

**The Analysis Of Mortgages Demand Griya Utama At PT Bank Tabungan
Negara Sudirman Branch in Pekanbaru**

Deani Apri yanti

deaniapriyanti@yahoo.com

Pembimbing

Lapeti Sari, SE, M,Si

Drs Hendro Ekwarso, M.Si

Jurusan Ilmu Ekonomi

Fakultas Ekonomi, Universitas Riau

ABSTRACT

The research is conducted by PT Bank Tabungan Negara, Sudirman Branch in Pekanbaru City. The aim of this research is to determine the factors that influence the demand on mortgages at PT Bank Tabungan Negara, Sudirman Branch in Pekanbaru, to analyze the influence of income, customer service, interest rate and term of the mortgage demand and to determine the factors that most effect the mortgages demand, Griya Utama at PT Bank Tabungan Negara, Sudirman Branch in Pekanbaru.

The research use descriptive analysis method. The sample in this study is the customers who use the product mortgages at PT Bank Tabungan Negara, Sudirman Branch in Pekanbaru, as much as 42 person mortgage using purposive sampling.

The result os survey is to reveal that customer service factor is the most influential factor in mortgage demands at PT Bank Tabungan Negara, Sudirman Branch in Pekanbaru.

Keyword : mortgages demand, income, customer service, interest rate, period

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam era globalisasi saat ini perubahan laju pembangunan semakin terus meningkat terutama sekarang ini. Indonesia merupakan salah satu negara berkembang yang terus tumbuh, sehingga berbagai upaya ditempuh untuk mendorong kegiatan-kegiatan pemerataan pembangunan. Pembangunan nasional pada hakikatnya ditujukan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat adil dan makmur merata disegala bidang.

Rumah merupakan salah satu kebutuhan pokok yang harus terpenuhi selain sandang dan pangan. Mempunya rumah layak huni juga dijadikan sebagai tolak ukur kesejahteraan masyarakat. Di Indonesia masih banyak masyarakat yang masih belum mempunyai rumah dan belum mempunyai tempat tinggal yang memadai sesuai dengan kebutuhan dan keinginan mereka. Meningkatnya pendapatan akan mendorong daya beli masyarakat untuk membeli rumah. Rumah juga bisa dijadikan sebagai lahan investasi.

Kebutuhan rumah di Indonesia setiap tahunnya terus bertambah. Berdasarkan hitungan Real Estate Indonesia (REI), total kebutuhan rumah per tahun bisa mencapai 2,6 juta didorong oleh pertumbuhan penduduk, perbaikan rumah rusak dan *backlog* atau kekurangan rumah. Berdasarkan data jumlah penduduk sekarang ini lebih kurang 241 juta jiwa dengan angka pertumbuhan penduduk 1,3 % per tahun dapat dipastikan kebutuhan akan rumah akan meningkat. Melihat besarnya angka kebutuhan rumah maka harus diperlukan penyediaan dana yang besar untuk membangunnya. Pembelian rumah bisa dilakukan dengan cara tunai ataupun kredit. Seseorang dapat membeli rumah secara tunai apabila orang tersebut memiliki uang yang nilainya sama dengan harga rumah tersebut. Namun seiring dengan semakin sulitnya keadaan ekonomi dan banyaknya tuntutan kebutuhan yang harus dipenuhi oleh masyarakat maka pembelian rumah secara tunai semakin sulit dilakukan, terutama bagi masyarakat yang tingkat ekonominya menengah ke bawah. Dengan demikian, pembelian rumah secara kredit dikalangan masyarakat menjadi pilihan yang sangat menarik.

