

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Bank memiliki arti luas dari para profesional terlatih yang berbeda. Pengertian bank menurut para ahli dimulai dari standar hukum hingga penilaian berbagai tokoh. Menurut Kasmir (2018) menyatakan bahwa bank adalah sebuah institusi keuangan moneter yang gerakan utamanya adalah menoleransi simpanan permintaan, dana cadangan, dan simpanan waktu. Bank disebut juga sebagai tempat pengambilan uang (kredit) bagi orang yang membutuhkan. Dalam perkembangannya, bank disebut juga sebagai tempat berdagang uang, mentransfer uang atau menerima segala jenis cicilan dan toko seperti cicilan listrik, telepon, air, penilaian, biaya pendidikan dan biaya angsuran yang berbeda.

Menurut Howtery (2021), bank adalah tempat untuk menukar uang tunai yang diberikan kredit dan kredit oleh populasi secara keseluruhan. Sejalan dengan itu, seperti yang ditunjukkan oleh Howtery, kemungkinan bank adalah asosiasi arbiter kredit. Oleh karena itu, seperti yang dikemukakan Howtery, kemungkinan adanya bank merupakan dasar dari penunjukan kredit. Mengenai arti bank menurut para ahli moneter di Belanda, bank adalah suatu badan yang didukung untuk melihat simpanan dan kredit dari keseluruhan populasi untuk diamati untuk menciptakan manfaat, baik pengeluaran maupun manfaat.

Bank adalah asosiasi keuangan yang tindakan esensialnya adalah mengumpulkan sumber daya dari keseluruhan nasabah sebagai aset bersama,

menyimpan dan meminta toko dan mengedarkannya sebagai kredit untuk keseluruhan nasabah. Menurut Stuart dalam Thamrin Abdullah (2018), bank adalah suatu badan yang bermaksud memenuhi kebutuhan yang diakui, baik dengan cara sendiri mengangsur maupun dengan uang tunai yang diperoleh dari orang lain, di mana saja dengan cara mengaliruntuk memperjualbelikan dan menempatkan dari uang harapan.

Dalam kehidupan sehari-hari biasa, bank juga disebut oleh masyarakat luas sebagai tempat untuk mendapatkan uang tunai untuk kredit, tempat untuk menukar uang tunai, tempat untuk mendapatkan berbagai cicilan porsi, dan organisasi seperti cicilan listrik, telepon, air, pendidikan dan kegiatan finansial lainnya. Menurut Sumarna dkk (2019), bahwa bank adalah substansi bisnis yang mengumpulkan cadangan dari orang-orang pada umumnya sebagai dana cadangan dan menyebarkannya ke daerah lokal sebagai kredit atau sebagai administrasi yang berbeda untuk bekerja pada cara hidup banyak orang.

Bank memiliki pekerjaan perantara, khususnya yang cocok untuk mengumpulkan sumber daya dari masyarakat umum melalui aset bersama dan komponen penggalangan dana lainnya dan mengalokasikannya untuk masyarakat umum sebagai kredit yang dapat menghidupkan kembali latihan moneter suatu negara. Kepercayaan nasabah merupakan proporsi dapat atau tidaknya suatu bank memenuhi nasabahnya 100 persen, karena nasabah memiliki tingkat kepercayaan yang tidak dapat disangkal pada bank ketika asumsi mereka terwujud, maka visi Bank Sumut adalah memberikan perasaan puas kepada nasabah.

Dalam penerapan kinerja perusahaan sangat diperlukan adanya pengaruh

positif yang dilakukan baik dari nasabah maupun dari perusahaan tersebut. Dalam perbankan minat menabung nasabah sangat dibutuhkan dalam kelancaran sistem perusahaan dan juga sebagai tanda minat yang tinggi diberikan oleh nasabah dalam kinerja perusahaan perbankan, disini akan diberikan rincian minat menabung nasabah dari PT. Bank Sumut Medan.

