

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Penulis akan memberikan kesimpulan atas dasar hasil pembahasan yang sudah diuraikan. Berikut kesimpulannya antara lain:

1. Terdapat rangkaian prosedur pembiayaan KPR pada PT. Bank Mandiri Tbk Cabang Tunjungan Plaza Surabaya yang harus dipenuhi oleh nasabah mulai dari pengajuan permohonan, pemeriksaan dokumen dan keabsahan dokumen nasabah, pengecekan *BI Checking*, Survei latar belakang nasabah, melakukan dokumentasi dan analisis kredit.
2. Terkait dengan persentase 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. Hal ini mengindikasikan bahwa nasabah cenderung menyetujui adanya perubahan bunga pada program KPR di PT. Bank Mandiri Tbk cabang Tunjungan Plaza Surabaya.
3. 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.

4. 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.

5.2 Saran dan Implikasi Penelitian

Dari penelitian yang telah dilakukan dengan judul "Presepsi Nasabah Terhadap Perubahan Bunga Pada Pembiayaan Kpr Di PT. Bank Mandiri Tbk. Cabang Tunjungan Plaza Surabaya", maka pada tugas akhir ini diberikan saran dan implikasi guna membantu pihak bank dalam mengatasi permasalahan yang muncul.

5.2.1 Saran

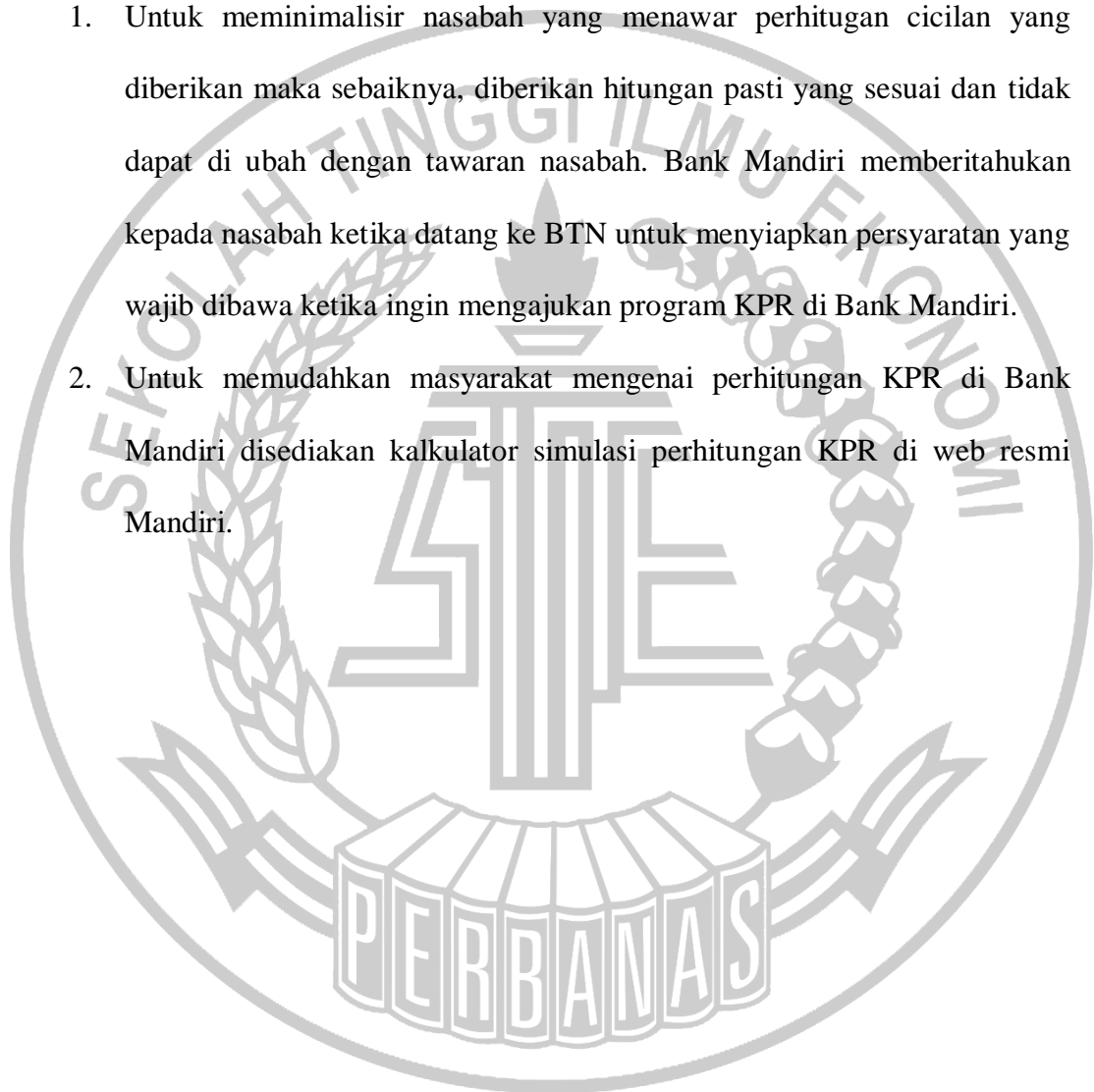
Saran ini ditujukan untuk peneliti selanjutnya supaya menghasilkan penelitian yang jauh lebih baik lagi. Oleh karena itu disarankan sebagai berikut :

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.

5.2.2 Implikasi

Masukan diberikan kepada 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.*

