

**PERSEPSI NASABAH TERHADAP PERUBAHAN BUNGA PADA
PEMBIAYAAN KPR DI PT. BANK MANDIRI TBK. CABANG
TUNJUNGAN PLAZA SURABAYA**

ARTIKEL ILMIAH

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian

Program Pendidikan Diploma 3

Program Studi Perbankan dan Keuangan



Oleh:

KARTIKA TRI NURLYTHA

NIM: 2017110047

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS

SURABAYA

2020

PENGESAHAN ARTIKEL ILMIAH

Nama : Kartika Tri Nurlytha
Tempat, Tanggal lahir : Gresik, 21 Desember 1994
NIM : 2017110047
Program Studi : Perbankan dan Keuangan
Program Pendidikan : Diploma 3
Judul : Persepsi Nasabah Terhadap Perubahan Bunga Pada
Pembiayaan KPR Di PT. Bank Mandiri Tbk. Cabang
Tunjungan Plaza Surabaya

Disetujui dan diterima baik oleh:

Dosen Pembimbing

Tanggal 09 September 2020

(Rohmad Fuad Armansyah SE. M. Si)

NIDN : 0708118405

Ketua Program Studi Diploma 3,

Tanggal 09 September 2020

(Dr. Kautsar R. Salman, SE., MSA., Ak)

NIDN : 0726117702

***CUSTOMER PERCEPTION OF INTEREST CHANGES IN MORTGAGE
FINANCING AT BANK MANDIRI TBK. TUNJUNGAN PLAZA SURABAYA
BRANCH***

Kartika Tri Nurlytha

2017110047

Email : 2017110047@students.perbanas.ac.id

ABSTRACT

Home Ownership Loans (KPR) are financing products or loans provided to customers, the amount of which is adjusted to the financing needs and ability to repay each applicant. In KPR financing, there are several types of interest obtained by debtors, one of which is floating rate, which means it is a determination of the mortgage rate that refers to market interest. Mortgage interest rates earned by a debtor can fluctuate. This financing product is managed by financial institutions, one of which is Conventional Bank, one of which is Bank Mandiri. Bank Mandiri is one of the banks that runs KPR (House Ownership Credit) under the name Mandiri KPR. In accordance with the floating interest rate system, not only Bank Mandiri other conventional banks also have the same difficulty, namely perspective and negative responses from customers and for the public, one of which is the decline in public interest in mortgages in banks with floating interest. The existence of these views and responses, the need for analysis related to this data is obtained through interviews, observations, and literature studies which are then analyzed descriptively. Based on the analysis results customers' perceptions of changes in mortgage rates at the bank's independent customers tend to continue to approve the calculation of interest.

Keywords : Bank Mandiri Home Ownership Loans, Perception, floating interest.

PENDAHULUAN

Manusia pada umumnya mempunyai kebutuhan akan tempat tinggal yakni rumah. Rumah adalah surga bagi keluarga, selain itu juga rumah yang nyaman adalah idaman keluarga. Di samping sebagai tempat untuk berlindung, rumah juga sebagai tempat berkumpul dan berkomunikasi anggota keluarga.

Jika masyarakat mempunyai kemampuan dan kecukupan dalam keuangan, maka dapat membeli rumah dengan cara tunai atau lunas. Namun tidak sedikit masyarakat yang membeli rumah secara cicilan dengan jangka waktu tertentu. Hal ini dikarenakan pembayaran secara cicilan lebih ringan jika

dibandingkan dengan pembayaran tunai. (Astuti, 2016: 15).

Kebanyakan bank-bank di Indonesia juga melihat histori kredit dari calon kreditur sebelum memutuskan untuk memberikan pinjaman KPR. Jadi bila Anda sebelumnya sudah pernah mengajukan atau melunasi cicilan KTA, kartu kredit, kredit mobil, kredit motor, dengan catatan pembayaran yang baik, tentunya peluang Anda untuk mendapatkan pinjaman KPR dari bank akan semakin besar dan mudah.

Menurut Bank Indonesia selaku bank sentral yang memiliki kewenangan untuk mengatur dan menjaga kelancaran sistem pembayaran di Indonesia mengeluarkan peraturan mengenai besaran uang muka yang harus disiapkan ketika akan melakukan kredit kepemilikan rumah (KPR).

Pada awalnya, peraturan Bank Indonesia (PBI) terkait KPR menyatakan bahwa calon nasabah KPR harus menyiapkan uang muka sebesar 30% dari total harga rumah. Namun peraturan tersebut mengalami penyempurnaan dan muncul beberapa pembaruan. Salah satunya adalah uang muka yang tadinya sebesar 30%, kini diturunkan menjadi hanya perlu menyiapkan sebesar 20% saja.

Hal tersebut tertuang dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 17/10/PBI/2015 tentang rasio *loan to value* atau rasio *financing to value* untuk kredit atau pembiayaan properti dan uang muka untuk kredit atau pembiayaan kendaraan bermotor.

Sesuai dengan sistem pemberian bunga yang mengambang tersebut, tidak hanya bank Mandiri bank bank konvensional yang lain pun memiliki kesulitan yang sama yaitu prespektif dan tanggapan negatif baik dari nasabah maupun bagi masyarakat salah satunya yaitu menurunnya minat masyarakat terhadap KPR di bank dengan bunga mengambang. Adanya pandangan dan tanggapan tersebut maka diperlukannya analisis terkait dengan hal tersebut.

Dalam meningkatkan wawasan dan ilmu pengetahuan maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui prosedur dan syarat pembiayaan KPR pada PT. Bank Mandiri Cabang Tunjungan Plaza Surabaya, serta mengetahui tanggapan masyarakat mengenai *Floating rate* yang di berikan PT. Bank Mandiri Cabang Tunjungan Plaza Surabaya

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Bank

Menurut UU No. 10 Tahun 1998 di definisikan Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya ke masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Fungsi Bank

Menurut Ismail (2011) bank mempunyai tiga fungsi utama diantaranya :

- a. Menghimpun Dana dari Masyarakat
Fungsi bank yang pertama adalah menghimpun dana dari masyarakat yang kelebihan dana dalam bentuk simpanan.
- b. Menyalurkan Dana kepada Masyarakat
Fungsi bank yang kedua adalah menyalurkan dana kepada masyarakat yang membutuhkan dana dalam bentuk kredit.
- c. Pelayanan Jasa Perbankan
Bank juga mempunyai untuk memberikan pelayanan jasa lainnya guna memenuhi kebutuhan nasabah. Penghasilan yang diperoleh dari layanan jasa yang diberikan disebut *fee based income*.

