadap masyarakat. Bank yang ingin berkembang dan selalu meningkatkan keunggulannya, harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik kepada setiap nasabah agar tercipta rasa kepuasan dalam diri dan sikap royal mereka terhadap penggunaan produk/jasa bank.

Adanya penggunaan teknologi pasti sangat membutuhkan internet sebagai cara yang harus dilakukan agar teknologi tersebut dapat berjalan dan digunakan secara baik. Internet menurut Simamarta dalam Arizona (2017:17) mengatakan bahwa internet adalah kelompok atau kumpulan dari jutaan komputer untuk mendapatkan informasi dari komputer yang ada di dalam kelompok tersebut dengan asumsi bahwa pemilik komputer memberikan izin akses. Pada awal tahun 2022, pengguna di Indonesia mencapai 210 juta jiwa dengan mayoritas penggunanya adalah mengakses internet melalui ponsel untuk digunakan membuka media sosial. Hal ini terungkap dalam laporan terbaru bertajuk "Profil Internet Indonesia 2022" yang dirilis oleh Asosiasi Penyedia Jasa Internet Indonesia (APJII) yang melakukan pengumpulan data melalui survei dan wawancara kepada 7.568 responden (berusia 13-55 ke atas) sejak

tanggal 11 Januari - 24 Februari 2022. Berdasarkan laporan APJII tersebut, di dapatkan hasil bahwa total jumlah penduduk Indonesia pada tahun 2022 diestimasikan mencapai 272,68 juta jiwa, artinya untuk angka penetrasi internet di Indonesia pada periode 2021 hingga kuartal I-2022 ini mencapai 77,02%. Angka penetrasi internet tersebut meningkat dari awal 2019 sampai kuartal II-2020 sebelumnya sebesar 73,7%. Pada periode tersebut, masyarakat Indonesia yang sudah terhubung dengan internet dilaporkan telah mencapai 196,71 juta jiwa dan pada tahun 2018 jumlah pengguna internet di Indonesia adalah 171,17 juta dengan penetrasi hanya sebesar 64,8%. Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa dari tahun ke tahun penggunaan akan internet di Indonesia semakin meningkat, seiring dengan jumlah penduduk dan kebutuhan masyarakat akan internet yang semakin tinggi (Sumber : www.kompas.com, 2022). Berikut adalah rincian data pengguna dan perilaku penggunaan internet di Indonesia, sebagai berikut :



GAMBAR 1.4

Pengguna Internet di Indonesia

Sumber : www.kompas.com, 2022



GAMBAR 1.5

Perilaku Penggunaan Internet di Indonesia

Sumber : www.kompas.com, 2022

Berdasarkan gambar diatas dapat diketahui bahwa mayoritas pengguna internet di Indonesia adalah sebanyak 89,03% yang mengakses internet menggunakan perangkat ponsel/tablet, dikarenakan perangkat ini merupakan perangkat telekomunikasi elektronik yang menyediakan beragam fitur-fitur penting menarik untuk digunakan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat sehari-hari serta lebih mudah digunakan dan lebih praktis untuk dibawa kemana-mana, sehingga lebih efektif dan efisien pada saat digunakan. Dalam laporannya, APJII juga mengungkapkan bahwa terdapat sembilan alasan utama seseorang menggunakan internet (Sumber : www.kompas.com, 2022), sebagai berikut :

1. Untuk mengakses media sosial (98%), karena merupakan alasan paling umum.
2. Untuk mengakses informasi/berita (92,21%).
3. Untuk bekerja/bersekolah dari rumah (90,21%).
4. Untuk mengakses layanan publik (84,9%).
5. Untuk menggunakan layanan e-mail (80,7%).
6. Untuk melakukan transaksi *online* (79%).
7. Untuk mengakses konten hiburan (77,25%).
8. Untuk mengakses transportasi *online* (76,47%).
9. Untuk mengakses layanan keuangan (72,32%), karena merupakan cara yang dinilai akan efektif digunakan di bank pada saat melakukan berbagai kegiatan transaksi keuangan di bank.

