

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sejak zaman dahulu hingga saat ini rumah selalu menjadi hal pokok dan bagian penting dari kehidupan. Tidak hanya dipergunakan untuk tempat tinggal, rumah maupun tanah merupakan aset yang sangat berharga sampai kapanpun. Rumah dan tanah merupakan investasi jangka panjang bagi masyarakat menengah keatas, pertumbuhan penduduk indonesia yang meningkat memberikan dorongan terhadap kebutuhan kepemilikan rumah, salah satu daerah yang terus mengalami pertumbuhan penduduk adalah kota Malang. Banyak masyarakat khususnya di Indonesia sendiri menganggap memiliki rumah merupakan cerminan bagi setiap orang, baik itu individu maupun keluarga. (Nuryani et al., 2022)

Banyak masyarakat yang beranggapan jika rumah merupakan hal yang harus terpenuhi. Tidak hanya itu gaya hidup, pertumbuhan ekonomi, hingga kemajuan teknologi yang semakin lama semakin maju membuat kepemilikan rumah menjadi masalah yang berkelanjutan, bahkan meningkat setiap tahunnya. Tetapi pada kenyataannya masih banyak sekali masyarakat yang belum bisa untuk mensejahterakan hidupnya dengan pendapatannya yang masih rendah, sehingga semakin minim kemampuannya untuk memiliki rumah seperti yang diharapkan (Sandria et al., 2016)

Menyikapi kondisi yang seperti itu, Pemerintah kini melakukan kerjasama dengan pihak bank terkait dengan penyedia dana untuk pembelian rumah dengan menyelenggarakan program yang disebut KPR (Kredit Pemilikan Rumah) bagi masyarakat. (Hidayat, 2017). Disini peran Bank dalam mendukung kemajuan

perekonomian sangat dibutuhkan. Salah satu Bank yang bekerjasama dengan pemerintah untuk menerapkan program KPR adalah Bank BTN. Produk KPR pada Bank BTN dapat dikatakan sebagai produk inti dan cukup terkenal bagi masyarakat, karena Bank BTN sendiri ingin menjadi bank terkemuka dalam pembiayaan maka Bank BTN sangat konsisten pada bisnis inti pembiayaan salah satunya KPR . (Meilawati et al., 2021). Kebanyakan masyarakat lebih mengenal Bank BTN sebagai bank yang menyediakan kredit perumahan dibandingkan dengan produk lainnya.

Pelayanan yang baik dan berkualitas dari Bank BTN membuat nasabah selalu menjalin hubungan yang erat dan kuat dengan Bank BTN. Bank BTN sendiri selalu mengupayakan untuk memaksimalkan pengalaman yang menyenangkan dibandingkan pengalaman yang tidak menyenangkan bagi nasabah sehingga akan meningkatkan kepuasan nasabah. (Meilawati et al., 2021). Pelayanan yang baik juga dapat menjadi salah satu alasan dari nasabah memilih produk KPR pada Bank BTN, maka dari itu Bank BTN sendiri selalu berupaya untuk menjaga kualitas pelayanan entah dari segi keramahan, kesopanan, loyalitas, dan juga cara berkomunikasi dengan baik.

Produk KPR pada Bank BTN memberikan prosedur yang mudah, bunga yang rendah, dan jangka angsuran yang terjangkau dalam kredit kepemilikan rumah. Hal ini dibuktikan dengan bank BTN yang menerima penghargaan karena prestasinya dalam memberikan kredit kepemilikan rumah (Fadli Alanshari, 2018). Produk KPR yang ditawarkan oleh Bank BTN ada dua yaitu KPR Subsidi dan KPR non subsidi. Produk KPR subsidi sendiri merupakan kredit kepemilikan rumah program kerjasama antara Bank dengan kementerian pekerjaan umum, perumahan rakyat dengan suku bunga yang rendah. Selain itu KPR Subsidi memiliki cicilan yang ringan dan bersifat tetap sepanjang jangka waktu kreditnya, sedangkan untuk kredit pemilikan rumah non

subsidi merupakan kredit rumah dari Bank BTN untuk keperluan pembelian rumah dari pengembang maupun non pengembang, baik itu perumahan baru maupun second, dan juga perumahan belum jadi/indent (Meilawati et al., 2021).