Kredit Kepemilikan Rumah

KPR (disebut juga Kredit Pemilikan Rumah) adalah kredit yang digunakan untuk membeli rumah atau untuk kebutuhan konsumtif lainnya dengan jaminan/agunan berupa Rumah. Walaupun penggunaannya mirip, KPR berbeda dengan kredit konstruksi dan renovasi. Agunan yang diperlukan untuk KPR adalah rumah yang akan dibeli itu sendiri untuk KPR Pembelian.

Sedangkan untuk KPR Multiguna atau KPR Refinancing yang menjadi Agunan adalah Rumah yang sudah dimiliki. Karena masuk dalam kategori Kredit Konsumtif maka peruntukan KPR haruslah untuk kegiatan yang bersifat Konsumtif seperti pembelian rumah, furniture, kendaraan bermotor dan tidak diperbolehkan untuk kegiatan

yang bersifat produktif seperti pembelian stok barang dagangan, modal kerja dan lain sebagainya. (Ikatan Bankir Indonesia, 2013)

Jenis KPR

KPR memiliki beberapa jenis, yaitu:

1. KPR adalah kredit pemilikan rumah yang diberikan kepada perorangan untuk keperluan pembelian rumah tinggal, apartemen, ruko (rumah toko), rukan (rumah kantor), atau tanah. Tujuan KPR bisa untuk pembelian rumah baru atau pembelian rumah bekas.
2. KPR Multiguna adalah fasilitas pinjaman yang diberikan kepada perorangan dimana peminjam menggunakan dana kredit tersebut untuk berbagai tujuan konsumtif dengan properti (rumah, apartemen, ruko, rukan, atau tanah kosong untuk dibangun) sebagai agunan.

Ada pula jenis dari KPR yang lain yaitu KPR bersubsidi dan KPR non-subsidi yang masing – masing artinya adalah:

1. KPR Subsidi

Diperuntukkan bagi masyarakat berpenghasilan menengah ke bawah berdasarkan bukti penghasilan pemohon. Ada maksimum jumlah kredit yang akan diberikan. Ketentuan dan persyaratan ditetapkan oleh Pemerintah, di mana pemohon dapat memilih antara subsidi untuk meringankan kredit

atau subsidi untuk penambahan dana pembangunan atau perbaikan rumah

2. KPR Non-subsidi

Diperuntukan bagi seluruh kalangan masyarakat, Ketentuan dan persyaratan KPR ditetapkan oleh Bank, termasuk besarnya jumlah kredit dan suku bunga pinjaman, Termasuk di dalamnya adalah KPA (Kredit Pemilikan Apartemen)., Selain regular KPR, Bank juga menawarkan jenis lain dari KPR yang dikenal dengan KPR Multiguna atau KPR Refinancing. Pada jenis pinjaman ini, dengan menggunakan rumah sebagai jaminan kredit, Anda akan memperoleh dana dan memiliki kebebasan untuk menggunakannya sesuai kebutuhan seperti membayar uang sekolah.

Dalam pengambilan KPR nasabah juga perlu memperhatikan berpa maksimal kapasitas jumlah kredit yang dapat diberikan oleh penyedia layanan Jumlah kredit maksimum (pembiayaan) yang boleh diberikan oleh penyedia layanan KPR harus mengikuti ketentuan yang diberikan oleh pemerintah. Dalam hal ini kebijakan yang mengatur pembatasan pembiayaan yang dituangkan dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 17/10/PBI/2015 tentang Rasio *Loan to Value* atau Rasio *Financing to Value* untuk kredit atau pembiayaan properti dan uang muka untuk kredit atau pembiayaan kendaraan bermotor.

Dalam kebijakan ini disebutkan bahwa ada beberapa kriteria dalam penentuan batas

maksimum kredit KPR yang bisa diperoleh nasabah pengaju, yaitu:

1. Tipe Luas Properti (Tipe s.d. 21, Tipe 22-70, Tipe > 70, Ruko/Rukan).
2. Jenis Properti (Rumah, Rumah Susun/Apartemen, Ruko/Rukan).
3. Tipe Pembiayaan (Pembiayaan Pertama, Pembiayaan Kedua, Pembiayaan Ketiga dst.).

Kombinasi dari paramater tersebut akan menghasilkan persentase *Loan to Value* maksimum bagi nasabah pengaju.

Prinsip Bunga pada KPR

Dalam mengambil KPR terdapat sejumlah hal yang harus diperhatikan oleh calon debitur, yaitu:

- a) Jenis Suku Bunga. Pilihan suku bunga, yaitu: Suku bunga Fixed selama periode tertentu setelah pencairan selanjutnya Floating atau, Suku bunga Floating sejak pencairan hingga kredit lunas.
- b) Plafond kredit. Berapa maksimum jumlah pinjaman KPR yang diperbolehkan oleh pihak bank.
- c) Persentase Pembayaran (*Loan to Value / LTV*). Maksimum fasilitas plafond kredit adalah 85% - 90% dari nilai agunan berdasarkan penilaian bank.
- d) Jangka Waktu Kredit. Berapa lama masa pinjaman diberikan. Saat ini, paling lama bank memberika jangka waktu kredit adalah 20 tahun

Perlindungan. Perlindungan asuransi jiwa dan kebakaran jika terjadi musibah baik kepada debitur maupun terhadap properti yang menjadi agunan KPR

Pengertian *Floating Rate*

Merupakan penentuan tingkat bunga KPR yang mengacu ke bunga pasar. Dengan demikian, di sini tingkat bunga KPR yang didapat seorang debitur bisa flutuatif. Bila kondisi pasar tengah baik, yang antara lain bisa dilihat dari tingkat bunga Bank Indonesia, bunga yang dikenakan ke debitur KPR rendah.