Kegiatan perekonomian di Indonesia tidak luput dari adanya kegiatan transaksi keuangan yang dilakukan oleh masyarakat. Salah satunya adalah di bank yang mempunyai peranan penting dalam menggerakkan jalannya roda perekonomian di Indonesia serta mendukung dalam pembangunan ekonomi dan pendapatan negara, yang mana berguna untuk dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan masyarakat. Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 mengenai perbankan, bahwa bank merupakan badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk-bentuk lainnya, dalam rangka untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat. Indonesia memiliki banyak sekali bank, yaitu ada 4 Bank Umum Persero (Bank Rakyat Indonesia/BRI, Bank Negara Indonesia/BNI, Bank Mandiri dan Bank Tabungan Negara), 68 Bank Umum Swasta Nasional, 27 Bank Pembangunan Daerah dan 8 Kantor Cabang Bank yang Berkedudukan di Luar Negeri (Sumber : www.ojk.go.id, 2022).

Kepuasan nasabah tidak hanya memberikan keuntungan dalam jangka pendek, melainkan dapat memberikan keuntungan dalam jangka panjang serta dapat memberikan

keunggulan yang mempunyai daya saing bagi setiap perusahaan penyedia jasa atau bank. Apabila nasabah merasa pelayanan yang disediakan oleh bank melebihi harapan, maka kecil kemungkinan bagi mereka untuk beralih ke bank yang lain. Mereka akan cenderung menggunakan bank yang sudah dapat memberikan pelayanan yang memuaskan, bahkan ikut turut mempromosikan pelayanan yang di dapat tersebut kepada calon nasabah lainnya (Adela, 2020). Saat ini setiap bank harus dapat bersaing secara adil, terutama dalam hal memenuhi kebutuhan dan kepuasan nasabah terhadap produk/jasa yang dikeluarkan. Hal ini sesuai dengan moto PT. Bank SUMUT KCP Marendal yaitu memberikan pelayanan yang terbaik. Tentunya hal ini dapat tercapai apabila didukung dengan sarana dan prasarana yang memadai sehingga dapat menarik minat perhatian masyarakat. Salah satunya adalah terdapat penggunaan layanan bank yang memanfaatkan teknologi yaitu berupa *e-banking*, sehingga dapat memudahkan nasabah pada saat melakukan transaksi keuangan. Cara menggunakannya sangatlah mudah yaitu dapat diakses menggunakan media elektronik berupa *smartphone* dan dilakukan kapan atau dimanapun tergantung keinginan pribadi tanpa harus mendatangi bank secara langsung. Akibatnya akan lebih menghemat tenaga dan waktu serta menjadi lebih efektif dan efisien. Adapun bank-bank yang terdapat di Kota Medan adalah sebanyak 50 bank (Sumber : *indowhere.com*, 2022) dengan berikut adalah bank-bank yang berada di sekitar PT. Bank SUMUT KCP Marendal, sebagai berikut :

