ANALISIS ATRIBUT PRODUK KPR (KREDIT PEMILIKAN RUMAH) PADA BANK DALAM KEPUTUSAN PEMBELIAN

Oleh:

Eka Avianti Ayuningtyas

eka.avianti@gmail.com

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan atribut produk KPR Bank 'X' dan menganalisis atribut produk KPR Bank 'X' dalam keputusan pembelian. Metode penelitian ini adalah eksploratif kualitatif. Hasil penelitian berupa analisis data kualitatif berdasarkan wawancara yang dilakukan untuk memperoleh data primer, dengan nara sumber yaitu debitur KPR Bank 'X' berjumlah delapan orang. Dari hasil penelitian yaitu atribut produk KPR Bank 'X' adalah proses kredit yang relatif cepat dan mudah yang termasuk dalam atribut kualitas produk. Atribut produk dalam keputusan pembelian produk KPR Bank 'X' adalah pelayanan proses kredit relatif cepat dan mudah yang termasuk dalam atribut kualitas produk.

Kata kunci:

Atribut Produk, KPR, Keputusan Pembelian

PENDAHULUAN

Dalam persaingan pangsa pasar industri perbankan di Indonesia, bank sebagai bisnis jasa keuangan harus dapat memberikan layanan prima dan produk yang kompetitif. Pertumbuhan industri perbankan memberikan peluang untuk bank, baik milik pemerintah, swasta nasional maupun bank asing yang beroperasi di Indonesia. Yaitu dengan cara ekspansi ke pangsa pasar yang lebih luas untuk menjangkau target pasar seiring dengan pertumbuhan penduduk dan peningkatan segmen masyarakat kelas menengah.

Fungsi bank sebagai lembaga intermediary yaitu suatu lembaga yang tugasnya mengumpulkan dana dari masyarakat (funding) dan menyalurkan kembali kepada masyarakat

(lending), serta memberikan layanan jasa keuangan (financial services). Contoh produk dana (funding) di antaranya tabungan, giro, deposito, dan untuk produk kredit (lending) di antaranya fasilitas kredit kepemilikan rumah, kredit modal usaha, kredit kepemilikan mobil, kredit tanpa agunan, dan kartu kredit.

Dalam mengembangkan layanan dan produk perbankan khususnya kredit yaitu salah satunya dengan peluang bisnis properti di Indonesia yang semakin meningkat. Kebutuhan tempat tinggal dan perkembangan properti membuat industri perbankan memanfaatkan peluang ini sebagai lahan bisnis yang potensial. Yaitu dengan menawarkan produk Kredit Pemilikan Rumah (KPR), yaitu produk pembiayaan dalam rangka pembelian rumah, rumah toko (ruko), rumah kantor

(rukan), apartemen dan tanah bagi nasabah perorangan.

Rumah tinggal merupakan salah satu kebutuhan pokok. Fasilitas Kredit Pemilikan Rumah (KPR) menjadi salah satu cara dalam memenuhi kebutuhan tersebut, bahkan saat ini properti menjadi komoditi investasi masa depan. Permintaan masyarakat terhadap properti terus meningkat, sedangkan jumlah persediaan lahan atau properti terbatas. Sehingga menjadikan properti sebagai investasi masa depan karena pertumbuhan nilai properti yang semakin tinggi dan harga yang properti yang semakin mahal. Perbankan memberikan salah satu solusi produk kredit kepemilikan rumah bagi tiap individu yang membeli rumah dengan cara mengangsur atau kredit.

Pengertian bank asing adalah bank yang sahamnya (modalnya) seluruhnya dimiliki oleh asing. Bank asing yang beroperasi di Indonesia menghadapi persaingan yang sangat ketat dengan bank lokal baik milik pemerintah maupun swasta nasional. Bank asing pun ingin mempunyai posisi untuk merebut pangsa pasar nasabah khususnya dalam penelitian ini nasabah kredit. Untuk itu mengharuskan bank asing tersebut membuat produk yang dapat menarik minat konsumen untuk melakukan pembelian produknya. Menurut Kotler dan Armstrong(2012:248), produk adalah sebagai segala sesuatu yang dapat ditawarkan ke pasar untuk mendapat perhatian, dibeli, digunakan atau dikonsumsi yang dapat memuaskan keinginan atau kebutuhan.

Untuk menghadapinya bank-bank berlomba untuk memberikan penawaran terbaik bukan hanya mengenai suku bunga saja, tetapi atribut-atribut produk yang menyertai di dalamnya. Bank menawarkan berbagai produk namun

nasabah semakin rasional dalam memilih produk bank yang sesuai dengan kebutuhan atau keinginannya. Dalam persaingan yang semakin kompetitif tersebut bank membutuhkan atribut produk yang memberikan manfaat dengan pelayanan yang terintegrasi untuk semua produknya.

Menurut Kotler dan Armstrong(2012:254) atribut produk adalah pengembangan suatu produk atau jasa yang melibatkan penentuan manfaat yang akan diberikan. Sehingga penting untuk mengetahui manfaat yang dapat diberikan oleh suatu produk yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan konsumen yaitu dengan atribut produk.