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Total Rekening Tabungan Tahun 2020**  
**Tahun 2020**

<b>Bulan</b>	<b>Jumlah Rekening</b>
Januari 2020	49,320
Februari 2020	49,213
Maret 2020	48,236
April 2020	48,884
Mei 2020	49,350
Juni 2020	49,420
Juli 2020	49,003
Agustus 2020	48,936
September 2020	48,794
Oktober 2020	48,666
November 2020	48,811
December 2020	48,655

Sumber: PT Bank Sumut Medan (2021)

**Tabel 1.2**  
**Jumlah Total Rekening Tabungan Tahun 2021**  
**Tahun 2021**

<b>Bulan</b>	<b>Jumlah Rekening</b>
Januari 2021	49,552
Februari 2021	49,620
Maret 2021	49,720
April 2021	49,650
Mei 2021	48,685
Juni 2021	48,487
Juli 2021	49,936
Agustus 2021	49,805
September 2021	49,883
Oktober 2021	49,730
November 2021	49,693
December 2021	49,577

Sumber: PT Bank Sumut Medan (2021)

Dari tabel 1.1 bisa dilihat jumlah data rekening tabungan dari tahun 2020 yang dimana jika dihitung terdapat kisaran rata-rata sebanyak 48,89786 jumlah

rekening tabungan yang terdapat pada tahun 2020 sedangkan pada tahun 2021 jika dihitung secara rata-rata terdapat sebanyak 49,58729 jumlah rekening pada tahun 2021. Dari data yang diatas sangat berpengaruh terhadap minat menabung nasabah karena dipengaruhi juga oleh situasi pandemi kala itu yang dimana bisa diketahui pandemic covid 19 mulai memasuki Indonesia pada awal Maret 2020 yang juga berdampak pada kehidupan finansial pribadi maupun finansial perusahaan karena hampir 90% kehidupan manusia kala itu menjadi lebih pasif sehingga gelombang progressifitas perusahaan cukup sedikit menurun dan terganggu. Akan tetapi walaupun sedikit terganggu tetapi setiap pribadi tetap memerlukan kegiatan finansial dalam hidupnya sehingga data rekening tabungan yang telah disampaikan diatas tetap menjadi kebutuhan yang penting bagi nasabah bank sumut dan bisa dilihat semakin berjalannya waktu progress dari jumlahrekening pada tahun 2021 Kembali mengalami peningkatan yang dimana walaupun kondisi masih pandemic akan tetapi finansial seseorang harus tetap berjalan.

**Tabel 1.3 Jenis Tabungan**

Nama Tabungan	Persyaratan Tabungan	Keuntungan
Tabungan Martabe	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identitas diri (pribadi)</li> <li>2. Identitas siup, situ,tdp,npwp(badan hukum)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bisa transaksi di 309 ATM Bank Sumut,</li> <li>2. Bisa dengan SMS Banking</li> <li>3. Dapat transaksi secara realtime online</li> </ol>
TabunganKu	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identitas diri (pribadi)</li> <li>2. Identitas siup, situ,tdp,npwp(badan hukum)</li> <li>3. Hukum</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bebas biaya administrasi per bulan</li> <li>2. Transaksi realtime online</li> </ol>
Tabungan Simpeda	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identitas diri (pribadi)</li> <li>2. Identitas siup,situ,tdp,npwp(badan hukum)</li> <li>3. Hukum</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Setoran awal Rp 10,000</li> <li>2. Mendapatkan Asuransi jiwa Sipanda</li> <li>3. Biaya administrasi rendah</li> </ol>
Tabungan SimPel	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identitas diri (pribadi)</li> <li>2. Identitas siup, situ,tdp,npwp(badan hukum)</li> <li>3. Hukum</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Setoran awal Rp 5,000</li> <li>2. Transaksi realtime</li> <li>3. Bebas biaya administrasi</li> </ol>

Sumber: PT Bank Sumut (2022)

Bisa dilihat dengan adanya berbagai macam jenis tabungan yang bisamenjadi alternatif untuk nasabah memudahkan mereka untuk menyesuaikan denganapa yang mereka inginkan. Dengan adanya ini membuat minat menabung nasabah akan menjadi tinggi karena opsi yang ditawarkan akan menjadi banyak karena pilihan yang banyak dan menarik sehingga nasabah menempatkan pilihan mereka juga cukup mudah dalam melakukan transaksi dengan bank sumut.