TABEL 1.1
Bank-bank Disekitar PT. Bank SUMUT KCP Marendal

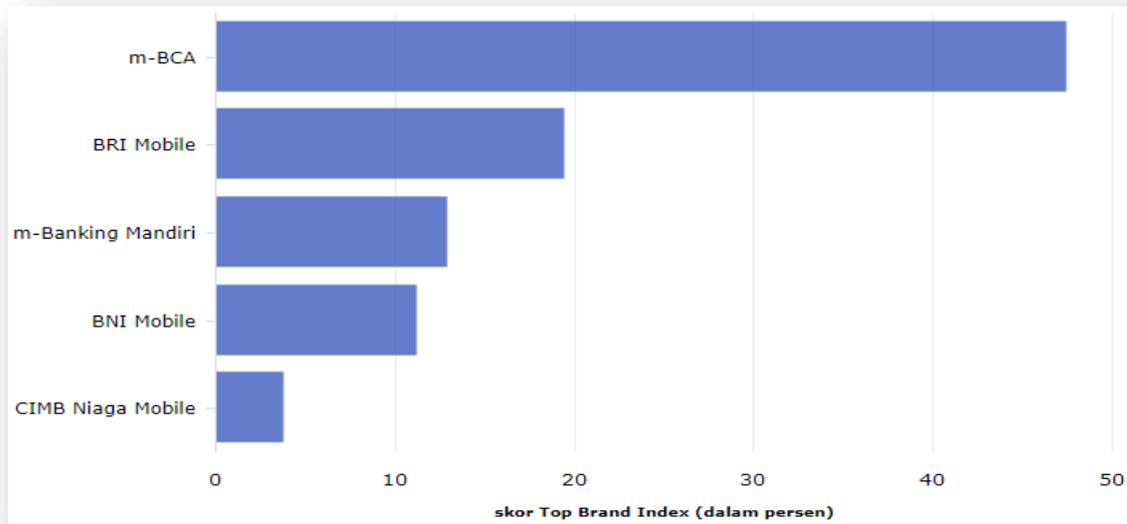
No.	Nama	Alamat
1.	Bank Bri Unit Simpang Amplas	Jl. Sisingamangaraja No.74, Timbang Deli, Kec. Medan Amplas, Kota Medan, Sumatera Utara 20148
2.	Bank Mandiri Mitra Usaha	Jl. Karya Jaya No.256A, Gedung Johor, Kec. Medan Johor, Kota Medan, Sumatera Utara 20144

Bersambung

3.	Bank Mega Syariah	Jalan Iskandar Muda No.137, Petisah Hulu, Medan Baru, Darat, Kec. Medan Baru, Kota Medan, Sumatera Utara 20152
4.	PT. Bank Perkreditan Rakyat Tridana Percut	Jl. Aksara No.43 Kel, Bantan Tim., Kec. Medan Tembung, Kota Medan, Sumatera Utara 20223
5.	BPR Prima Tata Patumbak	JL Jenderal Gatot Subroto, Sei Putih Bar., Kec. Medan Petisah, Kota Medan, Sumatera Utara 20118

Sumber : Data Olahan Penulis, 2022

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa ada lima bank yang berada di sekitar PT. Bank SUMUT KCP Marendal yang saling mempengaruhi dan berdaya saing tinggi dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah. Hal ini menjadikannya sebagai alternatif lain bagi nasabah pada saat ingin melakukan kegiatan transaksi selain di PT. Bank SUMUT KCP Marendal. Tentunya bank yang menyediakan beragam keunggulan yang menarik dan menguntungkan akan menjadi salah satu patokan bagi nasabah dalam bertransaksi. Salah satunya adalah dalam hal penggunaan teknologi berupa *mobile banking*, yang pada saat ini paling terpopuler di Indonesia pada tahun 2022, adalah sebagai berikut :



GAMBAR 1.6

***Mobile Banking* Terpopuler di Indonesia**

Sumber : *www. databoks.katadata.co.id, 2022*

Berdasarkan gambar diatas dapat diketahui bahwa *mobile banking* merupakan sistem teknologi *modern* perbankan yang paling banyak digunakan oleh nasabah dengan penyebarannya yang semakin meluas. Menurut survei yang diadakan oleh *Top Brand Award*, m-BCA merupakan aplikasi *mobile banking* yang paling populer di Indonesia. Penilaian ini dibuat berdasarkan survei terhadap 8.500 responden yang tersebar di 15 kota besar Indonesia, dengan responden terdiri atas 6.000 sampel acak, 1.700 sampel *booster*, dan 800 sampel *booster* B2B. Sampel dipilih dengan menggunakan metode *multistage area random sampling* dan *purposive sampling*. Kemudian akan diwawancarai secara tatap muka dengan menggunakan kuesioner terstruktur yang didesain untuk mengukur tiga parameter, yaitu *top of mind* (merek produk pertama yang disebut responden), *last usage* (merek produk terakhir yang digunakan responden) dan *future intention* (keinginan responden untuk menggunakan produk merek tersebut di masa depan). Adapun skor *Top Brand Index* (TBI) diperoleh dengan cara menghitung rata-rata terbobot di masing-masing parameter. Dengan melalui sistem penilaian tersebut, aplikasi *mobile banking* besutan Bank Central Asia (BCA), yaitu m-BCA memperoleh skor TBI sebesar 47,4% yang paling tertinggi dibandingkan para pesaingnya, lalu *BRI Mobile* dengan skor TBI sebesar 19,4%, Mandiri sebesar 12,9%, *BNI Mobile* sebesar 11,2% dan *CIMB Niaga* sebesar 3,8% atau yang paling rendah. (Sumber : *www. databoks.katadata.co.id, 2022*).