Bisa di bawah 10%. Sementara, bila kondisi pasar tengah buram seperti sekarang, bunga tersebut bisa naik ke angka melebihi 15%. Bank sering mengombinasikan *fixed rate* dan *floating rate* dalam program promosi mereka. Masing-masing bank mempunyai ketentuan review atau kaji ulang bunga KPR berbeda-beda. Ada yang melakukan review setiap 3 bulan atau 6 bulan tapi jarang sekali yang tahunan.

Kelebihan dan Kekurangan *Floating Rate*

Kelebihan dari perhitungan *floating rate* atau bunga berjalan terjadi saat bank menurunkan nilai suku bunga. Jika penurunan suku bunga ini terjadi, maka cicilan rumah akan ikut turun. Dari yang biasanya membayar cicilan sebesar 1.2 juta perbulan berubah menjadi 1 juta.

Adapun kelemahan dari system *floating rate* ini sama seperti kelebihanannya, yakni naik dan turunnya suku bunga acuan dan suku

bunga Bank Indonesia. Karena faktanya adalah kenaikan suku bunga lebih sering terjadi daripada penurunan suku bunga. Suku bunga *floating rate* setiap bank seharusnya dapat dilihat melalui *website* masing-masing bank karena peraturan BI mewajibkan tiap bank untuk menampilkan suku bunga acuan kredit di masing-masing *website* mereka.

METODE PENELITIAN

Rancangan penelitian pada tugas akhir ini menggunakan penelitian deskriptif. Menurut (Saifuddin, 2010) penelitian deskriptif yaitu suatu teknik dalam proses penelitian yang didasarkan atas suatu data dari suatu subyek yang diteliti. Sedangkan desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif yang dimaksudkan untuk memberikan informasi mengenai data yang diamati. Penelitian deskriptif merupakan metode penelitian yang menggambarkan objek atau subyek yang diteliti sesuai dengan apa adanya, dengan tujuan menggambarkan secara sistematis, fakta dan karakteristik obyek yang diteliti secara tepat.

Menurut (Sugiyono, 2015) penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif karena data yang diperoleh di lapangan berupa data dalam bentuk fakta yang perlu adanya analisis secara mendalam. Maka pendekatan kualitatif akan mendorong pada pencapaian data yang lebih mendalam terutama dengan keterlibatan peneliti sendiri di lapangan. Dalam penelitian kualitatif, peneliti menjadi instrumen utama dalam mengumpulkan data

yang dapat berhubungan langsung dengan obyek penelitian

Batasan Penelitian

Batasan penelitian diperlukan untuk memberi batasan terhadap suatu objek yang diteliti, sehingga hasil dari penelitian lebih fokus untuk menyelesaikan permasalahan yang terdapat di rumusan masalah. Berikut ini adalah batasan penelitian yang akan digunakan :

1. Dalam penelitian yang dilakukan ini terkait dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) PT. Bank Mandiri Tbk. Cabang Tunjungan Plaza Surabaya terhadap pemberian bunga kepada nasabah yang telah mengajukan kredit kepemilikan rumah.
2. Dalam penelitian yang dilakukan terkait dengan persepsi nasabah terhadap *floating rate* pada pembiayaan KPR PT. Bank Mandiri Tbk. Cabang Tunjungan Plaza Surabaya.

Data dan Metode Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan teknik analisis secara deskriptif. Menurut Victorious (2012) sumber data primer didefinisikan sebagai data yang diperoleh langsung dari sumbernya. Berikut merupakan beberapa metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian Tugas Akhir, yaitu :

1. Wawancara

Pengertian wawancara menurut Subagyo (2011) didefinisikan sebagai suatu kegiatan dilakukan untuk mendapatkan informasi secara langsung dengan

mengungkapkan pertanyaan-pertanyaan pada para responden. Wawancara bermakna berhadapan langsung antara *interview* dengan responden, dan kegiatannya dilakukan secara lisan.

2. Observasi

Observasi menurut Supriyati (2011) didefinisikan sebagai suatu cara untuk mengumpulkan data penelitian yang mempunyai sifat dasar naturalistik yang berlangsung dalam konteks natural, serta pelakunya berpartisipasi secara wajar dalam interaksi.

Penelitian akan dilaksanakan secara langsung dengan melihat secara langsung bagaimana kondisi yang berlangsung di lapangan melalui petugas yang bersangkutan.

3. Studi Pustaka

Studi pustaka menurut Nazir (2013) didefinisikan sebagai teknik pengumpulan data dengan mengadakan studi penelaah terhadap buku-buku, literatur-literatur, catatan-catatan, dan laporan-laporan yang ada hubungannya dengan permasalahan yang akan dipecahkan.

Berdasarkan pengertian diatas salah satu cara yang dilakukan adalah dengan cara membaca buku di perpustakaan STIE Perbanas Surabaya serta mencari literatur-literatur yang sesuai dengan permasalahan melalui internet.

4. Kuisisioner (Angket)

Sugiyono (2014) mendefinisikan Angket atau kuisisioner merupakan suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat

pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

Berdasarkan pengertian diatas maka pengumpulan data akan dilakukan berdasarkan quisioner yang berisi daftar pertanyaan atau pernyataan kepada nasabah untuk dijawab. Baley dalam Mahmud (2011) mengemukakan bahwa untuk penelitian dengan menggunakan analisis data statistik, ukuran sampel paling minimum adalah 30.

Teknik Analisis Data

Menurut (Sugiyono, 2015) analisis data adalah suatu metode dalam menyusun data yang diperoleh secara sistematis dari wawancara, catatan di lapangan dan dokumentasi melalui pengorganisasian data ke dalam kategori, menjabrakan ke dalam unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang paling penting dan yang akan dipelajari dan membuat kesimpulan sehingga dipahami oleh diri sendiri dan orang lain.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian Tugas Akhir ini yaitu analisis secara kualitatif. Menurut (Ivanovich Agusta, 2014) analisis data kualitatif terdapat tiga tahap yaitu sebagai berikut :

A. Reduksi data

Adalah proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis dilapangan. Proses ini berlangsung secara terus-menerus selama penelitian berlangsung. Reduksi data meliputi meringkas data, mengkode, menelusur tema, membuat gugus-gugus. Reduksi data pada penelitian

ini bertujuan untuk mempermudah pemahaman peneliti terhadap data yang telah terkumpul dari hasil penelitian. Dalam hal ini peneliti akan mengumpulkan informasi melalui wawancara dengan narasumber mengenai persepsi nasabah mengenai pemberian bunga program KPR.

