

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Era pembangunan dewasa ini menunjukkan perkembangan yang berarti terutama di bidang perekonomian dimana terdapat keterlibatan antara berbagai pihak dalam upaya pembangunan perekonomian menimbulkan sinergi positif. Sektor perbankan menjadi salah satu faktor yang memegang peranan penting karena berfungsi sebagai lembaga penghimpun dan penyalur dana melalui penciptaan produk yang beraneka ragam untuk ditawarkan kepada masyarakat yang ingin menggunakan jasa perbankan.

Pada saat ini, semakin banyak muncul lembaga keuangan bank dan lembaga keuangan non bank yang mengharuskan bank tersebut lebih giat lagi dalam mencari peluang-peluang yang lebih menguntungkan serta menciptakan produk tabungan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan nasabah guna meningkatkan jumlah nasabah.

Persaingan yang semakin ketat dan semakin berkembangnya ekspektasi pelanggan mendorong perusahaan untuk lebih memfokuskan pada upaya untuk mempertahankan pelanggan yang ada. Mempertahankan pasar yang ada melalui pengembangan loyalitas pelanggan merupakan tujuan strategik perusahaan untuk mempertahankan bisnis dan profit mereka (Arlan Rully, 2006)

Loyalitas pelanggan adalah suatu komitmen yang tinggi untuk melakukan pembelian kembali suatu produk yang disukai di masa yang akan datang. Dengan

kata lain konsumen akan setia untuk melakukan pembelian berulang secara terus-menerus. Konsumen yang loyal merupakan kunci sukses suatu bisnis atau usaha. Mempertahankan konsumen yang loyal memang harus mendapatkan prioritas yang paling utama dari pada mendapatkan pelanggan baru, menurut Tjiptono (2004:60).

Bank yang mampu bersaing adalah bank yang dapat menyediakan produk atau jasa yang berkualitas dan memenuhi harapan dari nasabahnya. Sehingga bank dituntut untuk terus menanamkan kepercayaan kepada nasabah untuk selalu mempercayai pihak bank dalam mengelola uang nasabah. Hal ini dimaksudkan agar seluruh nasabah memiliki kepercayaan yang tinggi terhadap Bank tempat mereka bertransaksi.

Dari segi kepercayaan, yang merupakan salah satu unsur penting dalam loyalitas pelanggan. Tjiptono (2005) mengemukakan betapa pentingnya trust (kepercayaan) bagi perdagangan karena hubungan yang terjadi dicirikan oleh adanya kepercayaan yang tinggi sehingga pihak-pihak yang berkepentingan akan berkeinginan untuk melaksanakan komitmen mereka demi hubungan kerjasama yang sukses membutuhkan kepercayaan, saling menghormati dan menghargai, komunikasi yang baik serta kerelaan untuk berbagi dengan mitranya.

Perbankan selain mengedepankan profesionalisme dalam memberikan kepercayaan yang tinggi kepada masyarakat sebagai nasabah, juga harus mengedepankan lingkungan fisik perusahaan tersebut, Karena dapat dikatakan bahwa lingkungan fisik merupakan keadaan di sekitar yang dapat dirasa seperti peralatan, perlengkapan dan penampilan staf yang akan mempengaruhi

kepercayaan nasabah untuk menabung pada bank tersebut. Karena dapat dilakukan bahwa industri perbankan adalah merupakan industri yang menjual kepercayaan kepada masyarakat sebagai nasabahnya.

Setiap nasabah pasti menginginkan adanya lingkungan fisik yang nyaman , untuk dapat meningkatkan kepuasan tersendiri bagi nasabah tersebut. Lingkungan fisik perusahaan yang meliputi sarana dan prasarana pendukung merupakan faktor yang sering mempengaruhi keputusan nasabah pada sektor jasa perbankan. Membina lingkungan fisik yang baik sangat penting artinya bagi organisasi jasa jika ingin menarik nasabah dan mempertahankan loyalitas nasabah tersebut. Lingkungan fisik yang baik berguna untuk menempatkan perusahaan pada kedudukan yang baik di masyarakat untuk menanamkan pengaruh yang positif.

Faktor-faktor tersebut yang menjadi dasar pertimbangan masyarakat untuk memilih jasa perbankan, baik secara langsung maupun tidak langsung dapat membentuk loyalitas pada diri masyarakat akan bank yang dijadikan sebagai pilihan yang dipercayainya.