Sedangkan untuk di daerah Kota Medan, Sumatera Utara terkenal akan layanan *mobile banking*nya bernama *SUMUT Mobile*, dengan penggunaanya sebanyak 750 nasabah dari jumlah nasabah di PT. Bank SUMUT KCP Marendal sebesar 12.280 (Sumber : Data Internal Perusahaan, 2022), yang berguna untuk dapat memuaskan kebutuhan dan keinginan nasabah agar menjadi lebih efektif dan efisien, yang mana pada saat diakses sangatlah mudah serta dapat dilakukan kapan dan dimanapun. Berikut adalah logo beserta tampilan dari layanan *SUMUT Mobile*, sebagai berikut :



GAMBAR 1.7

Logo dan Tampilan SUMUT Mobile

Sumber : www.bankSUMUT.co.id/, diakses 2022

SUMUT Mobile merupakan bentuk layanan kepada nasabah melalui *mobile phone* guna untuk memudahkan nasabah pada saat melakukan transaksi pembayaran maupun pembelian dengan memiliki berbagai keunggulan, yaitu nasabah dapat melakukan tarik tunai tanpa kartu ATM, dapat melakukan isi pulsa dan paket data, dapat melakukan pembayaran tagihan dan *transfer*, serta kemudahan dalam fitur-fitur lainnya. Adapun kegunaan dari fitur-fitur yang terdapat di dalam *SUMUT Mobile*, sebagai berikut :

1. Info rekening : berguna untuk melakukan cek saldo rekening dan cek mutasi uang masuk dan keluar tujuh hari terakhir dari tanggal sekarang.
2. *Transfer* : berguna untuk melakukan pengiriman uang ke sesama Bank Sumut (maksimal Rp200 juta) dan ke bank lain (maksimal Rp50 juta).
3. Pembayaran : berguna untuk membayar tagihan PDAM, PLN, telepon/HP, internet (indihome dan lainnya), uang sekolah/kuliah (pendidikan), pajak kendaraan, pajak

daerah dan retribusi (PBB dan lainnya), tv kabel, PSTN, tiket kereta api dan pesawat, asuransi, *e-commerce* dan membayar BPJS.

4. Pembelian : berguna untuk melakukan pengisian pulsa, pembelian PLN token, paket data dan *e-wallet* (*go pay tren, t-money*).
5. Cardless/bebas kartu : berguna untuk melakukan penarikan uang di mesin ATM atau indomaret tanpa menggunakan kartu.
6. *QR pay* : berguna untuk melakukan pembayaran menggunakan QR namun masih dalam tahap pengembangan.
7. Ubah kata sandi : berguna untuk sebagai pengamanan dalam mengakses SUMUT *Mobile*, yaitu sandi aplikasi yang dapat diganti sewaktu-waktu dan pin untuk melakukan transaksi.
8. ATM dan cabang : berguna untuk mengecek lokasi ATM dan cabang yang terdekat dari lokasi tempat tinggal.
9. Pengaturan : berguna untuk mengatur rekening sumber dengan satu nomor *handphone* dapat didaftarkan ke banyak rekening, namun harus dengan orang yang sama.
10. Lainnya : berguna untuk melakukan aktivasi data, registrasi pergerakan saldo, blokir kartu ATM apabila tercecer atau hilang, ubah kata sandi, berisi syarat dan ketentuan dan media sosial.