Disinilah peran bank dalam mendukung kegiatan perekonomian sangat besar. Bank berusaha agar dapat membantu dan mendorong kegiatan perekonomian dengan menyediakan fasilitas kredit yang dapat dijangkau dan sangat dibutuhkan oleh setiap individu dalam masyarakat. Salah satu fasilitas kredit yang dibutuhkan oleh masyarakat tersebut adalah penyediaan kredit pemilikan rumah, karena setiap individu membutuhkan tempat tinggal selain sandang dan pangan yang mutlak harus dipenuhi setiap individu. Perumahan juga merupakan kebutuhan primer yang harus dipenuhi oleh setiap individu masyarakat. KPR masih menjadi sumber pembiayaan utama konsumen untuk membeli rumah. Arafat (2006:339) menyatakan sektor perumahan dapat diandalkan sebagai motor penggerak putaran roda perekonomian nasional. Bisnis properti akan menjanjikan peluang yang sangat menggiurkan bagi bank-bank penyalur Kredit Pemilikan Rumah (KPR) untuk dapat meningkatkan kinerja

secara berkesinambungan karena kehadiran jasa perbankan adalah sebuah keniscayaan geliat bisnis ini.

Kredit pemilikan rumah atau yang lebih dikenal disingkat dengan KPR merupakan kredit yang diberikan bank untuk membantu nasabah dalam memenuhi kebutuhan rumah. Dalam melakukan perkreditan rumah ini, nasabah atau pemohon KPR harus memenuhi persyaratan yang ditetapkan oleh masing-masing bank yang bersangkutan. Bila persyaratan tersebut telah dipenuhi maka bank akan memberikan KPR tersebut sesuai dengan kesepakatan sebelumnya.

PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk merupakan Bank yang memiliki fokus bisnis di perumahan dengan perbandingan 75 : 25 (75% Perumahan : 25% Non Perumahan). Bank BTN adalah salah satu bank yang ditunjuk oleh menteri perumahan rakyat dalam hal penyaluran KPR subsidi dimana KPR ini mendapatkan subsidi dari pemerintah dalam hal suku bunga. Diperuntukkan bagi masyarakat kalangan menengah kebawah yang belum mempunyai rumah dan berpenghasilan kurang dari Rp 2.500.000,-. Selain itu juga ada KPR non subsidi (komersial) atau disebut juga dengan Kredit Griya Utama (KGU) dimana kredit ini diberikan kepada masyarakat yang mempunyai penghasilan diatas Rp 2.500.000,- dan pada KPR ini suku bunga yang berlaku adalah komersil. Hal ini membuat bank BTN hampir menguasai pangsa pasar dalam penyaluran KPR.

Pada posisi September 2011 Bank BTN Kantor Cabang Pekanbaru telah merealisasikan kredit sebesar Rp.1,438,000.00 Juta. Hal ini menunjukkan bahwasanya pemberian kredit Bank BTN Kantor Cabang Pekanbaru cukup signifikan.

Tabel 1.1 : Perkembangan Realisasi Kredit (Rp.000) dan Jumlah Nasabah Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Griya Utama PT. Bank Tabungan Negara

HARGA	TAHUN											
	2005		2006		2007		2008		2009		2010	
	R	N	R	N	R	N	R	N	R	N	R	N
<75 juta	10.735.200	336	5.410.500	149	2.832.250	70	7.290.600	157	6.227.500	129	9.879.400	185
75 juta - <150 juta	8.007.930	251	9.962.680	274	5.934.050	146	8.283.500	178	2.897.500	60	6.461.600	121
150 juta <350 juta	17.791.870	557	225.000	6	8.410.900	208	7.102.700	153	-	-	9.662.400	181
> 350 juta	7.039.000	220	14.846.820	408	1.787.800	44	4.137.200	89	650.000	14	8.283.600	155

(Persero) Tbk KC Pekanbaru Berdasarkan Tipe Harga Tahun 2005 - 2010

Sumber : Laporan Keuangan BTN Pekanbaru

Ket :

R = Realisasi

N = Nasabah

Dari Tabel 1 di atas dapat dilihat realisasi Kredit Pemilikan Rumah berdasarkan harga untuk jenis kredit Griya Utama <75 juta pada tahun 2005 cukup besar sebesar RP 10.735.200.000,- dan terus mengalami fluktuasi di tahun-tahun berikutnya sama seperti tipe yang lainnya. Semakin banyaknya pesaing dalam penyaluran KPR membuat masyarakat dapat menentukan pilihan yang

terbaik dalam pengambilan KPR yang disesuaikan kebutuhan dan pendapatan mereka. Hal ini membuat Bank BTN meningkatkan kualitasnya dalam penyaluran KPR dari segi pelayanan nasabah keputusan yang cepat, suku bunga yang kompetitif dan jangka waktu yang relevan

1.2 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi jumlah permintaan KPR Griya Utama PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Sudirman Pekanbaru

2. LANDASAN TEORI

2.1 Teori Permintaan

Sukirno (2003:75) menerangkan tentang ciri hubungan antara jumlah permintaan dan harga. Permintaan dalam pengertian ekonomika didefinisikan sebagai skedul, kurva atau fungsi yang menunjukkan berbagai jumlah suatu produk yang para konsumen ingin dan mampu membeli pada berbagai tingkat harga yang mungkin selama suatu periode waktu tertentu.