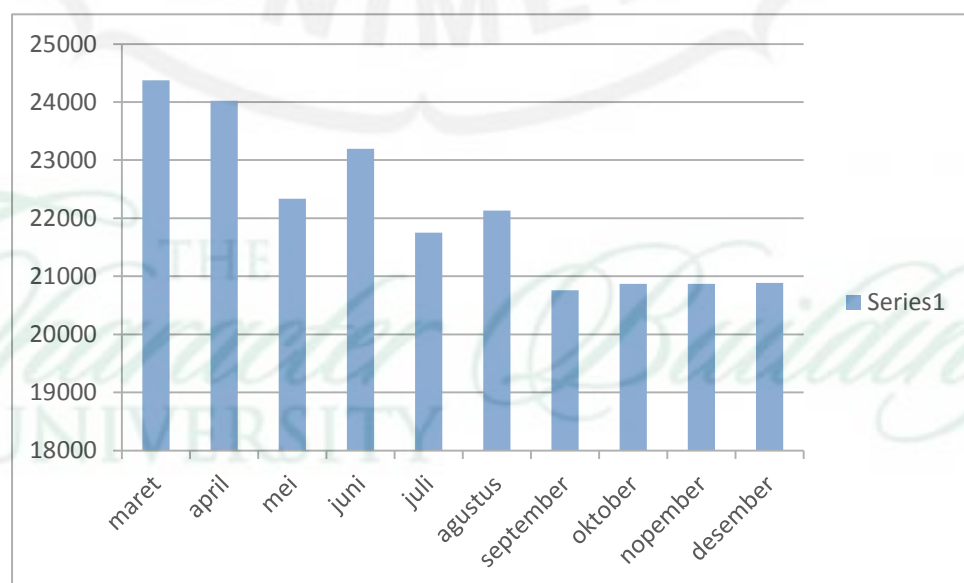
Di kota Medan dan sekitarnya telah berdiri beberapa bank yang menawarkan jasa perbankan, baik bank yang dimiliki oleh pihak pemerintah maupun pihak swasta. Kehadiran bank-bank tersebut, secara ekonomi memberikan keuntungan kepada masyarakat umum khususnya para pelaku ekonomi.

Menyadari akan berbagai hal di atas maka dalam penelitian ini peneliti tertarik untuk memilih Bank Sumut kantor cabang tembung sebagai objek

penelitian. Berdirinya Bank Sumut tembung sebagai kantor cabang pembantu pada tahun 2001 sampai dengan 2011 bulan april.

Dengan semakin bertambahnya nasabah dan keperluan masyarakat yang semakin meningkat dari tahun 2011 april sampai sekarang Bank Sumut berkembang menjadi kantor cabang , jumlah nasabah Bank Sumut per Desember 2014 berjumlah 20884.

Bank Sumut Cabang Tembung merupakan salah satu bank yang cukup berkembang yang tidak terlepas dari masalah. Berdasarkan observasi awal penulis, yang dilihat dari rincian posisi simpanan pihak ketiga bulam Maret sampai Desember periode tahun 2014, bank sumut mengalami fluktuasi dan terjadi penurunan jumlah rekening pada beberapa bulan terakhir. Jumlah rekening yang diperoleh dari jumlah rekening giro, tabungan dan deposito. Hal ini dapat dilihat pada grafik dibawah ini.



Sumber : Bank Sumut Kantor Cabang Tembung 2014

Secara umum jumlah rekening pada bank sumut mengalami penurunan yang kemungkinan disebabkan oleh kepercayaan dan lingkungan kerja fisik perusahaan yang mengakibatkan penurunan jumlah rekening tersebut.

Berdasarkan uraian di atas , maka penulis berkeinginan untuk melakukan penelitian dengan judul **Pengaruh Kepercayaan dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Sumut Kantor Cabang Tembung.**

### **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas maka yang menjadi identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana kepercayaan pada PT. Bank Sumut Kantor Cabang Tembung?
2. Bagaimana lingkungan kerja fisik pada PT. Bank Sumut Kantor Cabang Tembung?
3. Bagaimana pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank Sumut Kantor Cabang Tembung?
4. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja fisik terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank Sumut Kantor Cabang Tembung?
5. Bagaimana pengaruh kepercayaan dan lingkungan kerja fisik terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank Sumut Kantor Cabang Tembung?

### 1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka yang menjadi batasan masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank Sumut Kantor Cabang Tembung?
2. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja fisik terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank Sumut Kantor Cabang Tembung?
3. Bagaimana pengaruh kepercayaan dan lingkungan kerja fisik terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank Sumut Kantor Cabang Tembung?

### 1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan pembatasan masalah diatas, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank Sumut Kantor Cabang Tembung.
2. Apakah terdapat pengaruh lingkungan kerja fisik terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank Sumut Kantor Cabang Tembung.
3. Apakah terdapat pengaruh kepercayaan dan lingkungan kerja fisik terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank Sumut Kantor Cabang Tembung.

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dilakukan penelitian ini :

1. Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank Sumut Kantor Cabang Tembung.
2. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja fisik terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank Sumut Kantor Cabang Tembung.
3. Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan dan lingkungan kerja fisik terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank Sumut Kantor Cabang Tembung.