Adapun keuntungan yang di dapat padasaat menggunakan SUMUT *Mobile* adalah transaksi dapat menggunakan fitur paket data & SMS, dapat bertransaksi di mana dan kapan saja, praktis dan tidak perlu antre di ATM serta tanpa perlu mengganti SIM *card*. Sedangkan persyaratannya adalah cukup mempunyai salah satu rekening tabungan Bank SUMUT dengan fasilitas kartu ATM. Adanya fitur-fitur yang terdapat di SUMUT *Mobile*, sangat memudahkan nasabah dalam bertransaksi tanpa harus pergi ke kantor cabang maupun ke ATM terlebih dahulu. Selain itu dengan mengaktifkan fitur *mobile banking* nasabah juga dapat diberikan berbagai promo, seperti mendapatkan *cashback* pada saat melakukan transaksi di SUMUT *Mobile*. Adapun untuk dapat mengakses layanan ini bisa dilakukan dengan cara, sebagai berikut :

1. Registrasi hanya dapat dilakukan oleh nasabah aktif Bank SUMUT yang mempunyai rekening tabungan dan kartu ATM Bank SUMUT.
2. Melakukan *download* aplikasi SUMUT *Mobile* melalui aplikasi *Appstore* (IOS) dan *Playstore* (Android) dengan cara ketik *Sumut Mobile* pada kolom cari/*search*, kemudian klik tombol *install*.

3. Selanjutnya untuk menjalankan aplikasi, klik ikon SUMUT *Mobile* yang selanjutnya akan menampilkan layar tampilan awal aplikasi. Lalu tekan tombol selamat datang untuk menuju menu login aplikasi.
4. Setelah aplikasi terbuka, nasabah selanjutnya dapat mengklik tombol registrasi untuk melakukan pendaftaran *Mobile Banking* Bank SUMUT.
5. Selanjutnya nasabah akan diminta untuk melakukan pengisian nomor kartu ATM, rekening asal dan nomor HP, sebelum dilakukan penginputan pastikan nomor HP yang akan digunakan ke *Mobile Banking* Bank SUMUT telah terdaftar di sistem Bank SUMUT.
6. Pastikan data yang diinput telah sesuai dan benar, selanjutnya klik tombol kirim untuk meneruskan data ke sistem Bank SUMUT. Data yang diinput oleh nasabah akan dikirimkan melalui SMS dengan format yang telah di *encrypt*.
7. Pengiriman SMS ini bertujuan untuk melakukan verifikasi atas nomor HP nasabah dan untuk pengiriman sms ini maka nasabah akan dikenakan biaya sebesar tarif SMS yang berlaku pada masing-masing *provider* kartu seluler (kartu yang dapat digunakan adalah Telkomsel, XL dan Indosat).
8. Jika nomor HP yang dilakukan untuk melakukan registrasi sesuai dengan data pada sistem Bank SUMUT, maka nasabah akan mendapatkan pemberitahuan konfirmasi registrasi berhasil yang dikirim oleh Bank SUMUT ke nomor HP nasabah melalui SMS.
9. Jika nomor HP yang digunakan tidak sesuai dengan nomor HP yang tercatat pada sistem Bank SUMUT, maka nasabah akan mendapatkan pesan bahwa nomor HP tidak sesuai dan nasabah dapat melakukan update data melalui unit kantor Bank SUMUT agar dapat menggunakan layanan *Mobile Banking* Bank SUMUT.
10. Bagi nasabah yang berhasil melakukan registrasi maka nasabah wajib melakukan aktivasi dengan menggantikan PIN yang dikirimkan melalui SMS dengan PIN yang baru.
11. Untuk dapat menggunakan layanan SUMUT *Mobile* maka nasabah diwajibkan untuk melakukan aktivasi layanan melalui mesin ATM Bank SUMUT dengan menggantikan PIN yang lama ke nomor PIN yang baru.
12. Jika aktivasi melalui ATM sudah berhasil maka layanan *Mobile Banking* telah aktif dan dapat digunakan.

Selain itu terdapat jumlah penilaian dari kegiatan produktivitas yang dilakukan PT.

