

Analisis Pengaruh Tingkat Bunga Pinjaman dan Pelayanan terhadap keputusan pengambilan Kredit Perumahan Rakyat (KPR) pada Bank BTN Cabang Palembang

Idham Cholid¹, Nyimas Artina²

STIE Multi Data Palembang

E-mail: idtham@stie-mdp.ac.id¹, nyimas@stie-mdp.ac.id²

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh faktor tingkat suku bunga KPR dan pelayanan kepada pelanggan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan fasilitas KPR pada Bank Tabungan Negara, Cabang Palembang. Selain itu, menganalisa juga faktor apakah yang berpengaruh paling dominan terhadap permintaan KPR pada Bank Tabungan Negara, Cabang Palembang. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif analitik dan metode analisis regresi berganda. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah nasabah yang menggunakan produk KPR pada Bank Tabungan Negara, Cabang Palembang yang berjumlah 100 dengan menggunakan metode purposive sampling. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel independen yang digunakan yaitu faktor tingkat bunga dan layanan pelanggan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen yaitu permintaan keputusan KPR Hasil ini juga menunjukkan bahwa faktor layanan pelanggan yang paling dominan mempengaruhi permintaan keputusan untuk menggunakan KPR pada Bank Tabungan Negara Cabang Palembang.

Kata Kunci: *permintaan KPR, tingkat bunga, dan pelayanan*

ABSTRACT

This research aim to know and analyze factor influence level of interest rate KPR and customer service to demand decision of KPR at Bank Tabungan Negara, Co.Ltd Branch of Palembang, and know factor having an effect on most dominant to demand decision KPR at Bank Tabungan Negara, Co.Ltd Branch of Palembang. The research method applied is descriptive analytical method and multiple regression analytical method. Sample applied in this research is client using product KPR at Bank Tabungan Negara, Co.Ltd Branch of Palembang are 73 by using purposive sampling. The Result of this research indicates that independent variable applied that is factor of interest rate credit and customer service simultaneously has significant influence to variable dependent that is demand decision of KPR at Bank Tabungan Negara, Co.Ltd Branch of Palembang. The Result of this also indicates that customer service factor is which most dominant influences demand decision of KPR at Bank Tabungan Negara, Co.Ltd Branch of Palembang.

Keywords: *demand decision of KPR, interest rate, and service*

PENDAHULUAN

Palembang saat ini telah menjadi salah satu kota dengan tingkat pertumbuhan dan kegiatan ekonomi yang cukup tinggi. Hal ini di dorong dengan banyaknya pembangunan infrastruktur skala besar dan juga penyelenggaraan even-even yang bertaraf nasional maupun internasional. Saat ini tercatat, sekitar 1,7 juta penduduk yang berada di Kota Palembang yang tersebar baik di kawasan Seberang Ulu maupun Seberang Ilir. Perkembangan ekonomi dan pertumbuhan penduduk yang cukup besar ini telah mendorong permintaan terhadap kebutuhan perumahan di kota Palembang juga meningkat.

Salah satu institusi yang dapat memfasilitasi kebutuhan pembiayaan perumahan bagi masyarakat adalah perbankan. PT. Bank Tabungan Negara, Tbk, merupakan salah satu perbankan yang memberikan perhatian yang cukup besar bagi penyaluran kredit di sektor perumahan. Bank yang telah bertransformasi menjadi lebih modern dengan pelayanan yang lebih baik ini telah menjadi salah satu pilihan utama bagi masyarakat dalam pemenuhan kebutuhan kredit nya. Bank Tabungan Negara (BTN) memulai operasionalnya dalam bidang perumahan sejak tahun 1974 dengan di terbitkannya Surat Keputusan Menteri Keuangan RI No, B-48/MK/I/1974 yang mengatur tentang pembiayaan perumahan bagi masyarakat. Dua tahun sejak di terbitkan SK Menteri Keuangan tersebut, maka PT. Bank Tabungan Negara mulai melakukan pembiayaan perumahan dan sampai saat ini, BTN merupakan salah satu Bank yang memiliki perhatian yang cukup besar terhadap pemenuhan kebutuhan kredit perumahan.