Nasabah adalah kunci utama kepercayaan nasabah terhadap Bank Sumut itu sendiri. Apalagi Bank Sumut sendiri terus melakukan pembenahan di berbagai bidang usaha untuk meraih prestasi, misalnya B. Mengumumkan keuntungan sebesar Rp. 305 miliar pada semester pokok 2021 dan sesuai direktur fungsional Bank Sumut Rahmat Fadillah mengatakan bahwa aset bank juga tumbuh 15,9% year-on-year menjadi Rp. 39,1 triliun. "Perkembangan ini juga terlihat dari Penghimpunan Aset Pihak Luar (DPK) yang mencapai Rp 32,2 triliun, naik 17% yoy. Area kredit juga mengalami peningkatan dengan perpanjangan 3% yoy menjadi Rp 24,3 triliun dibandingkan dengan tahun lalu. keadaan Juni 2020 sebesar Rp 23,6 triliun," kata Rahmat.

Di dalam menumbuhkan minat menabung nasabah, Bank Sumut perlu menjaga kepercayaan, jaminan rasa aman dan AKSESIBILITAS oleh nasabah. Namun dalam pelaksanaanya belum seluruh nasabah mampu dalam memberikan tanggapan yang baik terhadap kinerja Bank Sumut. Hal ini dapat dilihat pada hasil *google review* sebagai berikut.

**Tabel 1.4 Hasil Ulasan Bank Sumut di Google Review**

Inisial	Rating dan Waktu	Hasil Ulasan
---------	------------------	--------------

SB	1 bintang (4 bulan lalu)	Sebagian besar petugas keamanan menjengkelkan dan tidak ramah terhadap tamu, dan layanan kebersihan tidak ramah dan sering menggerutu. Layanan tidak merata untuk semua orang. Toilet wanita yang berada di lantai 10 beberapa kali dimasuki oleh karyawan. Lift tamu Bank Sumut dapat digunakan oleh karyawan Bank Sumut, namun lift mereka tidak dapat digunakan oleh tamu, funny service, atau karyawan di sini. Menyewa tempat di sini tidak disarankan karena Anda akan mendapatkan pelayanan yang buruk.
FB	1 bintang (6 bulan lalu)	Nasabah ngantri gitu banyak, teller nya cuma 1 yangg bekerja. Selalu kalau ngantri di sini pasti berjam jam.
MDK	1 bintang (1 tahun lalu)	Pelayanan CS super lama ! Maunya udah tau banyak yg kemari, ditambah lah staf CS nya, ini enggak, bank Sumut pusat, tapi staf CS cuma dua, buat bosan menunggunya
MFS	5 bintang (1 bulan lalu)	Tempatnya luas dan nyaman untuk menunggu antrian.
RH	5 bintang (5 bulan lalu)	Cepat pelayanannya
HH	5 bintang (1 tahun lalu)	Bagus mantap. Transaksi aman dan ramah.

Sumber: PT Bank Sumut (2023)

Dari hasil google reviews menunjukkan bahwa sebagian nasabah masih mengeluhkan lambatnya pelayanan yang diberikan, namun pada nasabah lain juga menyatakan bahwa lokasi yang nyaman dan transaksi yang aman menjadi pertimbangan nasabah dalam menabung di Bank Sumut.

Bank Sumut juga menambah kepercayaan nasabah terhadap pameran organisasi ini, Dengan demikian, kualitas yang diciptakan Bank Sumut akan sesuai dengan visi dan misi yang umumnya mereka pegang, dimana mereka umumnya perlu membantu dan mendukung pembangunan moneter di daerah, yang diharapkan juga mencakup seluruh komponen nasabah berbagai kabupaten dan kota. dengan berbagai mimpi dan misi. Hal ini membantu semua nasabah yang membutuhkan untuk lebih mengembangkan cara hidupnya, sehingga dapat mempercayai bantuan dan pelaksanaan Bank Sumut ini.