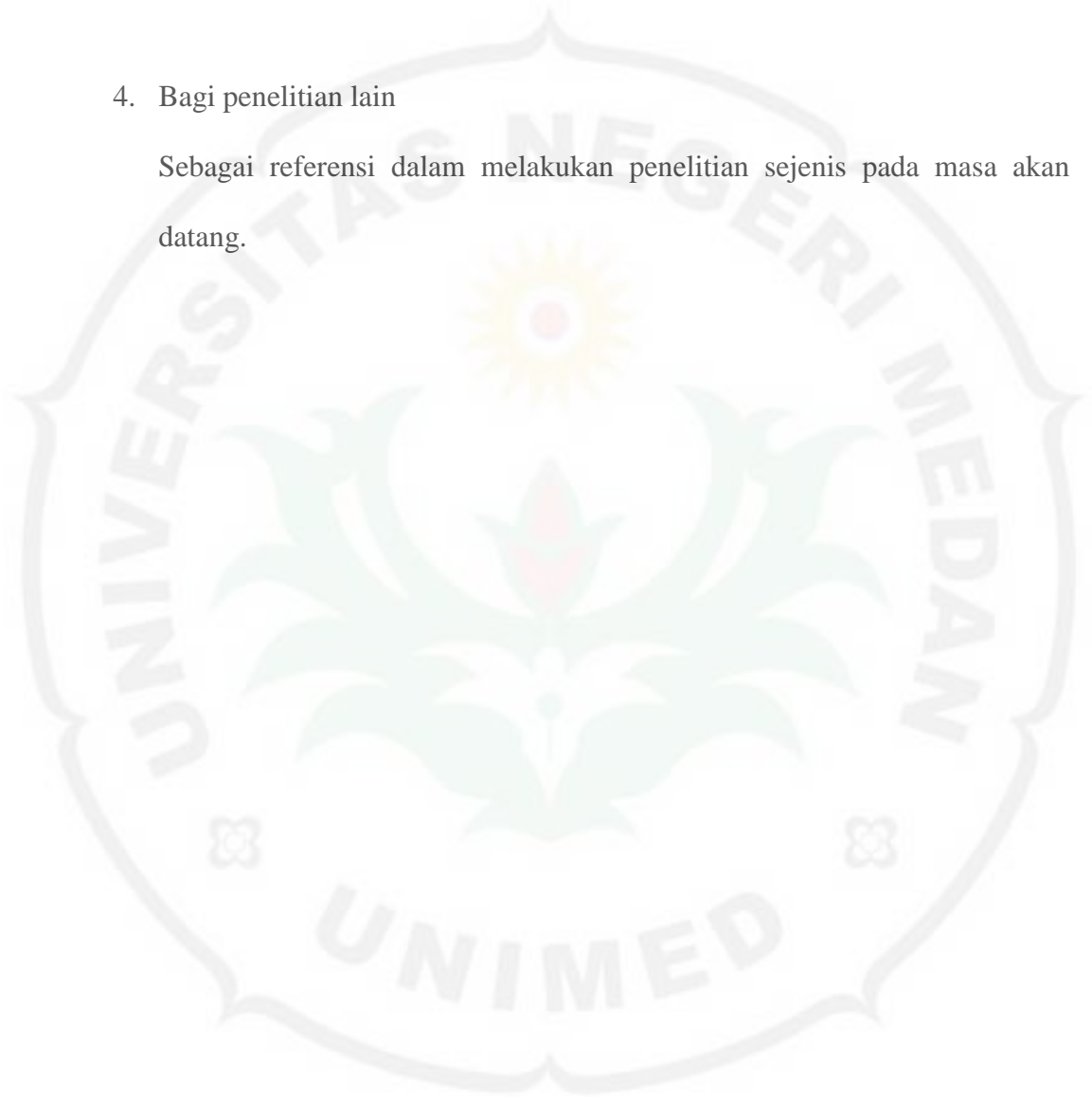
### **1.6 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang ingin diperoleh dari penelitian ini adalah :

1. Bagi penulis  
Menambah pengetahuan dan wawasan pemahaman di bidang pemasaran, khususnya pelayanan, lingkungan fisik dan loyalitas nasabah.
2. Bagi perusahaan  
Memberi informasi dan masukan dalam menetapkan kebijakan yang terkait dengan nasabahnya.
3. Bagi Unimed  
Menambah literatur kepustakaan di bidang penelitian mengenai pelayanan, lingkungan fisik dan loyalitas nasabah bank.

4. Bagi penelitian lain

Sebagai referensi dalam melakukan penelitian sejenis pada masa akan datang.



THE  
*Character Building*  
UNIVERSITY