Jadi permintaan merupakan hubungan antara harga dan jumlah yang diminta, bisa dinyatakan dengan skedul, kurva atau dengan fungsi (Wijaya 1999 : 102). Kurva permintaan menggambarkan hubungan terbalik antara harga dengan kuantitas barang yang diminta. Kurva ini seperti diketahui berbentuk menurun dari kiri atas ke kanan bawah karena hubungan terbalik tersebut.

2.2 Kredit Pemilikan Rumah

Secara umum kredit kepemilikan adalah KPR (Kredit Pemilikan Rumah) adalah kredit yang digunakan untuk membeli rumah atau untuk kebutuhan konsumtif konsumtif lainnya dengan jaminan/agunan berupa rumah. Walaupun penggunaannya mirip, KPR berbeda dengan kredit konstruksi dan renovasi. Sedangkan Taufik (2011:53) menyebutkan bahwa KPR atau Kredit Pemilikan Rumah adalah fasilitas yang diberikan pihak bank agar seseorang bisa memiliki rumah ataupun kebutuhan konsumtif lainnya dengan jaminan berupa rumah.

Di beberapa Bank, pengertian KPR berbeda-beda, sehingga dalam pengelompokan produk yang ingin ditawarkanpun berbeda. Terdapat bank yang mengakui bahwa apartemen, rumah toko (ruko), rumah kantor (rukan) sebagai produk KPR, namun ada pula yang tidak. Sama halnya dengan BRI, pengertian KPRnya pun berbeda dengan Bank lainnya. Berdasarkan SE KPR NOSE : S.09-DIR/ADK/02/09, pengertian KPR adalah kredit pemilikan rumah adalah kredit konsumtif baik untuk pembelian baru atau bekas, *take over*, pembangunan serta renovasi, dengan objek berupa :

1. Rumah tinggal, rumah toko (ruko) dan rumah kantor (rukan), selanjutnya disebut dengan kredit pemilikan rumah (KPR).

2. Apartemen, rumah susun atau rusunami dan kondotel, selanjutnya disebut dengan kredit pemilikan rumah (KPR).

Menurut Supriyono (2011:124) KPR merupakan kredit yang dipergunakan untuk pembiayaan :

1. Pembelian rumah baru (dari *developer* atau perorangan)
2. Pembelian rumah bekas (*second*)
3. Pembelian ruka/rukan
4. Pembelian apartemen baru/bekas
5. Renovasi rumah
6. Konstruksi (pembangunan rumah, ruko, rukan)
7. Renovasi (rumah, ruko, rukan, apartemen) dan lain-lain

Dari kutipan-kutipan di atas maka dapat diambil kesimpulan bahwa KPR atau kredit pemilikan rumah adalah kredit konsumsi yang diberikan bank untuk membantu masyarakat dalam memiliki rumah.

2.3 Pelayanan Nasabah

Menurut Wahjono (2010:178) pelayanan nasabah (*customer service*) dalam dunia jasa menjadi sesuatu hal yang vital. Hal ini mengingat sifat jasa yang salah satunya adalah tidak berwujud (*intangible*) memerlukan umpan balik (*feedback*) untuk menilai kualitas layanannya. Kualitas jasa yang merupakan ciri pembentuk kepuasan pelanggan biasanya didapatkan dari pendapat pelanggan. Oleh karena itu pelayanan nasabah menjadi penting karena juga dapat menampung berbagai pendapat pelanggan mulai dari kepuasan sampai pada tidak kepuasan.

Menurut Kasmir (2008:180) pengertian pelayanan nasabah atau *customer service* secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.