B. Penyajian data

Yaitu kegiatan sekumpulan informasi disusun, sehingga memberi kemungkinan akan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Bentuk penyajian data secara kualitatif antara lain :

1. Teks naratif dan berbentuk catatan lapangan.
2. Matriks, grafik, bagan. Bentuk-bentuk ini menggabungkan informasi yang tersusun dalam bentuk yang padu dan mudah dipahami, sehingga memudahkan untuk melihat apa yang sedang terjadi.

C. Penarikan kesimpulan

Setelah mereduksi data dan disajikan, peneliti membuat kesimpulan yang didukung bukti pada tahap pengumpulan data. Kesimpulan adalah jawaban dari rumusan masalah yang telah dingkapkan sejak awal.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Subjek Penelitian

Sejarah Bank Mandiri ini diambil oleh penulis melalui web resmi Bank Mandiri yaitu (bankmandiri.co.id, 2020) Bank Mandiri didirikan pada 2 Oktober 1998, sebagai bagian dari program restrukturisasi perbankan yang

dilaksanakan oleh pemerintah Indonesia.

Pada bulan Juli 1999, empat bank pemerintah -- yaitu Bank Bumi Daya, Bank Dagang Negara, Bank Ekspor Impor Indonesia dan Bank Pembangunan Indonesia -- dilebur menjadi Bank Mandiri, dimana masing-masing bank tersebut memiliki peran yang tak terpisahkan dalam pembangunan perekonomian Indonesia.

Sampai dengan hari ini, Bank Mandiri meneruskan tradisi selama lebih dari 140 tahun memberikan kontribusi dalam dunia perbankan dan perekonomian Indonesia.

Tahun 2005 menjadi titik balik bagi Bank Mandiri, dimana Bank Mandiri memutuskan untuk menjadi bank yang unggul di regional (*regional champion Bank*), yang diwujudkan dalam program transformasi yang dilaksanakan melalui 4 (empat) strategi utama, yaitu:

a) Implementasi budaya.

Dilakukan dengan restrukturisasi organisasi berbasis kinerja, penataan ulang sistem penilaian berbasis kinerja, pengembangan *leadership* dan talent serta penyesuaian sumber daya manusia dengan kebutuhan strategis.

b) Pengendalian tingkat *NPL* secara agresif.

Bank Mandiri fokus pada penanganan kredit macet dan memperkuat sistem manajemen risiko. Pertumbuhan pasar melalui strategi dan *value proposition* yang *distinctive* untuk masing-masing segmen.

c) Meningkatkan pertumbuhan bisnis yang melebihi rata-rata.

Pertumbuhan pasar melalui strategi dan *value proposition* yang *distinctive* untuk masing-masing segmen.

d) Pengembangan dan pengelolaan program aliansi.

Direktorat atau *Business Unit* dalam rangka optimalisasi layanan kepada nasabah, serta untuk lebih menggali potensi bisnis nasabah-nasabah eksisting maupun *value chain* dari nasabah-nasabah dimaksud.

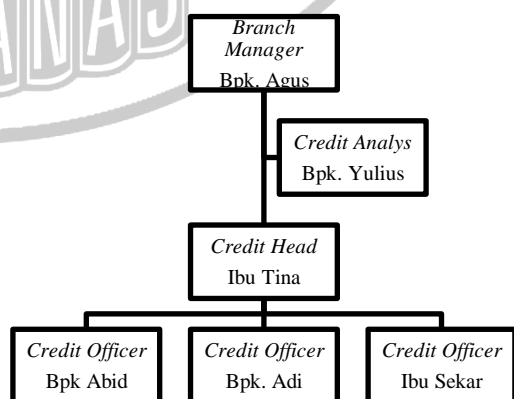
VISI

"Indonesia's best, ASEAN's prominent"

MISI

1. Berorientasi pada pemenuhan kebutuhan pasar
2. Mengembangkan sumber daya yang professional
3. Memberi keuntungan yang maksimal kepada *stakeholder*
4. Melaksanakan manajemen terbuka
5. Peduli terhadap kepentingan masyarakat dan lingkungan.

Struktur Organisasi Perusahaan



Gambar 4.1
Struktur Organisasi PT. Bank
Mandiri Tbk. Cabang Tunjungan
Plaza Surabaya

Job Description

1. Credit Analys

- a) Menilai kelayakan kredit dari klien yang ada atau prospektif
- b) Memeriksa transaksi keuangan dan riwayat kredit kasus per kasus (aplikasi, laporan, neraca, dokumen hukum, dll)
- c) Melengkapi rasio, trend dan arus kas menganalisis dan membuat proyeksi
- d) Memberikan perspektif multidimensi pada prospek investasi dengan cara yang mudah diakses dan informatif
- e) Menentukan secara mendalam tingkat risiko yang terlibat
- f) Menganalisis data dengan cermat dan menghasilkan laporan yang jelas dan objektif
- g) Secara rutin memonitor pinjaman untuk kepatuhan
- h) Mematuhi kebijakan dan pedoman kredit
- i) Memantau kualitas aset portofolio perusahaan secara berkelanjutan
- j) Menyusun model informasi kredit yang memprediksi tren dan pola
- k) Melakukan analisis menyeluruh atas laporan keuangan dan penilaian permintaan kredit, termasuk

permintaan baru, permintaan yang berubah, pembiayaan kembali dan uji tuntas tahunan

- l) Memberikan rekomendasi terkait dengan analisis dan penilaian risiko kredit
- m) Presentasikan analisis, temuan, dan rekomendasi kepada manajer, terutama temuan yang melibatkan kemampuan peminjam untuk membayar
- n) Ikuti perkembangan terbaru dengan protokol peminjaman perusahaan
- o) Rekonsiliasi file kredit dan identifikasi perbedaan dan varian

2. Office Boy

- a) Membersihkan dan merapikan meja, kursi, komputer dan perlengkapan lainnya.
- b) Membersihkan lingkungan kantor atau lantai
- c) Mengirim atau mengambil dokumen antar divisi / bagian.
- d) Melayani permintaan fotokopi atau perbaikan printer.
- e) Membantu menyediakan keperluan setiap karyawan.
- f) Melaksanakan tugas tertentu sesuai permintaan pimpinan atau karyawan divisi yang dilayani.