Namun, dalam perjalanannya, perlambatan ekonomi yang berkepanjangan terus menekan pertumbuhan industri perbankan. Di tahun 2017, pertumbuhan kredit sektor perbankan per bulan Desember mencapai sebesar 8,2%, sedikit lebih tinggi dari pencapaian sebesar 7,9% di tahun

sebelumnya. Pencapaian tersebut lebih rendah dari pertumbuhan kredit sebesar 10,4% di tahun 2015 dan jauh lebih rendah dari pencapaian tahun 2014 sebesar 12%. Tingkat suku bunga kredit turun lebih besar dari tingkat suku bunga simpanan, sehingga margin bunga bersih turun dari 5,6% menjadi sebesar 5,3%. Seiring dengan rendahnya pertumbuhan kredit dibanding dengan pertumbuhan simpanan, rasio kredit terhadap simpanan (LDR) turun mencapai 90,0% per 31 Desember 2017, dari sebesar 90,7% tahun sebelumnya. Seiring membaiknya pertumbuhan ekonomi, tingkat kredit bermasalah juga mengalami penurunan. Tingkat kredit bermasalah (NPL), yang mencapai sebesar 2,9% tahun lalu, membaik menjadi 2,6% per Desember 2017. Dengan demikian, hingga bulan ke 12 tahun 2017, tingkat profitabilitas perbankan meningkat 23,1% mencapai sebesar Rp131,1 triliun. Hal ini terutama didorong oleh upaya-upaya efisiensi biaya. Rasio biaya operasional dan pendanaan terhadap pendapatan operasional dan pendanaan membaik dari 82,2% untuk tahun 2016 menjadi sebesar 78,6% untuk tahun 2017.

Mengetahui dan menganalisis pengaruh faktor tingkat suku bungan dan pelayanan nasabah dalam mempengaruhi dan menentukan keputusan permintaan KPR pada PT Bank Tabungan Negara Cabang Palembang.

KAJIAN TEORITIS

Definisi Operasional Variabel

- a. Tingkat suku bunga KPR, yaitu harga jual yang harus dibayar oleh peminjam (debitur) kepada bank yang didasarkan pada suatu perjanjian membuka KPR.
- b. Pelayanan Nasabah (*Customer Service*), yaitu pendapat debitur mengenai kepuasan yang diterima debitur atas pemenuhan kebutuhan yang diberikan bank sejak permohonan KPR sampai dengan berakhirnya KPR.

Identifikasi Variabel

Penelitian ini memiliki 3 (tiga) variabel. Ketiga variabel tersebut dikelompokkan menjadi dua bagian yaitu variabel terikat (*dependent variable / Y*) dan variabel bebas (*independent variable / X*).

- a. Bagian pertama yaitu variabel terikat (*dependent variable, Yi*) adalah Keputusan permintaan KPR.
- b. Bagian kedua yang merupakan variabel bebas (*independent variable, Xi*) meliputi:
 - 1) Tingkat Suku bunga (X_1)
 - 2) Pelayanan Nasabah (X_2)

METODE PENELITIAN

Peneliti melakukan penelitian pada PT Bank Tabungan Negara Cabang Palembang yang berlokasi di Jalan. Jenderal Sudirman, KM 4,5 Palembang.

Populasi dan Sampel

Populasi

Populasi pada penelitian ini adalah debitur pada PT Bank Tabungan Negara Cabang Palembang yang memperoleh produk KPR GRIYA UTAMA 1 dalam periode bulan November 2017.

Sampel

Sampel diambil dengan metode *purposivesampling* yaitu 10% dari populasi, jumlah inidianggap sudah representatif untuk mewakilipopulasi, sehingga sampel yang digunakanpeneliti adalah sebanyak 73 debitur.

Jenis Data

Data yang digunakan sebagai informasi untukmelakukan analisis dan evaluasi adalah:

- a. Data Primer
Data primer yang dipakai dalam penelitian iniberasal dari kuesioner.
- b. Data Sekunder
- c. Data sekunder adalah data yang diperoleh darihasil publikasi media massa dan berbagaitulisan yang diperoleh dari PT

BankTabungan Negara Cabang Palembang seperti: buku, majalah, surat kabar, literatur, ataupuninternet untuk mendukung penelitian ini.

Teknik Pengumpulan Data

- a. Wawancara (*Interview*)
Wawancara dilakukan dengan bagianperkreditan dan petugas lapangan PT BankTabungan Negara Cabang Palembang.
- b. Kuesioner
Teknik ini dilakukan dengan cara mengajukanpertanyaan melalui daftar pertanyaan yangdiisi oleh debitur yang memperoleh produkKPR GRIYA UTAMA 1 pada PT BankTabungan Negara Cabang Palembang.

Uji Validitas dan Reliabilitas

Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid (Sugiyono, 2005:109). Pengujian validitas menggunakan pendekatan koefisien korelasi yaitu dengan cara mengkorelasikan antara skor butir pertanyaan dengan skor totalnya, dan bila nilai korelasinya positif dan r hitung $\geq 0,3$ maka butir pertanyaan tersebut dinyatakan valid.

Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama akan menghasilkan data yang sama, dan bila koefisien korelasi (r) positif dan signifikan, maka instrumen tersebut sudah dinyatakan reliabel.

Metode Analisis Data

1. Metode Analisis Regresi Berganda
Analisis Regresi Berganda digunakan untuk mengadakan prediksi nilai dari variabel terikat yaitu keputusan permintaan KPR pada PT Bank Tabungan Negara Cabang Palembang (Y) dengan ikut memperhitungkan nilai-nilai variabel bebas, yaitu Tingkat Suku Bunga(*Interest Rate*) (X_1), dan Pelayanan Nasabah (*Customer Service*) (X_2)

sehingga dapat diketahui pengaruh positif atau negatif dari faktor-faktor Tingkat Suku Bunga, dan Pelayanan Nasabah terhadap Keputusan Permintaan KPR pada PT Bank Tabungan Negara Cabang Palembang. Analisis regresi Linear

berganda dalam penelitian ini menggunakan bantuan aplikasi *software SPSS (Statistic Product And Service Solution) 15.0 For Windows*. Adapun model persamaan yang digunakan (Sugiyono, 2005:211), adalah:

$$Y = a + b_1 x_1 + b_2 x_2 + e$$

Di mana:

Y = Keputusan Permintaan KPR

a = Konstanta

b₁ = Koefisien 1 x

x₁ = Tingkat suku bunga

b₂ = Koefisien 2 x

x₂ = Pelayanan Nasabah

e = Standar *error*

Pengujian Hipotesis

Uji-F (uji secara serentak)

Uji-F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat.

H₀ : b₁ = b₂ = 0, artinya secara bersama-sama tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel bebas (X₁, X₂) yaitu berupa variabel tingkat suku bunga dan pelayanan nasabah terhadap Keputusan Permintaan KPR (Y).

H_a : b₁ ≠ b₂ ≠ 0, artinya secara bersama-sama terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel bebas (X₁, X₂) yaitu berupa variabel tingkat suku bunga dan pelayanan nasabah terhadap Keputusan Permintaan KPR yaitu variabel terikat (Y).

Kriteria Pengambilan Keputusan:

- H₀ diterima jika Fhitung < Ftabel pada α = 5 %
- H_a diterima jika Fhitung > Ftabel pada α = 5 %, atau nilai signifikansi < 0,05

HASIL DAN PEMBAHASAN

Determinasi (R²)

Determinasi (R²) digunakan untuk melihat seberapa besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Determinasi (R²) mendekati satu (1) berarti pengaruh variabel bebas besar terhadap variabel terikat. R² mendekati nol (0) berarti pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat adalah kecil.

Tabel 1. Determinasi (R²)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.815(a)	.664	.654	.86582

a Predictors: (Constant), pelayanan, sukubunga

Tabel 2 menunjukkan bahwa angka R² atau determinan sebesar 65,4% dan sisanya 34,6% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak dimasukkan ataupun diuji dalam penelitian ini. Hasil Penelitian ini juga menunjukkan bahwa variabel bebas yang terdiri dari tingkat suku

bunga dan pelayanan mampu mempengaruhi keputusan permintaan kredit, atau dengan kata lain keputusan permintaan kredit dipengaruhi oleh tingkat suku bunga dan pelayanan.

Uji F Secara Bersama

Uji F untuk menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan pada model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Langkah-langkah pengujiannya adalah sebagai berikut:

1. Menentukan model hipotesis Ho dan Ha.
2. Mencari nilai Ftabel dengan cara menentukan tingkat kesalahan (α) dan menentukan derajat kebebasan.
3. Menentukan kriteria pengambilan keputusan.
4. Mencari nilai Fhitung dengan menggunakan bantuan aplikasi SPSS 15.0
5. Kesimpulan.

Hasil pengujian:

- a. Model Hipotesis yang digunakan adalah $H_0 : b_1 = b_2 = 0$
Artinya variabel bebas suku bunga (X1) dan pelayanan (X2) secara bersama-sama tidak berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Permintaan KPR (Y) pada PT. Bank Tabungan Negara Cabang Palembang.
 $H_a : b_1 \neq b_2 \neq 0$ Artinya variabel bebas suku bunga (X1) dan pelayanan (X2) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Permintaan KPR (Y) pada PT. Bank Tabungan Negara Cabang Palembang.
- b. Ftabel dapat dilihat pada $\alpha = 0.05$
Dengan derajat pembilang = $k - 1 = 3 - 1 = 2$ Derajat penyebut = $n - k = 73 - 3 = 70$, Ftabel $0,05 (2,70) = 3,13$
- c. Mencari nilai Ftabel dengan menggunakan tabel ANOVA dari hasil pengolahan data SPSS Versi 21