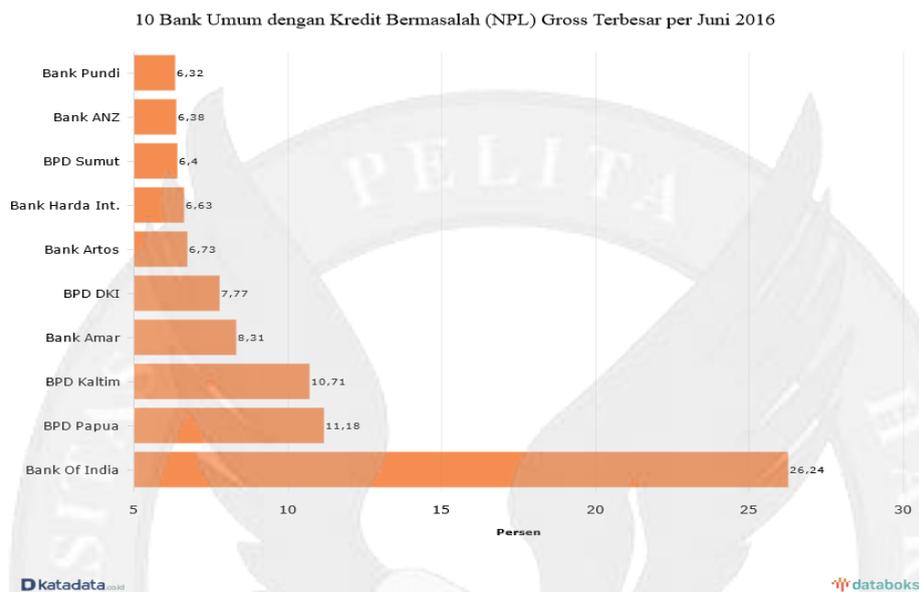
Nasabah memiliki rasa aman yang kuat terhadap berbagai bahaya yang

dihadapi nasabah yang mengenali diri mereka dengan uang tunai di Bank Sumut. Untuk menjamin keyakinan bahwa semuanya terlindungi dengan baik, Bank Sumut telah mengikatkan dana cadangan nasabah kepada Lembaga Penjamin Simpanan (LPS) sebagaimana diperintahkan oleh Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 tentang Lembaga Penjamin Simpanan, yang pada tanggal 22 September 2004 menyatakan bahwa setiap asosiasi pendukung bank di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia sangat diharapkan berubah menjadi orang dari Penjaminan LPS.

Dengan menyetujui aturan yang ditetapkan oleh spesialis, pada dasarnya siap untuk memberikan konfirmasi keamanan kepada klien. Demikian pula Bank Sumut juga bekerja sama dengan OJK yang akan memberikan rasa aman nasabah bagi Bank Sumut. Untuk memperluas akses ke pengurus, khususnya di daerah-daerah yang penduduk miskinnya terjangkau oleh unit-unit kantor, Bank Sumut menambah kapasitas lagi khususnya Sumut Link, khusus untuk organisasi bank sebagai tim dengan tenaga ahli yang terdaftar di Bank Sumut.

Presiden dan Direktur Bank Sumut Hadi Sucipto mengatakan, dengan dilaksanakannya Sumut Link diharapkan dapat membangun pengakuan organisasi bank bagi Bank Sumut di daerah-daerah terpencil bahkan masyarakat perkotaan seperti halnya program pemerintah dan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) terkait dengan perniagaan terkait uang. Kemajuan administrasi Sumut Link sangat penting untuk proyek-proyek penting Bank Sumut dalam memperluas nilai produk dan organisasi, Bank Sumut telah memiliki administrasi moneter yang kompleks dengan nama Sumut Mobile, Sumut Net Corporate Services untuk

organisasi/substansi bisnis, Bank Sumut elektronik Kartu Tunai dengan nama Sumut Card. Trade benefit melalui strategi QRIS berbasis kode QR melalui aplikasi Bank Sumut-T Moneyz.