Keandalan sistem pelayanan sering menjadi penentu kepercayaan nasabah terhadap bank dan produk-produknya. Dunia perbankan menyadari betapa pentingnya memperoleh dan mempertahankan kepercayaan nasabah bagi keberhasilan bisnis bank. Perbankan berlomba-lomba menunjukkan sikap lebih menghargai nasabah dan mengembangkan pelayanan unggul.

Seiring dengan semakin ketatnya persaingan dalam sektor perbankan menimbulkan tentang cara-cara yang bisa memberikan kepuasan yang sempurna bagi setiap nasabah.

2.4 Pendapatan

Pendapatan nasional adalah jumlah dari pendapatan faktor-faktor produksi yang digunakan untuk memproduksi barang dan jasa dalam suatu tahun tertentu. Pendapatan dapat diartikan sebagai penghasilan yang diperoleh dari jasa-jasa produksi yang dihasilkan pada suatu waktu tertentu. Sedangkan pengertian lain menyatakan bahwa pendapatan merupakan seluruh penerimaan yang diterima dari suatu ekonomi individu yang ada dalam suatu masyarakat.

2.5 Tingkat Suku Bunga

Menurut Kasmir (2002:133) bunga bank dapat diartikan sebagai balas jasa yang diberikan oleh bank 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).

Widayatsari, Anthony (2009:66) sedangkan tingkat suku bunga adalah harga yang harus dibayar bila terjadi pertukaran antara satu rupiah sekarang dan satu rupiah di masa yang akan datang.

Secara historis suku bunga hampir setara peradaban manusia. Hal ini diungkapkan oleh Kidwell dkk (1993:133-134) di dalam Puspapranoto (2004:69) menyatakan bahwa ribuan tahun yang lalu orang telah meminjamkan barang kepada orang lain dan kadang-kadang mereka telah meminta semacam kompensasi atas jasa yang diberikan kompensasi tersebut disebut sewa, yakni harga diri meminjam harta orang lain. Miller dkk (1993:137) dalam Supranoto menyatakan bahwa bunga adalah sejumlah dana, dinilai dalam uang, yang diterima si pemberi pinjaman (kreditor), sedangkan suku bunga adalah rasio dari bunga terhadap jumlah pinjaman.

2.6 Jangka Waktu

Menurut Suyatno dkk (1997:101) mengatakan bahwa pada umumnya jangka waktu kredit merupakan cerminan dari resiko kredit yang mungkin muncul. Makin panjang waktu kredit makin tinggi resiko yang mungkin muncul, maka bank akan membebankan bunga yang lebih tinggi dibandingkan dengan kredit jangka pendek.

Jangka waktu menjadi salah satu pertimbangan nasabah dalam pengambilan KPR. Jangka waktu yang tidak terlalu cepat dengan suku bunga yang cenderung rendah menjadi pilihan nasabah sekarang ini.

3. METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di kota Pekanbaru. Dalam rangka pelaksanaan penelitian untuk memperoleh informasi dan data yang diperlukan dalam pembahasan skripsi, maka peneliti melakukan penelitian pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Cabang Sudirman yang berlokasi di Jalan Jenderal Sudirman Pekanbaru.

3.2 Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiyono (2008:115) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek dan subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi pada penelitian ini adalah nasabah pada PT Bank Tabungan Negara

(Persero) Tbk Cabang Sudirman Pekanbaru yang memperoleh produk KPR GRIYA UTAMA pada tahun 2010 yang berjumlah 642 nasabah.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut Sugiyono (2008:116). Besarnya ukuran sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan perumusan Slovin (Bungin, 2006 :78).

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

penjelasan :

N : ukuran populasi

n : ukuran sampel

e : persen kelonggaran ketelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih ditolerir / presisi

Peneliti mengambil nilai presisi (e) sebesar 15 %, sehingga jumlah sampel yang diperlukan adalah :

$$n = \frac{642}{\{1 + 642(15\%)^2\}}$$

$$n = \frac{642}{15,445}$$

$$n = 41,56685$$

$$n = 42 \text{ orang nasabah}$$

Jadi, dari 642 nasabah yang meminta KPR Griya Utama dari PT. BTN Pekanbaru, maka diambil 42 orang nasabah sebagai sampelnya.