Bank SUMUT KCP Marendal terhadap layanan SUMUT *Mobile*, sebagai berikut :

Objective	KPI	Target	Aktual	Ukuran	Bobot	Score
1. Rekening/ATM	"Pembukaan Account"	201	1132	Bilangan	10	Exceed ●
2. - Account Baru/walk in customer - Account Existing	Aktivasi Mobile Banking	90	159	Bilangan	10	Exceed ●
3. Upload Spesimen	Upload spesimen nasabah	100	100	Percent %	10	Mediocre ●
4. Penyelesaian keluhan sesuai dengan SLA	Penyelesaian pengaduan nasabah	100	100	Percent %	10	Exceed ●
5. Penerapan Standard Layanan Customer Service	Standard layanan	3	3	Index	10	Mediocre ●

GAMBAR 1.8

Productivity SUMUT Mobile

Sumber : Data Internal PT. Bank SUMUT KCP Marendal, 2022

Selain itu mengenai pengguna dari SUMUT *Mobile*, diketahui adanya istilah nasabah baru dan nasabah *existing*. Nasabah baru adalah nasabah yang pada saat membuka rekening akan langsung diarahkan untuk menggunakan SUMUT *Mobile* sedangkan nasabah *existing* merupakan nasabah lama yang sudah menggunakan SUMUT *Mobile* sebelumnya. Terdapat adanya *fee* transaksi atau biaya yang dikenakan kepada nasabah saat melakukan transfer, isi OVO/Gopay dan bayar listrik atau air dengan menggunakan layanan SUMUT *Mobile*. Namun terdapat adanya beberapa keluhan atau komentar dari nasabah yang merasa tidak puas akan penggunaan layanan SUMUT *Mobile*, yang mana masih belum berfungsi sebagaimana mestinya. Diantaranya ada beberapa fitur dan akses jaringan yang kurang memadai atau tidak berfungsi semaksimal mungkin, saat mengakses SUMUT *Mobile* sering kembali ke halaman *home* dan pada saat melakukan registrasi, *download* atau *update* SUMUT *Mobile* terkadang lambat dan eror, dan sebagainya. Banyaknya keluhan atau komentar atas pelayanan terhadap layanan SUMUT *Mobile*, berguna untuk mempermudah nasabah pada saat melakukan transaksi keuangan dan mengingat pentingnya kualitas pelayanan terhadap transaksi yang dilakukan tersebut, yang berguna untuk mempertahankan loyalitas nasabah dan untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan nasabah. Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik

untuk meneliti mengenai “**Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan *Mobile Banking* di PT. Bank SUMUT KCP Marendal (Studi Kasus Terhadap Nasabah PT. Bank SUMUT Kantor Cabang Pembantu (KCP) Marendal di Kota Medan Tahun 2022**”.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, dapat dirumuskan bahwa rumusan permasalahannya adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan SUMUT *Mobile* yang diberikan oleh PT. Bank SUMUT KCP Marendal?.
2. Aspek-aspek apa saja yang perlu diperbaiki guna untuk meningkatkan kualitas layanan pada SUMUT *Mobile*?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, dapat diketahui bahwa tujuan dari dibuatnya penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk dapat mengetahui bagaimana kepuasan nasabah terhadap layanan yang diberikan oleh PT. Bank SUMUT KCP Marendal kepada nasabahnya yaitu berupa SUMUT *Mobile*?
2. Untuk mengetahui aspek-aspek apa saja yang perlu diperbaiki guna untuk meningkatkan kualitas layanan pada SUMUT *Mobile*?

1.5 Kegunaan Penelitian

Adapun hasil dari penelitian ini adalah diharapkan dapat memberikan manfaat yang besar, baik secara teoritis maupun praktis. Berikut adalah beberapa pihak yang diharapkan dapat merasakan hasil dari manfaat tersebut, sebagai berikut :

1. Bagi PT. Bank SUMUT KCP Marendal

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan kontribusi baik, berupa informasi atau bukti nyata mengenai bagaimana tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan yang ditawarkan oleh PT. Bank SUMUT KCP Marendal yaitu berupa SUMUT *Mobile* dan apa-apa saja yang perlu diperbaiki, guna untuk meningkatkan kualitas layanan tersebut, seperti pada fitur-fitur, akses jaringan dan lain-lain agar menjadi lebih baik lagi. Hal ini dapat dijadikan sebagai sumber

referensi oleh PT. Bank SUMUT KCP Marendal, terutama bagi pegawai yang memiliki peranan penting dalam mengelola dan bertanggung jawab terhadap pengembangan SUMUT *Mobile* ke arah yang lebih baik, guna dapat memperbaiki atau meningkatkan kualitasnya secara maksimal demi untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan nasabah.