**Gambar 1.1 Perbandingan Kredit Perbankan**

Sumber : DATAOKS

Bisa dilihat dari grafik diatas beberapa bank yang termasuk ke dalam Bank dengan tingkat kredit bermasalah. Pengertian kredit sebagaimana dikemukakan oleh Thamrin dan Sintha (2018:112): "Kredit dapat diartikan bahwa pihak utama memberikan prestasi berupa uang tunai, sebagai barang dagangan, uang tunai atau administrasi kepada berbagai perkumpulan, sedangkan kontra prestasi akan diperoleh kemudian (dalam jangka waktu tertentu)". Yang dimana bank sumut sendiri sebenarnya tidak terlalu bisa dibilang buruk dalam tingkatan kredit bermasalah karena dengan berada di posisi 3 terburuk bank sumut sebagai bank daerah memiliki penyebab tersendiri kenapa mereka bisa mengalami kredit

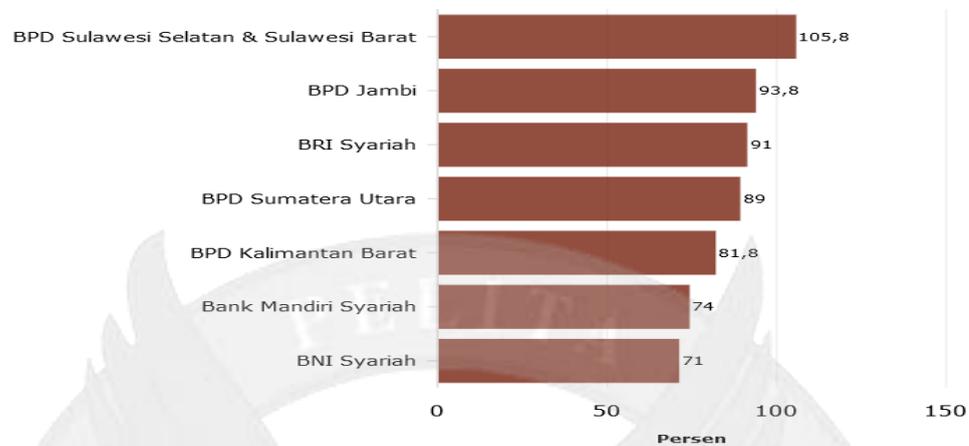
bermasalah. Disini penulis menjelaskan masalah dari bank bisa mengalami kredit bermasalah.

1. Kredit yang dalam pelaksanaannya belum mencapai/memuaskan tujuan yang diinginkan oleh bank.
2. Mendorong yang memiliki peluang berharga untuk memiliki perlindungan di masa depan bagi bank menurut sudut pandang yang luas
3. Mengalami masalah dalam menyelesaikan tanggung jawab, baik sebagai kepala atau pusat atau bagian premi yang mungkin, biaya keterlambatan, dan biaya bank ditanggung oleh peminjam.
4. Uang muka yang kompensasinya berisiko berat, terutama dengan anggapan bahwa penggantian kredit dianggap kurang tergantikan atau dengan demikian target bank belum mencapai/memuaskan tujuan ideal bank.
5. Kredit dimana terjadi wanprestasi dalam pengembalian yang ditunjukkan dengan adanya kesepahaman sehingga ada komitmen yang tidak terpenuhi, atau kemunduran yang wajar dalam asosiasi pengakuisisi sehingga berpeluang berdampak atau berdampak di kemudian hari bagi bank sesuai dengan pandangan yang luas.
6. Mengalami masalah dalam menyelesaikan tanggung jawab kepada bank, baik sebagai pengganti kepala atau pusat, bagian premi atau bagian biaya bank yang ditanggung oleh klien dari individu yang berutang kewajiban yang bersangkutan.
7. Penghargaan untuk pertemuan-pertemuan yang luar biasa, tidakmemuaskan, meragukan, dan macet seperti pertemuan-pertemuan saat ini yang mungkin

secara finansial sudah lewat jatuh tempo.