Prosedur yang digunakan untuk mengambil sampel adalah *purposive random sampling* dimana setiap anggota populasi memiliki peluang yang sama menjadi responden dan pengambilan sampel didasarkan atas pertimbangan sendiri.

3.3 Jenis dan Sumber Data

Data yang digunakan sebagai informasi untuk melakukan penelitian ini adalah :

1. Data primer adalah data yang didapatkan secara langsung di lapangan atau lokasi penelitian melalui observasi ataupun penyebaran kuesioner kepada responden. Data ini memuat karakteristik responden maupun variabel-variabel yang akan diteliti
2. Data sekunder adalah data hasil olahan yang diperoleh dari pihak kedua, baik berupa data kualitatif maupun kuantitatif. Data-data ini dapat berupa jumlah pembiayaan, struktur organisasi, sejarah singkat bank dan kegiatan utama bank secara umum yang diperoleh dari PT Tabungan Negara. Serta data yang diperoleh dari hasil publikasi media massa dan buku referensi.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Dalam usaha memperoleh informasi tentang data-data yang dibutuhkan dalam penelitian ini, penulis berhubungan langsung dengan pihak-pihak yang berwenang yang memberikan informasi perusahaan dengan menggunakan teknik pengumpulan data, yaitu:

1. Interview, yaitu wawancara langsung dengan pimpinan cabang maupun pimpinan seksi dan karyawan PT Bank Tabungan Negara serta kepada nasabah bank sebagai alat pelengkap kuesioner yang diberikan yang berkaitan dengan penelitian.
2. Kuesioner, yaitu dengan mengedarkan daftar pertanyaan yang diajukan kepada nasabah bank yang memperoleh produk KPR GRIYA UTAMA pada PT Bank Tabungan Negara guna melengkapi data yang mendukung tujuan penelitian.

3.5 Metode Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan analisis data deskriptif. Dengan analisis deskriptif ini, penganalisaan data dilakukan dengan cara menggambarkan seluruh peristiwa dari objek penelitian dan mengaitkannya dengan teori yang ada dan ditabulasikan kedalam tabel-tabel kemudian dipaparkan, yang dalam penelitian ini menyangkut faktor-faktor yang mempengaruhi jumlah permintaan KPR Griya Utama serta faktor yang mempengaruhi jumlah permintaan KPR Griya Utama PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Cabang Sudirman Pekanbaru.

4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

Ada banyak faktor yang mempengaruhi permintaan kredit kepemilikan rumah (KPR). Banyaknya faktor-faktor tersebut menjadikan pertimbangan bagi nasabah untuk mengambil KPR.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan terhadap 42 orang responden, yaitu para debitur yang mengambil kredit pemilikan rumah (KPR) Griya Utama pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Sudirman Pekanbaru diperoleh hasil penelitian yaitu mengenai identitas responden, faktor-faktor yang mempengaruhi permintaan kredit kepemilikan rumah (KPR) Griya Utama pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Sudirman.

Dalam penelitian ini dikemukakan empat faktor yang mempengaruhi permintaan kredit Pemilikan rumah (KPR) Griya Utama pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Sudirman Pekanbaru yaitu faktor Pendapatan, Pelayanan Nasabah, Tingkat Suku Bunga dan jangka Waktu Kredit. Dari hasil penelitian terhadap 42 orang responden, ditemukan suatu kesimpulan mengenai alasan yang paling mempengaruhi nasabah dalam meminta Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Griya Utama pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Sudirman Pekanbaru sebagai berikut

Tabel 4.1 : Alasan Utama yang Mempengaruhi Permintaan Responden terhadap Kredit Pemilikan Rumah Griya Utama (KGU) Keinginan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Sudirman Pekanbaru

No	Alasan	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Pendapatan	15	35,71
2	Pelayanan Nasabah	17	40,47
3	Tingkat Suku Bunga	8	19,04
4	Jangka Waktu	2	4,76
Jumlah		42	100

Sumber : Data Olahan, 2012

Dari tabel di atas diketahui 40,47% responden menyatakan bahwa alasan utama mereka memilih kredit pemilikan rumah (KPR) Griya Utama pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Sudirman Pekanbaru karena alasan pelayanan nasabah. Berikutnya disusul dengan alasan pendapatan dengan responden sebesar 35,71%, sementara 19,04% responden lainnya memilih tingkat suku bunga dan sisanya 4,76% memilih jangka waktu sebagai alasan mereka dalam meminta kredit pemilikan rumah (KPR).