3. Satpam

- a) Bertanggung jawab atas keamanan dan ketertiban di lingkungan kantor.
- b) Membuka pintu, menyambut dan memberi salam dengan

- ramah setiap nasabah yang akan masuk ke dalam bank.
- c) Menanyakan keperluan nasabah dan memberikan nomor antrian kepada nasabah sesuai dengan keperluan nasabah.
 - d) Memberikan petunjuk dan arahan dengan baik jika ada nasabah yang memerlukan informasi.
 - e) Memperhatikan seluruh kegiatan di dalam dan di luar bank, segera sigap bertindak jika ada sesuatu yang mencurigakan.
 - f) Melakukan tindakan yang cepat dengan mengedepankan keamanan dan keselamatan nasabah dan pegawai bank jika ada kejadian yang menjurus ke arah kriminal.

Profil Usaha



Gambar 4.2

Tampak depan PT. Bank Mandiri Tbk. Cabang Tunjungan Plaza Surabaya

Sumber : google.com

Bank Mandiri adalah Badan Usaha Milik Negara Indonesia yang berbentuk perseroan terbatas dan bergerak di bidang jasa keuangan perbankan.

Profil Usaha Bank Mandiri

Nama : PT. Bank Mandiri Tbk. Cabang Tunjungan Plaza Surabaya

Alamat : Jalan Basuki Rahmat No. 2-4 Kedungdoro, Kec. Tegalsari, Kota Surabaya, Jawa Timur 60261

Nomor Telpn : (031) 5343251 – 52

Fax : 5311305

Website : bankmandiri.co.id

Makna Logo



Gambar 4.3

Logo PT Bank Mandiri Tbk.

Produk – Produk KPR Bank Mandiri

Mandiri KPR *Take Over*

Pembiayaan untuk pengambilalihan kredit dari KPR bank lain, dengan maksimum limit kredit sebesar outstanding (sisa pinjaman) terakhir di bank asal atau limit kredit baru sesuai perhitungan bank. Jadi, apabila jumlahnya lebih besar dari outstanding terakhir di bank asal, Anda bisa menggunakannya untuk memenuhi beragam kebutuhan lain.

Mandiri KPR *Top Up*

Penambahan limit kredit untuk mandiri KPR yang sudah berjalan minimal satu tahun, asalkan kolektibilitas (status pembayaran angsuran) berjalan lancar selama enam bulan terakhir. Adanya

tambahan limit kredit memungkinkan Anda untuk memenuhi beragam kebutuhan lain.

Mandiri KPR *Flexible*

Sistem pembayaran angsuran yang fleksibel memungkinkan Anda untuk membeli rumah tinggal/ruko/rukan/apartemen dengan menentukan sendiri jangka waktu dan pembagian jumlah kreditnya (tersedia rekening revolving).

Mandiri KPR Angsuran Berjenjang

Memudahkan karyawan untuk membeli rumah, dengan keringanan berupa penundaan pembayaran sebagian angsuran pokok sampai tahun ketiga. Pada tahun keempat, jumlah angsuran akan kembali normal

Pembahasan

Prosedur dan syarat pembiayaan KPR pada PT. Bank Mandiri Cabang Tunjungan Plaza Surabaya

Tahapan – Tahapan prosedur pembiayaan KPR di PT. Bank Mandiri Cabang Tunjungan Plaza Surabaya adalah sebagai berikut :

A. Calon debitur menyiapkan surat permohonan dan syarat syarat yang di berikan kepada calon debitur.

Adapun syarat – syarat yang harus dipenuhi oleh debitur adalah

1. Warga Negara Indonesia (WNI) dan berdomisili di Indonesia

2. Umur minimal 21 tahun, maksimal 55 tahun (pegawai) dan 60 tahun (profesional/wiraswasta) saat masa kredit berakhir
3. Memiliki pekerjaan dan penghasilan tetap, dengan masa kerja/usaha minimal 1 (satu) tahun (pegawai) atau 2 (dua) tahun (profesional/wiraswasta)

B. Selanjutnya pihak bank menerima dan mulai memeriksa kelengkapan dokumen dan keabsahannya.

C. Pihak bank memeriksa nasabah dengan melakukan *BI checking* dengan memeriksa ke *BI checking* maka akan diperoleh data mengenai kredit yang telah di terima nasabah dan sirkulasi pembayarannya.

D. Setelah nasabah dinilai memiliki riwayat kredit yang baik, pihak bank melakukan survey ke kediaman nasabah, mendokumentasikan dan melakukan wawancara kepada calon debiturnya.

E. Pihak bank akan melakukan proposal kredit kepada kredit analisis untuk menjelaskan kepada kredit analis mengenai calon debiturnya, apabila ditolak maka pihak bank akan menginformasikan bahwa telah ditolak, namun jika di terima maka pihak bank akan memberikan hasil hitungan kepada nasabah.

F. Setelah hitungan tersebut dapat diterima oleh nasabah maka nasabah akan datang ke bank dan melakukan pengikatan

kredit secara notarial dibaawah tangan.

| | |
|--------------|-----------|
| 41 – 55 | 2 |
| Total | 31 |

Persepsi Masyarakat Mengenai Floating Rate yang diberikan PT. Bank Mandiri Cabang Tunjungan Plaza Surabaya

1. Hasil Olahan dari kuisisioner dilihat dari jenis kelamin responden

Tabel 4.2.2

BERDASARKAN JENIS KELAMIN

| Jenis Kelamin | Banyak Responden (Nasabah) |
|---------------|----------------------------|
| Laki-laki | 10 |
| Perempuan | 21 |
| Total | 31 |

Dari data yang didapatkan, diketahui bahwa nasabah Bank Mandiri yang menggunakan program KPR lebih banyak yang berjenis kelamin perempuan dibandingkan dengan jenis kelamin laki-laki yang terdiri dari sepuluh nasabah laki-laki dan dua puluh satu nasabah perempuan.