Produk KPR pada Bank BTN semakin kokoh Berdasarkan ramainya kebutuhan KPR pada saat ini, kini seluruh kalangan masyarakat sudah tidak terlalu berpikir panjang jika ingin memiliki hunian. Karena segala kemudahan yang ditawarkan oleh Bank BTN sendiri yang membuat masyarakat menjadi yakin untuk memilih KPR di Bank BTN (Dilla & Ekha Putera, 2022). Tetapi tentunya tidak hanya faktor kemudahan yang membuat masyarakat langsung memutuskan untuk memilih Bank BTN sebagai tempat untuk melakukan pembiayaan Kredit Pemilikan Rumah, tentunya masih ada faktor lain yang mempengaruhi masyarakat sebelum memutuskan untuk memilih KPR di Bank BTN.

Faktor lain selain faktor kemudahan, pelayanan dan prosedur terdapat juga faktor tingkat harga yang menjadi pertimbangan penting nasabah dalam memilih KPR, dan juga biaya biaya yang harus dikeluarkan. Harga pada KPR Bank BTN sudah relatif baik, kesesuaian dari harga dan juga manfaat menjadi indikator yang cukup penting bagi nasabah dalam memilih produk KPR pada Bank BTN (Yudistira ardian, 2023). Selain itu promosi juga menjadi faktor penting, karena adanya promosi dari Bank BTN membentuk nasabah yang memiliki loyalitas tinggi terhadap produk KPR BTN dan tidak mudah terpengaruh oleh promosi dari Bank lain yang dibuktikan dengan nasabah merekomendasikan atau mereferensikan KPR BTN kepada orang lain (Magdalena, 2013).

Berdasarkan Latar belakang tersebut di atas, maka peneliti tertarik untuk meneliti apakah faktor Promosi KPR BTN, faktor tingkat harga KPR BTN, faktor pelayanan dan faktor prosedur pembiayaan KPR BTN mempengaruhi nasabah dalam proses pengambilan keputusan untuk memilih KPR pada Bank BTN (KC Malang). Oleh sebab itu penulis

menggunakan judul “**Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Memilih Produk KPR (Studi Kasus Pada Bank BTN KC Malang)**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan diatas, maka rumusan masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Apakah Promosi KPR Bank BTN (KC Malang) memberikan pengaruh terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk KPR BTN (KC Malang)?
2. Apakah tingkat harga KPR Bank BTN (KC Malang) memberikan pengaruh terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk KPR BTN (KC Malang)?
3. Apakah pelayanan KPR Bank BTN (KC Malang) memberikan pengaruh terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk KPR BTN (KC Malang)?
4. Apakah prosedur KPR Bank BTN (KC Malang) memberikan pengaruh terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk KPR BTN (KC Malang)?
5. Apakah Promosi, tingkat harga, pelayanan dan prosedur memberikan pengaruh terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk KPR BTN (KC Malang)?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun penelitian ini mempunyai tujuan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Promosi KPR Bank BTN terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk KPR Bank BTN (KC Malang).
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh tingkat harga KPR Bank BTN terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk KPR Bank BTN (KC Malang).

3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pelayanan KPR Bank BTN terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk KPR Bank BTN (KC Malang).
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh prosedur KPR Bank BTN terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk KPR Bank BTN (KC Malang).
5. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh prosedur, tingkat harga, pelayanan dan prosedur KPR Bank BTN terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk KPR Bank BTN (KC Malang).

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dalam pengembangan ilmu manajemen perkreditan, memberikan pemahaman lebih terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih produk KPR di Bank BTN (KC Malang). Kemudian dapat juga menjadi referensi dan perbandingan untuk penelitian-penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi penulis

Melalui penelitian ini, penulis dapat mengetahui apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih produk KPR di Bank BTN KC Malang. Penulis juga dapat menambah wawasan dan pengetahuan di bidang akademis.

- b. Bagi perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pertimbangan bagi perusahaan untuk mengambil keputusan demi kemajuan perusahaan terutama yang berkaitan dengan aktivitas pembiayaan KPR.