2. Bagi Peneliti Lain

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumber referensi bagi peneliti lain yang tertarik dalam melakukan kegiatan penelitian yang sama, yaitu sama-sama ingin mengetahui bagaimana tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan yang ditawarkan oleh PT. Bank SUMUT KCP Marendal yaitu SUMUT *Mobile*. Penelitian ini diharapkan dapat berguna dalam dunia pendidikan, khususnya pada ilmu pengetahuan di bidang manajemen pemasaran guna sebagai tambahan ilmu dan wawasan yang sangat berguna untuk kedepannya.

3. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumber ilmu atau pembelajaran yang bermanfaat besar bagi peneliti selama menjalankan kegiatan akademik, serta sebagai hasil dari pengimplementasian ilmu yang selama ini telah di dapat selama proses perkuliahan dengan dapat memberikan kontribusi baik kepada semua pihak.

1.6 Batasan Masalah

Berdasarkan pada penjelasan di atas dan untuk menghindari terjadinya masalah yang semakin meluas, yang berguna agar tercapai sasaran yang diharapkan. Maka peneliti dalam penelitian ini memfokuskan batasan masalah pada beberapa hal, sebagai berikut :

1. Masalah pengukuran yang digunakan untuk mengetahui bagaimana analisis kepuasan nasabah terhadap layanan yang diberikan oleh PT. Bank SUMUT KCP Marendal kepada nasabahnya yaitu berupa SUMUT *Mobile*?
2. Jangka waktu penelitian dimulai dari tanggal 17 Januari 2022-15 Juli 2022.
3. Metode pengukuran terhadap kepuasan nasabah akan layanan SUMUT *Mobile* menggunakan media kuesioner/angket dengan menggunakan teknik penskalaan likert sehingga akan di dapatkan hasil yang tepat dan akurat.

1.7 Sistematika Penulisan Laporan Tugas Akhir

Di dalam memudahkan proses penyelesaian penelitian ini, peneliti melakukan adanya

penyusunan sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan adanya penjelasan secara umum, singkat dan padat, yang berisikan mengenai gambaran umum objek penelitian yang dilakukan seperti adanya sejarah dan profil, logo dan makna logo, visi dan misi, nilai-nilai budaya, peran, struktur organisasi, tata kelola dan tanggung jawab sosial, produk dan jasa beserta dengan lokasi PT. Bank SUMUT KCP Marendal. Lalu adanya menggambarkan gambaran umum objek penelitian, latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, batasan masalah dan sistematika penulisan laporan tugas akhir.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan tentang penjelasan singkat, jelas dan padat mengenai hasil kajian kepustakaan yang dilakukan terkait pada topik dan variabel penelitian yang digunakan sebagai dasar penelitian dalam penyusunan landasan teori, penelitian terdahulu dan kerangka pemikiran. Teori yang terkait yaitu mengenai pemasaran, manajemen pemasaran, kepuasan nasabah, layanan, *e-service quality* dan *mobile banking*.

BAB 3 METODE PENELITIAN

Bab ini membahas mengenai adanya pendekatan, metode dan teknik yang digunakan selama penelitian untuk mengumpulkan dan menganalisis sebuah data guna menjawab atau menjelaskan masalah penelitian.

BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan dan diuraikan secara runtut, jelas dan sistematis, yang mana sesuai antara teori dengan aktivitas penelitian yang dilakukan. Serta pembahasan hasil observasi ini berguna untuk mencapai tujuan penelitian dan terjawabnya permasalahan-permasalahan yang diangkat.

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini membahas mengenai hasil dari penafsiran kesimpulan dan saran terhadap penelitian yang telah dilakukan dan dijelaskan pada bab-bab sebelumnya. Hal ini berguna untuk mendapatkan jawaban hasil inti secara keseluruhan dari proses penelitian yang telah dilakukan.