2. Hasil Olahan dari kuisisioner dilihat dari usia responden

Tabel 4.2.3

BERDASARKAN USIA

| Usia (Tahun) | Banyak Responden (nasabah) |
|--------------|----------------------------|
| 21 - 25 | 22 |
| 26 - 30 | 6 |
| 31 – 40 | 1 |

Dari data yang didapatkan, dinyatakan nasabah Bank Mandiri kantor cabang tunjungan plaza Surabaya yang menggunakan program KPR berusia antara 21 tahun – 25 tahun, hal ini dikarenakan dalam penggunaan fasilitas KPR Bank Mandiri minimal harus berusia 21 tahun keatas, hal tersebut diperkuat dengan data responden yang berusia 21 tahun -25 tahun yang terdiri dari 22 nasabah, yang berusia 26 tahun – 30 tahun sebanyak enam responden, sedangkan sisanya yaitu satu nasabah berusia lebih dari 30 tahun.

Sehingga dapat kita ketahui bahwasannya nasabah KPR Bank Mandiri berusia 21-25 tahun dimana pada usia tersebut sebagian besar masyarakat memiliki keinginan terhadap kepemilikan rumah dan produktif dalam pekerjaan

3. Hasil Olahan dari kuisisioner dilihat dari pendidikan terakhir responden

Tabel 4.2.4

BERDASARKAN PENDIDIKAN TERAKHIR

| Pendidikan Terakhir | Banyak Responden (Nasabah) |
|---------------------|----------------------------|
| SD/SMP/SMA | 14 |
| Diploma | 8 |
| S1 | 8 |
| S2 | 1 |
| S3 | 0 |
| Total | 31 |

Dari data yang terkumpul atas penyebatan kuisioner, dinyatakan bahwa nasabah Bank Mandiri kantor cabang tunjungan plaza Surabaya yang memprogram KPR banyak yang berpendidikan terakhir di tingkat SD/SMP/SMA berjumlah empat belas reponden dan Diploma dan S1 yang masing – masing berjumlah delapan nasabah sedangkan yang berpendidikan terakhir S2 sebanyak satu nasabah.

4. Hasil olahan dari kuisioner dilihat dari pekerjaan responden

**Tabel 4.2.5
BERDASARKAN
PEKERJAAN**

| Pekerjaan | Banyak Responden(Nasabah) |
|---------------------|----------------------------------|
| TNI/POLRI | 0 |
| PNS | 1 |
| Wirausaha/Pengusaha | 7 |
| Petani | 0 |
| Petani | 1 |
| Guru/Dosen | 0 |
| Buruh | 17 |
| Pelajar/Mahasiswa | 6 |
| Lainnya | |
| Total | 31 |

Dari data yang telah didapatkan, dinyatakan bahwa program KPR Bank Mandiri cabang tunjungan plaza Surabaya dapat disimpulkan banyak nasabah pengguna yang berprofesi sebagai

Pelajar/mahasiswa dengan jumlah tujuh belas nasabah.

Responden yang berprofesi sebagai pelajar/mahasiswa sangat banyak karenan mengingat data pada tabel 4.3 paling banyak pendidikan terakhir adalah SD/SMP/SMA. Nasabah yang memiliki profesi lainnya dari pilihan yang tersedia sejumlah enam nasabah. Sedangkan nasabah pengguna yang memiliki pekerjaan Wirausaha/pengusaha sebanyak tujuh nasbaah sedangkan PNS dan Guru/dosen masing-masing satu nasabah.

5. Hasil Olahan dari kuisioner dilihat dari pendapatan per bulan responden.

**Tabel 4.2.6
BERDASARKAN
PENDAPATAN PER BULAN**

| Pendapatan Per Bulan (Rupiah) | Banyak Responden (Nasabah) |
|--------------------------------------|-----------------------------------|
| < Rp. 5.000.000 | 21 |
| > Rp. 5.000.000 – Rp. 10.000.000 | 5 |
| > Rp. 10.000.000 – Rp. 18.000.000 | 3 |
| > Rp. 18.000.000 | 2 |
| Total | 31 |

Dari data yang terkumpul, dinyatakan bahwa nasabah KPR Bank Mandiri cabang tunjungan plaza surabaya telah memiliki pekerjaan sesuai dengan tabel 4.4 di atas. Gaji yang didapatkan oleh nasabah sebagian besar yaitu empat puluh nasabah yang memiliki gaji di

bawah lima juta rupiah, hal ini berbanding lurus dengan profesi yang paling banyak dari responden yaitu sebagai pelajar/mahasiswa, sehingga dua puluh satu orang dari responden memiliki gaji di bawah lima juta rupiah.

Gaji mulai dari lima juta satu rupiah sampai dengan sepuluh juta rupiah sejumlah lima nasabah, Hal tersebut diperkuat karena responden sebagian kecil yang sudah memiliki pekerjaan secara pribadi sehingga nasabah yang memiliki pendapatan diatas lima juta rupiah hanya dimiliki oleh lima responden. sedangkan untuk gaji diatas delapan juta rupiah sebanyak lima responden Mengingat minimnya responden yang sudah bekerja.

6. Hasil Olahan dari kuisisioner berdasarkan alasan memilih KPR Mandiri

Tabel 4.2.7
BERDASARKAN ALASAN
PENGGUNAAN

| Alasan Memilih KPR Mandiri | Banyak Responden (Nasabah) |
|-----------------------------------|----------------------------|
| Kerjasama dengan banyak developer | 7 |
| Proses cepat dan mudah | 3 |
| Suku bunga kompetitif | 4 |
| Servis dan marketing yang baik | 3 |
| Lainnya | 1 |
| | 13 |

| | |
|--------------|-----------|
| Total | 31 |
|--------------|-----------|

Dari data yang sudah didapatkan, dinyatakan bahwa nasabah Bank Mandiri cabang tunjungan plaza Surabaya yang memprogram KPR memiliki banyak alasan, namun dari data di atas sapat disimpulkan bahwa nasabah sangat terbantu dengan KPR Bank Mandiri dengan adanya kerjasama dengan banyak developer hal tersebut terbukti dengan pemilihan alasan tersebut sebanyak tujuh nasabah, karena sebagian besar responden memiliki usia muda dan dimana pada usia tersebut menginginkan segala hal dengan mudah.