Tabel 2. Hasil Uji Simultan (Uji F)

		ANOVA ^a				
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	103.690	2	51.845	69.160	.000 ^a
	Residual	52.475	70	.750		
	Total	156.164	72			

a. Predictors: (Constant), pelayanan, sukubunga

b. Dependent Variable: permintaan KPR

d. Kriteria Pengambilan Keputusan

Ho diterima jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$

Ha diterima jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$, atau nilai signifikansi $< 0,05$

- e. Dari tabel ANOVA diperoleh Fhitung sebesar 69,160

Tabel 3. Reability Statistic

Fhitung	Ftabel
69,160	3,13

Bedasarkan Tabel 4 nilai Fhitung $> F_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$ dengan demikian maka Ha diterima. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh variabel bebas (suku bunga dan pelayanan) secara serempak adalah signifikan terhadap keputusan permintaan KPR (Y) pada PT. Bank Tabungan Negara Cabang Palembang.

Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi berganda digunakan, bila peneliti bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen (kriterium), bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya) (Sugiyono, 2005: 210). Analisis regresi berganda dalam penelitian ini menggunakan program SPSS versi 21 dengan metode *enter* dan dapat dilihat padatable berikut:

Tabel 4. Hasil Uji Parsial (Uji t)

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	1.289	1.304		.988	.326
	suku bunga	.019	.084	.022	.228	.821
	pelayanan	.366	.044	.800	8.322	.000

a. Dependent variable: permintaan KPR (Y)

Berdasarkan hasil pengolahan regresi ganda yang ditunjukkan dalam Tabel 5 maka diperoleh hasil regresi linear ganda sebagai berikut:

$$Y = 1.289 + 0.019X_1 + 0.366X_2 + e_i$$

Interpretasi Model Linear Ganda:

Interpretasi dari hasil estimasi parameter dari persamaan regresi ganda yang telah diperoleh, dapat dibuat suatu interpretasi terhadap suatu model atau hipotesis yang telah diambil pada metode penelitian ini, yaitu:

- Konstanta bernilai 1.289 artinya jika tidak ada variabel bebas suku bunga (X1) dan pelayanan (X2) maka faktor keputusan permintaan KPR pada PT. Bank Tabungan Negara Cabang Palembang adalah sebesar 1,289.
- Variabel suku bunga bertanda positif terhadap keputusan permintaan KPR (Y) pada PT. Bank Tabungan Negara Cabang Palembang dengan koefisien regresi sebesar 0.019 artinya apabila terjadi peningkatan variabel suku bunga setiap satu satuan maka keputusan permintaan KPR (Y) akan meningkat sebesar 0.019. Hal ini menunjukkan bahwa faktor suku bunga mempengaruhi keputusan permintaan kredit nasabah. Hasil penelitian ini mendukung kajian yang dilakukan oleh Banjanahor (2006) yang membuktikan bahwa faktor tingkat suku bunga mempengaruhi keputusan permintaan kredit nasabah. Jika dikaitkan dengan bauran pemasaran maka bunga bank adalah merupakan

harga. Kasmir (2003) menyatakan bahwa bunga bank sebagai balasan jasa yang diberikan bank yang berdasarkan prinsip konvensional kepada nasabah yang membeli atau menjual produknya. Bunga bagi Bank juga dapat diartikan sebagai harga yang harus dibayar kepada nasabah (yang memiliki simpanan) dan harga yang harus dibayar oleh nasabah kepada Bank (nasabah yang memperoleh pinjaman). Bagian Bunga pinjaman merupakan harga jual dan bunga kredit merupakan contoh harga jual. Hasil Penelitian ini membuktikan bahwa harga jual dalam hal ini bunga pinjaman ternyata berpengaruh terhadap keputusan nasabah untuk melakukan kredit.