Menurut Kent dalam Hasibuan (2020), sebagaimana dinyatakan Kredit adalah pilihan untuk mendapatkan cicilan atau komitmen untuk melakukan angsuran bila disebutkan atau dikemudian hari karena penyerahan barang dagangan sekarang Selain faktor yang diatas adalagi faktor secara internal maupun eksternal yang biasanya dialami oleh bank Ketika sedang mengalami kredit bermasalah, yang dimana faktor internalnya yaitu seperti : Pembatasan informasi otoritas bank tentang jenis usaha peminjam, sehingga mereka tidak dapat melakukan investigasi yang tepat dan tepat. dan juga Kelebihan intervensi dari bidang-bidang terkait, seperti pejabat, pimpinan bank, sehingga pejabat tidak bebas dalam memilih kredit. Menurut Ismail (2018), kredit yang diberikan oleh bank dapat dicirikan sebagai pengaturan uang tunai atau hal yang sama mengingat suatu kesepakatan yang diperoleh di muka atau kesepakatan antara bank dan pihak lain yang mengharuskan pihak yang mendapatkan untuk mengganti. kewajibannyasetelah jangka waktu tertentu. dengan seberapa besar minat atau pembagian keuntungan Dan juga terdapat pula facttor eksternal yang menyebabkan masalahini seperti: Nasabah dengan sengaja tidak melakukan cicilan pemotongan pembayaran ke bank, karena nasabah tidak memiliki keinginan untuk memenuhi komitmennya dan selanjutnya pemegang rekening akan melakukan komitmen sesuai kesepakatan, namun kapasitas organisasi sangat terbatas, sehingga tidak dapat membayar porsinya.

**Rasio Kredit/Pembiayaan terhadap Simpanan (LDR) di 7 Bank (per Juli 2020)**



Sumber : Otoritas Jasa Keuangan (OJK)

databoks

**Gambar 1.2 Perbandingan Terhadap Simpanan**

Sumber : DATABOKS

Dari grafik diatas bisa dilihat kalau PT. Bank Sumut itu mendapatkan posisi ke 4 setelah BDP Sulawesi Selatan & Sulawesi Barat, BPD jambi dan juga BRI syariah. Tentu ini menjadi pertanyaan secara pribadi kenapa bisa bank daerah memiliki berbagai kualitas. Oleh karena itu, berikut akan diperjelas penjelasannya kenapa Bank Sumut mendapatkan posisi ke 4, ini karena terdapa beberapa faktor pemicu penilaian untuk setiap perbankan di Indonesia. terdapat 4 faktor yang menjadikan perbedaan penilaian tersebut yaitu, pertama adalah karena setiap perbankan memiliki aturan masing-masing tentang rasio kredit untuk para nasabahnya sehingga penilaian untuk sebuah bank tidak dapat disamakan walaupun itu perbankan karena setiap bank memiliki sistem dan aturan masing- masing sehingga bisa menjadi perbedaan penilaian ataupun konteks terhadap banklainnya, kedua adalah jumlah dana simpanan itu juga berbeda sehingga ini juga menjadi penyebab kenapa penilaian untuk setiap bank menjadi berbeda karena jika

sebuah bank mempunyai dana yang lebih besar bisa saja kemungkinannya untuk memberikan rasio kredit kepada nasabah juga besar dan sebaliknya juga bisa terjadi. Ketika dana simpanan bank tersebut kecil sehingga faktor ini bisa menjadi penilaian sendiri maupun secara objektif kenapa rasio kredit setiap perbankan berbeda, ketiga adalah tidak meratanya likuiditas di perbankan dan penjelasan untuk bagian ini sebenarnya hampir sama seperti faktor ke 2 yang dimana likuiditas perbankan/bank setiap bank memiliki nilai likuiditas yang berbeda sehingga akan menampilkan atau memberikan nilai kepada nasabah secara berbeda juga dan faktor terakhir adalah perbedaan DPK (Dana Pihak Ketiga) setiap perbankan tidak merata ini menjadikan faktor terakhir dan faktor yang cukup kuat dalam menjelaskan kenapa posisi Bank Sumut berada di posisi ke 4 yaitu karena dari OJK sendiri pernah merilis bahwa DPK pada tahun 2020 didominasi oleh Bank Buku IV yang dimana Bank Buku IV seperti BRI dengan rata-rata mencapai 15,26% dan Bank Sumut sendiri berada di Bank Buku II yang dimana rata-rata mencapai hanya 9,68%.