Proses cepat dan mudah dipilih oleh tiga nasabah, suku bunga kompetitif empat nasabah, servis dan marketing yang baik tiga nasabah, lainnya satu nasabah dan sisanya memilih untuk tidak menjawab pertanyaan.

7. Hasil kuisisioner jangka waktu KPR yang di ambil nasabah

Tabel 4.2.8
BERDASARKAN JANGKA
WAKTU KPR

| Jangka Waktu | Banyak Responden (Nasabah) |
|-----------------|----------------------------|
| < 5 Th | 2 |
| >5 Th – 7 Th | 2 |
| >7 Th – 10 Th | 1 |
| >10 Th – 15 Th | 3 |
| > 15 Th – 20 Th | 2 |
| | 22 |
| Total | 31 |

Dari data yang terkumpul atas penyebatan kuisoner, dinyatakan bahwa nasabah Bank Mandiri kantor cabang tunjungan plaza Surabaya yang memprogram KPR banyak yang mengambil jangka waktu KPR antara sepuluh tahun sampai lima belas tahun sebanyak tiga responden, jangka waktu lima sampai tujuh tahun dan lima belas sampai dua puluh tahun masing – masing dua responden, dan sebanyak satu responden mengambil KPR dengan jangka waktu tujuh sampai sepuluh tahun, sisanya mengosongi kuisioner dikarenakan minimnya responden.

8. Analisis Hasil kuisioner

Pada pengelolaan data yang kedua digunakan skala Likert, Pada penelitian ini skala Likert memiliki lima skor pada setiap alternatif jawaban yang sudah tersedia, skor yang dimiliki pada setiap alternatif anantara lain:

**Tabel 4.2.9
SKALA LIKERT**

| Keterangan | Skor |
|---------------------|------|
| Sangat Setuju | 5 |
| Setuju | 4 |
| Netral | 3 |
| Tidak Setuju | 2 |
| Sangat Tidak Setuju | 1 |

Kategori penelitian dibuat dengan tujuan untuk mempermudah penilaian yaitu dengan daftar distrbusi frekuensi dengan memiliki panjang kelas yang sama.

**Tabel 4.2.10
INTERVAL KELAS**

| Keterangan | Skor |
|---------------------|------------------|
| Sangat Tidak Setuju | $0,00 \leq 1,00$ |
| Tidak Setuju | $1,01 \leq 2,00$ |
| Netral | $2,01 \leq 3,00$ |
| Setuju | $3,01 \leq 4,00$ |
| Sangat Setuju | $4,01 \leq 5,00$ |

Hambatan

Dalam melayani nasabah, Credit officer dituntut untuk memberikan pelayanan dan membuat nasabah berminat untuk memprogram KPR di Bank Mandiri. Adapun hambatan yang di hadapi antara lain :

- a. Nasabah biasa membandingkan suku bunga Bank Mandiri dengan bank lain. Terkadang nasabah datang ke PT. Bank Mandiri Tbk. Cabang Tunjungan Plaza Surabaya dengan beberapa pilihan suku bunga dari yang informasinya sudah didapat sebelumnya melalui bank lain, sehingga sudah diketahui beberapa suku bunga kompetitif lainnya.
- b. Nasabah menawarkan perhitungan yang sudah di berikan
- c. Hambatan tersebut seperti beberapa nasabah yang tidak setuju dengan perhitungan yang diinginkan sehingga terjadi tawar menawar perhitungan cicilan yang sudah di berikan.

Alternatif

Adanya hambatan yang di hadapi oleh *credit officer* di PT. Bank Mandiri Tbk. Cabang Tunjungan Plaza Surabaya dalam melayani nasabah, maka sangat diperlukan tindakan penyelesaian atau alternative penyelesaian tersebut yaitu :

1. Apabila nasabah datang dengan informasi mengenai suku bunga KPR di bank lain maka *credit officer* sesuai dengan peraturan yang ada di Bank Mandiri akan tetap memberikan sesuai dengan bunga KPR yang telah ditetapkan oleh Bank Mandiri, dan akan disarankan kepada program KPR dengan bunga lebih bersaing dengan bank lain.
2. Apabila nasabah mulai tawar menawar mengenai perhitungan cicilan yang akan di bayarkan maka *credit officer* akan berdiskusi dengan *credit operation head* mengenai tawaran yang diberikan nasabah, apabila *credit operation head* menyetujui dengan tawaran tersebut sesuai dengan ketentuan di Bank Mandiri maka *credit officer* akan mengabulkan atau memberi keringanan cicilan kredit yang diberikan.

PENUTUP

Kesimpulan

Prosedur pembiayaan KPR pada PT. Bank Mandiri Tbk. Cabang Tunjungan Plaza Surabaya yaitu yang pertama calon debitur menyiapkan surat permohonan dan syarat syarat yang di berikan kepada calon debitur, kedua pihak bank

menerima dan mulai memeriksa kelengkapan dokumen dan keabsahannya.

Ketiga pihak bank memeriksa nasabah dengan melakukan *BI checking* dengan memeriksa ke *BI checking* maka akan diperoleh data mengenai kredit yang telah di terima nasabah dan sirkulasi pembayarannya.

Setelah nasabah dinilai memiliki riwayat kredit yang baik, pihak bank melakukan survey ke kediaman nasabah, mendokumentasikan dan melakukan wawancara kepada calon debiturnya.

Pihak bank akan melakukan proposal kredit kepada kredit analisis untuk menjelaskan kepada kredit analisis mengenai calon debiturnya, apabila ditolak maka pihak bank akan menginformasikan bahwa telah ditolak, namun jika di terima maka pihak bank akan memberikan hasil hitungan kepada nasabah.

Setelah hitungan tersebut dapat diterima oleh nasabah maka nasabah akan datang ke bank dan melakukan pengikatan kredit secara notarial dibawah tangan. Terkait dengan persentase kesetujuan nasabah terhadap perubahan bunga yang melekat pada program KPR yang diberikan oleh PT Bank Mandiri (Persero) Tbk cabang Tunjungan plaza Surabaya.