- Variabel pelayanan bertanda positif terhadap keputusan permintaan KPR (Y) pada PT. Bank Tabungan Negara Cabang Palembang dengan koefisien regresi sebesar 0.366 artinya apabila terjadi peningkatan variabel pelayanan setiap satu satuan maka keputusan permintaan KPR (Y) akan meningkat sebesar 0.366. Hasil Penelitian ini juga membuktikan bahwa pelayanan yang berkualitas mempengaruhi keputusan nasabah untuk mengajukan kredit. Hasil

penelitian ini mendukung kajian yang dilakukan oleh Banjarnahor (2006) yang juga membuktikan bahwa pelayanan terhadap nasabah berpengaruh terhadap keputusan permintaan kredit. Sebagaimana diketahui bahwa perbankan adalah industri yang bergerak dibidang jasa. Jasa ataupun pelayanan tentu memiliki karakteristik yang berbeda dengan barang/produk. Perbedaan karakteristik dan sifat jasa ini mengharuskan pemberi jasa lebih memperhatikan kualitas jasa ataupun pelayanan yang mereka berikan.

Parasuraman *et.al* dalam Tjiptono (2005) menyatakan kualitas jasa memiliki 10 dimensi yaitu bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, kompetensi, kesopanan, kredibilitas, keamanan, akses, komunikasi dan kemampuan memahami pelanggan. Hasil penelitian ini juga membuktikan bahwa kesepuluh dimensi kualitas pelayanan ini dapat digunakan dalam mengukur kualitas pelayanan khususnya bank. Dalam kenyataannya, bagaimana menariknya produk dan harga yang ditawarkan oleh suatu bank, tanpa adanya kualitas pelayanan yang baik tidak akan mampu memikat nasabah untuk melakukan keputusan pembelian yang dalam hal ini keputusan untuk mengajukan kredit. Dengan kata lain bagi industri yang bergerak dibidang jasa khususnya jasa keuangan dalam hal ini perbankan selalu memberikan pelayanan yang berkualitas yang secara langsung dapat dinilai oleh nasabah. Karena bagaimanapun kualitas pelayanan yang diberikan oleh sektor jasa (perbankan) akan secara langsung dapat dipersepsikan oleh pelanggan. Oleh karena itu kualitas pelayanan tidak hanya diberikan oleh departemen layanan pelanggan saja, tetapi juga menjadi perhatian dan tanggung jawab semua personel produksi/operasional bank.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Tingkat suku bunga (X_1) dan pelayanan (X_2) secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan permintaan KPR pada PT. Bank Tabungan Negara Cabang Palembang, sehingga hipotesis pertama diterima.

Saran

Berdasarkan perhitungan yang telah dilakukan, dapat dilihat bahwa, tingkat bunga (X_1) dan pelayanan (X_2) secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan permintaan KPR pada PT. Bank Tabungan Negara Cabang Palembang. Jika dilakukan analisis lebih jauh, maka perubahan tingkat bunga kredit dipengaruhi oleh beberapa hal, misalkan tingkat bunga acuan yang ditetapkan oleh Bank Sentral, Cost of Fund, serta tingkat persaingan antar lembaga keuangan. Terkait dengan pelayanan, maka pihak perbankan juga perlu terus melakukan peningkatan, karena industri perbankan memiliki tingkat persaingan yang cukup tinggi, sehingga perlu terus melakukan perbaikan dari sisi pelayanan kepada nasabahnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Djohan, Warman. 2000. Kredit Bank (Alternatif Pembiayaan dan Pengajuannya) Cetakan
- Kasmir. 2005. Pemasaran Bank. Penerbit PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta.
- Kotler, Philip. 2001. Prinsip-Prinsip Pemasaran. Jilid I, Alih Bahasa: Damos Sihombing, Edisi 8. Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Kuncoro, Mudrajat. 2003. Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi. Penerbit Erlangga, Jakarta.

Lupiyoadi, Rambat dan A, Hamdani.
2006. Manajemen Pemasaran Jasa.
Penerbit Salemba Empat, Jakarta.

Pertama, Jakarta. Penerbit PT.
Mutiara Sumber Widya.

Setiadi, Nugroho. 2003. Perilaku
Konsumen. Penerbit Kencana, Jakarta.

Sinungan, Muchdarsyah. Mei 2000.
Manajemen Dana Bank. Edisi Kedua.
Jakarta. Penerbit Bumi Aksara, Jakarta.

Sugiyono, 2005. Metode Penelitian Bisnis.
Penerbit CV. Alfabeta, Bandung.

Tangkilisan, 2003. Local Government-
Finance. Penerbit Ypapi, Jakarta.

Tjiptono, Fandy. 2005. Pemasaran
Jasa. Banyumedia Publishing, Malang.

Umar, Husein. 2000. Riset Strategi
Perusahaan. PT. Gramedia Pustaka
Utama, Jakarta.

Undang-Undang Perbankan No. 10 tahun
1998 pasal 10 ayat 11.

Untung, Budi. 2005. Kredit Perbankan
di Indonesia. Edisi kedua. Penerbit
ANDI, Yogyakarta