Besarnya pengaruh faktor pelayanan nasabah bagi responden dalam melakukan permintaan kredit pemilikan rumah (KPR) Griya Utama pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Sudirman Pekanbaru telah membuktikan bahwa masyarakat kalangan menengah ke atas, lebih mementingkan aspek pelayanan sebagai pertimbangan utama dalam memilih bank untuk mengambil KPR. Pelayanan adalah hal nomor satu yang memberikan kenyamanan, keakuratan, ketepatan dan kepercayaan yang tinggi terhadap suatu bank.

Dengan semakin banyaknya bank-bank yang menyalurkan KPR dimana Bank Tabungan Negara (BTN) bukan lagi merupakan satu-satunya penyalur KPR hal ini memberikan banyak pilihan bagi masyarakat dalam meminta Kredit Pemilikan Rumah (KPR) untuk membantu membeli rumah mereka. Banyak faktor yang mempengaruhi masyarakat dalam memilih KPR pada suatu bank.

Masyarakat meminta kredit pemilikan rumah (KPR) Griya Utama pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Sudirman Pekanbaru dipengaruhi oleh beberapa faktor atau alasan tertentu. Dari hasil penelitian di lapangan diketahui faktor-faktor yang mempengaruhi permintaan kredit pemilikan rumah (KPR) Griya Utama pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Sudirman Pekanbaru secara umum adalah faktor pelayanan, faktor pendapatan, faktor tingkat suku bunga dan faktor jangka waktu kredit.

Dari 42 orang responden, 40,47% menyatakan alasan mereka memilih permintaan kredit pemilikan rumah (KPR) Griya Utama pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Sudirman Pekanbaru karena faktor pelayanan nasabah, diikuti dengan faktor pendapatan sebesar 35,71%, faktor tingkat suku bunga sebesar 19,04% dan sisanya sebesar 4,76% dikarenakan faktor jangka waktu kredit.

Melihat angka-angka yang didapat dari penelitian ini dapat diketahui bahwa faktor pelayanan nasabah menjadi pilihan utama bagi responden. Hal ini menunjukkan motivasi pelayanan merupakan faktor dominan yang dipertimbangkan dalam memilih KPR.

5 KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan faktor-faktor yang mempengaruhi diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Faktor-faktor yang mempengaruhi permintaan kredit pemilikan rumah Griya Utama (KGU) PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Sudirman Pekanbaru adalah faktor pelayanan nasabah yang mencakup lima dimensi penilaian (40,47%) dan pendapatan (35,71%), faktor suku bunga (19,04%) serta faktor jangka waktu kredit (4,76%).
2. Dari hasil penelitian diketahui bahwa faktor yang paling mempengaruhi permintaan kredit pemilikan rumah (KPR) Griya Utama pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Sudirman Pekanbaru adalah faktor pelayanan nasabah (40,47%) diantara faktor-faktor yang diteliti.

5.2 Saran

Dari uraian tentang beberapa faktor yang mempengaruhi permintaan kredit pemilikan rumah (KPR) Griya Utama pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Sudirman Pekanbaru, ada beberapa saran yang penulis berikan untuk perkembangan dimasa yang akan datang, yaitu sebagai berikut:

1. Dalam upaya mendapatkan nasabah, sebaiknya PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Sudirman Pekanbaru tidak cenderung menetapkan suku bunga yang tinggi dikarenakan banyaknya bank pesaing lain yang memiliki suku bunga yang beragam dan bersaing serta tingkat jangka waktu yang lebih lama. Hal ini bisa menjadi salah satu pertimbangan pihak pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Sudirman Pekanbaru untuk menarik nasabah lebih banyak lagi. Peningkatan kualitas pelayanan juga harus terus diperhatikan. Pihak bank harus berkomitmen untuk melayani dengan sepenuh hati.