Berdasarkan hasil perhitungan yang diperoleh dari pengisian kuisioner yang dilakukan oleh nasabah dengan kriteria tertentu rata-rata persepsi kesetujuan nasabah terhadap perubahan bunga adalah 4,3. Hal ini mengindikasikan bahwa nasabah cenderung menyetujui adanya perubahan bunga pada program KPR

di PT. Bank Mandiri Tbk cabang Tunjungan Plaza Surabaya.

Persepsi masyarakat mengenai pembiayaan KPR (Kredit Kepemilikan Rumah) dengan kebijakan *Floating rate* pada bank konvensional khususnya PT. Bank Mandiri Cabang Tunjungan Plaza Surabaya yaitu nasabah cenderung tetap menyetujui atas perhitungan bunga yang diberikan, dan hal tersebut dapat mempengaruhi minat nasabah, dengan adanya penjelasan yang diberikan *credit officer* dan kepuasan atas servis yang dilakukan oleh Bank Mandiri dapat juga membuat nasabah tertarik menggunakan produk perbankan lain dari Bank Mandiri.

Nasabah juga menyetujui Bank Mandiri memiliki suku bunga kompetitif dan memiliki proses yang cepat dan mudah dalam pengajuan KPR nya. Beberapa nasabah membeberkan keyakinannya yaitu dengan suku bunga yang kompetitif sehingga dapat lebih mudah diterima oleh nasabah, keinginannya untuk membeli rumah/ property ingin segera di wujudkan, serta beberapa juga mengetahui ketentuan dari Bank Indonesia sehingga nasabah lebih mengerti mengenai perubahan bunga pada program KPR di Bank Mandiri tersebut.

Pelayanan yang dilakukan *credit officer* juga memiliki beberapa hambatan yaitu Nasabah biasa membandingkan suku bunga Bank Mandiri dengan bank lain dan Nasabah menawar perhitungan yang sudah di berikan maka solusinya dari masalah tersebut adalah Apabila nasabah datang dengan informasi mengenai suku bunga KPR di bank lain maka *credit officer* sesuai

dengan peraturan yang ada di Bank Mandiri akan tetap memberikan sesuai dengan bunga KPR yang telah ditetapkan oleh Bank Mandiri, dan akan disarankan kepada program KPR dengan bunga lebih bersaing dengan bank lain.

Apabila nasabah mulai tawar menawar mengenai perhitungan cicilan yang akan di bayarkan maka *credit officer* akan berdiskusi dengan *credit operation head* mengenai tawaran yang diberikan nasabah, apabila *credit operation head* menyetujui dengan tawaran tersebut sesuai dengan ketentuan di Bank Mandiri maka *credit officer* akan mengabulkan atau memberi keringanan cicilan kredit yang diberikan.

Saran

1. Bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian di bank yang sama, sebaiknya untuk memilih topik yang berbeda. Untuk program KPR di Bank Mandiri memiliki berbagai jenis produk KPR yang dapat ditawarkan kepada nasabah, serta dapat dijadikan sebagai topik penelitian untuk diangkat menjadi tugas akhir.
2. Bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian dengan topik pembahasan yang sama, sebaiknya dilakukan pada bank yang berbeda, karena syarat dan ketentuan pada setiap bank pastilah berbeda.
3. Bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian pada bank yang sama dan topik dalam pembahasannya juga sama pula, sebaiknya menggunakan aturan

yang paling terbaru yang berlaku pada bank tersebut

Implikasi Penelitian

Implikasi penelitian bagi PT Bank Mandiri Tbk cabang Tunjungan Plaza Surabaya agar menghasilkan perubahan yang lebih baik dari sebelumnya adalah sebagai berikut :

1. Untuk meminimalisir nasabah yang menawar perhitungan cicilan yang diberikan maka sebaiknya, diberikan hitungan pasti yang sesuai dan tidak dapat di ubah dengan tawaran nasabah. Bank Mandiri memberitahukan kepada nasabah ketika datang ke BTN untuk menyiapkan persyaratan yang wajib dibawa ketika ingin mengajukan program KPR di Bank Mandiri
2. Untuk memudahkan masyarakat mengenai perhitungan KPR di Bank Mandiri disediakan kalkulator simulasi perhitungan KPR di web resmi Mandiri.

DAFTAR PUSTAKA

Abubakar, H., & Nur, I. (2013) *Analisis Kredit Kepemilikan rumah Terhadap Pendapatan Bunga Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Cabang Makasar*

Astuti, E. D., & Fitria, S. (2016) *Analisis Pengaruh DPK, Suku Bunga KPR, dan NPL Terhadap Total Penyaluran KPR Perbankan di Indonesia (Studi pada Bank Umum Konvensional Periode 2013-2015)* (Doctoral dissertation, Fakultas Ekonomi

dan Bisnis)

Ikhsan, R. M. (2015) *Analisis Kebijakan Pembiayaan PT. BTN Kantor Cabang Syariah Pekanbaru dalam Memberikan Kredit Kepemilikan Rumah Fasilitas Likuiditas Pembiayaan Perumahan dengan Skim Murabahah* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau)

Mahmud. (2011). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Pustaka Setia.

Saifuddin. (2011). *Panduan Praktis Pelayanan Kontrasepsi*. Tridasa Printer.

Siregar, A. N, (2015) *Analisis Perbedaan Pembiayaan KPR Bank Konvensional, Pembiayaan KPRS Bank Syariah di Medan (Studi Kasus Pada Bank Tabungan Negara BTN, Bank Muamalat Indonesia)*

Sugiyono. (2015). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. CV Alfabeta.

Sofianto, I., FATHONI, A., & HARYONO, A. T. (2016) *Pengaruh Lokasi, Tingkat Suku Bunga, Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Kepemilikan Rumah (Studi Empiris Pasa PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Semarang)*. *Journal of Management*, 2(2)

Wulandari, O. A., & Zannati, R. (2017) *Analisis Perbandingan Pembiayaan KPR Terhadap*

Suku Bunga Kompetitif Fix & Cap pada PT. Bank Central Asia, Tbk. Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT, 2, 307-314

www.id.wikipedia.org/wiki/Kredit_pemilikan_rumah diakses 01 januari 2019

www.bi.go.id. (2019). diakses 21 januari 2020.

www.bankmandiri.co.id. (2020). diakses 25 februari 2020.