Mengingat dari latar belakang masalah tersebut, pencipta membuat ulasan berjudul **“ANALISIS PENGARUH KEPERCAYAAN, JAMINAN RASA AMAN, DAN AKSESIBILITAS TERHADAP MINAT MENABUNG NASABAH BANK SUMUT MEDAN”**

## **1.2 Batasan Masalah**

Penulis hanya ingin memusatkan pada kepercayaan, jaminan rasa aman dan AKSESIBILITAS terhadap minat menabung nasabah PT. Bank Sumut Medan. Indikator dari kepercayaan akan menggunakan sesuai teori dari Wong (2018) yang dimana

seperti kemampuan, kebaikan hati dan integritas sedangkan untuk jaminan rasa aman menggunakan indikator dari Putrawardana (2021) yang dimana terdiri dari kredibilitas, kompetensi, keamanan dan kesopanan, sedangkan indikator dari AKSESIBILITAS menggunakan teori Petrus (2018) terdiri dari jarak ke daerah tujuan, petunjuk arah, waktu tempuh dan kondisi jalan. Sedangkan indikator untuk minat menabung menggunakan indikator Menurut Schiffman & Kanuk dalam Sari (2018) yang dimana terdiri dari informasi produk, pertimbangan beli, tertarik mencoba, ingin tahu produk, ingin memiliki produk.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Mengkaji pengaruh kepercayaan, jaminan rasa aman dan AKSESIBILITAS terhadap minat menabung nasabah PT Bank Sumut Medan. Dengan menyertakan hal yang akan terdiri dari isu-isu yang mempertanyakan faktor terkait.

- a. Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap minat menabung nasabah di PT Bank Sumut Medan?
- b. Apakah jaminan rasa aman berpengaruh terhadap minat menabung nasabah di PT Bank Sumut Medan?
- c. Apakah AKSESIBILITAS berpengaruh terhadap minat menabung nasabah di PTBank Sumut Medan?
- d. Apakah kepercayaan, jaminan rasa aman, dan AKSESIBILITAS berpengaruh terhadap minat menabung nasabah di PT Bank Sumut Medan?

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Sebagai alat pendukung untuk memberikan ulasan terhadap masalah yang dialami seperti berikut ini.

- a. Untuk menguji pengaruh kepercayaan terhadap minat menabung nasabah di PT Bank Sumut Medan.
- b. Untuk menguji pengaruh jaminan rasa aman terhadap minat menabung nasabah di PT Bank Sumut Medan.
- c. Untuk menguji pengaruh AKSESIBILITAS terhadap minat menabung nasabah di PT Bank Sumut Medan.
- d. Untuk menguji pengaruh kepercayaan, jaminan rasa aman, dan AKSESIBILITAS terhadap minat menabung nasabah di PT Bank Sumut Medan.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

### **1.5.1 Manfaat Teoritis**

Dengan melakukan pembuatan penelitian ini, sebagai penulis akan mendapatkan data lebih aktual dan lebih terkonsep dan selanjutnya menambah pemahaman dan informasi tentang bagian-bagian kepercayaan dan kesenangan dari nasabah untuk dijalankan bersama Bank Sumut. Bahwa, selain melalui penelitian ini, juga akan menjadi sarana bagi penulis untuk melatih kembali informasi yang diterima dan juga informasi yang diperoleh dan dipelajari oleh penulis selama waktu pembelajaran dalam jurusan manajemen di Universitas Pelita Harapan Medan.

### 1.5.2 Manfaat Praktis

Berikut ini manfaat penelitian yang dapat diperoleh:

1. Bagi penulis

Konsekuensi dari penelitian ini seharusnya menambah hipotesis menarik yang berlaku untuk kepercayaan, jaminan rasa aman, dan keterbukaan.

2. Bagi PT Bank Sumut

Penelitian ini memberikan data apakah penelitian yang telah dilakukan bermanfaat untuk pengembangan lebih lanjut pelaksanaan organisasi dan kualitas perusahaan.

3. Bagi analis lain, ini menjadi dasar petunjuk dalam membimbing para ahli untuk mengarahkan eksplorasi lain sesuai dengan penelitian ini.