6. DAFTAR PUSTAKA

- American Institute of Banking, 1995. *Manajemen Bank*, pentj: Drs. A. Hasymi Ali. Bumi Aksara, Jakarta.
- Arafat, Wilson, 2006. *Manajemen Perbankan Indonesia*. LP3ES, Jakarta
- Arif, M. Nur Rianto, Euis Amalia, 2010. *Teori Mikro Ekonomi*, Edisi 1. Kencana, Jakarta

- Biro Pusat Statistik, 2011. *Pekanbaru Dalam Angka*. Pekanbaru. h. 6-15.
- Bungin, Burhan, 2006. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Kencana, Jakarta
- Dendawijaya, Lukman, 2005. *Manajemen Perbankan*, Edisi Kedua, Ghalia Indonesia, Bogor.
- Hadiwidjaja, R.A.Rivai Wirasasmita, 1991. *Analisis Kredit*. Pionir Jaya, Bandung
- Hasibuan, Malayu S.P, 2011. *Dasar-Dasar Perbankan*. PT Bumi Aksara, Jakarta
- Ismail, 2010. *Manajemen Perbankan dan Teori Menuju Aplikasi*. Kencana, Jakarta
- Kasmir 2002, *Dasar-Dasar Perbankan*, Edisi 1. PT RajaGrafindo Persada, Jakarta
- Kasmir 2007. *Manajemen Perbankan*, Edisi 1. PT RajaGrafindo Persada, Jakarta
- Kasmir 2008, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Edisi Revisi. PT RajaGrafindo Persada, Jakarta
- Kasmir 2010, *Pemasaran Bank*, Edisi revisi. Kencana, Jakarta
- Sudarman, Ari, 2004. *Teori Ekonomi Mikro*, Buku 1 Edisi Empat. BPFE, Yogyakarta
- Sukirno, Sadono, 2003. *Pengantar Teori Mikro Ekonomi*, Edisi Ketiga. PT RajaGrafindo Persada, Jakarta
- Simorangkir, O. P, 2004. *Pengantar Lembaga Keuangan Bank dan Nonbank*. Ghalia Indonesia, Bogor
- Sinungan, Muchdarsyah 1995. *Uang dan Bank*. PT Rineka Cipta, Jakarta
- Suhendra, 2012, *Wuiih! Kebutuhan Rumah Capai 2,6 Juta Unit per Tahun*, Detik Finance 16 Februari 2012, akses 16 Februari 2012 <http://m.detik.com/read/2012/02/16/065221/1843675/1016/wuiih-kebutuhan-rumah-capai-26-juta-unit-per-tahun>
- Sugiyono, 2008. *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta, Bandung.
- Supriyanto, Eko B, 2006. *Budaya Kerja Perbankan, Jalan Lurus Menuju Integritas*. Pustaka LP3ES Indonesia, Jakarta
- Supriyono, Maryanto 2011. *Buku Pintar Perbankan*. Andi, Yogyakarta

- Suyatno, Thomas, Djuhaepah T. Marala, Lazhar Abdullah, Johan Thomas Aponno, C. Tinon Yuniarti Ananda, A. Chalik, 1997. *Kelembagaan Perbankan*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Taufik, Ady Imam, 2011. *Agar KPR Langsung Disetujui Bank, Bagaimana Caranya?*. Media Pressindo, Yogyakarta
- Pandia, Frianto, Elly Santi Ompusunggu, Ahmad Abror, 2005. *Lembaga Keuangan*. PT Rineka Cipta, Jakarta
- Puspoprano, Sawaldjo 2004. *Keuangan Perbankan dan Pasar keuangan : Konsep, Teori dan Realita*. LP3ES, Jakarta
- Wahjono, Sentot Imam, 2010. *Manajemen Pemasaran Bank*. Graha Ilmu, Yogyakarta
- Wijaya, Faried, 1999. *Ekonomikamikro*, Edisi 2. BPFE, Yogyakarta
- Widayatsari, Ani, Anthony Mayes, 2009. *Ekonomi Moneter II*. Cendia Insani, Pekanbaru
- Yulianto, 2006. *Metode Riset Bisnis*. Penerbit Andi, Yogyakarta