TUJUAN PENELITIAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis atribut apa yang dipertimbangkan konsumen dalam keputusan pembelian produk KPR di bank Commonwealth, Jakarta. Di mana atribut produk yang menurut mereka memberikan manfaat dan keuntungan terbanyak atau terpenting sehingga memutuskan untuk membeli produk KPR bank asing tersebut.

TELAAH LITERATUR DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS Produk

Produk sebagai segala sesuatu yang dapat ditawarkan ke pasar untuk mendapat perhatian, dibeli, digunakan atau dikonsumsi yang dapat memuaskan keinginan atau kebutuhan (Kotler and Armstrong, 2012:248).

Menurut Kotler and Armstrong (2012:254), atribut dan servis produk adalah pengembangan suatu produk atau jasa yang melibatkan penentuan manfaat yang akan diberikan. Manfaat ini dikomunikasikan dan diserahkan dan atribut produk seperti kualitas, fitur, dan

rancangan. Pengembangan produk inilah yang diharapkan dapat menambah nilai kegunaan dan memberikan manfaat bagi para konsumennya.

Menurut Gitosudarmo (2000:188), atribut produk adalah suatu komponen yang merupakan sifat-sifat produk yang menjamin agar produk tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan yang diharapkan oleh pembeli. Keputusan mengenai atribut produk inilah yang akan memengaruhi reaksi atau tindakan maupun sikap konsumen terhadap pembelian. Semakin sesuai antara atribut produk atau sifat produk dengan keinginan konsumen, maka semakin kuat pula daya tarik produk tersebut untuk dibeli.

Menurut Kotler dan Armstrong (2012:254), atribut produk merupakan pengembangan suatu produk dan jasa melibatkan pendefinisian manfaat yang ditawarkan. Manfaat atribut produk yang ditawarkan dan disampaikan adalah sebagai berikut:

- Kualitas produk
Adalah karakteristik suatu produk atau jasa yang memiliki kemampuan yang menghasilkan kepuasan atau kebutuhan konsumen.
- Fitur produk
Fitur adalah alat untuk bersaing yang membedakan produk perusahaan dari produk pesaing.
- Rancangan Produk
Gaya mendeskripsikan penampilan suatu produk. Rancangan diawali dengan pengamatan dan pengembangan pemahaman secara mendalam terhadap kebutuhan konsumen.

Keputusan Pembelian Konsumen

Menurut Kotler dan Armstrong (2012:178), keputusan pembelian adalah tahap proses keputusan dimana

konsumen secara aktual melakukan pembelian produk. Pengambilan keputusan (Amirullah, 2002:61) dapat diartikan sebagai suatu proses penilaian dan pilihan dari berbagai alternatif sesuai dengan kepentingan-kepentingan tertentu dengan menetapkan suatu pilihan yang dianggap paling menguntungkan.

Hubungan Atribut Produk dengan Keputusan Pembelian

Menurut Tjiptono (2008:103) atribut produk merupakan unsur-unsur produk yang dipandang penting oleh konsumen dan dijadikan dasar pengambilan keputusan pembelian. Menurut Kotler dan Armstrong (2012:347), mengungkapkan bahwa manfaat ini dikomunikasikan dan dihantarkan oleh atribut produk. Atribut-atribut produk dipandang sebagai faktor yang memengaruhi keputusan pembelian konsumen, semakin lengkap dan komplit sebuah produk, semakin besar peluang produk tersebut untuk diminati oleh konsumen.

METODE PENELITIAN

Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian eksploratif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian eksploratif untuk menggali informasi dan mengumpulkan data-data awal secara rinci dari nara sumber mengenai produk KPR dan atribut-atribut yang menyertai, dan pendekatan kualitatif untuk memaparkan hasil penelitian dari data yang diperoleh selama penelitian.

Nara Sumber

Peneliti melakukan wawancara kepada nara sumber yaitu debitur Kredit Pemilikan Rumah Bank Commonwealth, Jakarta. Debitur adalah orang atau lembaga yang berutang kepada orang atau lembaga lain. Dalam hal ini adalah pihak

individu yang menggunakan jasa bank untuk pembiayaan rumah.

Nara sumber dalam penelitian ini terdiri dari delapan orang di antaranya berprofesi sebagai karyawan sebanyak enam orang dan wiraswasta sebanyak dua orang. Nara sumber dari berbagai latar belakang profesi dan bidang perusahaan yang berbeda-beda. Nara sumber yaitu mempunyai fasilitas KPR sejak tahun 2013 dan 2014 sampai saat ini. Para nara sumber tersebut dipilih oleh peneliti dengan pertimbangan dapat menjadi sumber untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian, yaitu dapat menjelaskan informasi secara terperinci mengenai produk KPR mengenai atribut-atribut produk dalam keputusan pembelian produk KPR.

Tabel 1
Daftar Wawancara

1	Atribut KPR apakah yang menjadi fokus perhatian Anda?
2	Menurut Anda atribut produk KPR apa saja yang ada di Bank Asing X ?
3	Apa saja dari atribut-atribut tersebut yang paling penting bagi Anda dalam keputusan pembelian produk KPR Bank Asing X ?

Jenis Data dan Pengumpulan Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan langsung dengan melakukan wawancara kepada nara sumber.

Teknik Pengambilan Sampel

Pengambilan sampel yang digunakan dengan nonprobability sampling adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap anggota populasi untuk

dipilih menjadi sampel. Dalam penelitian kualitatif ini penentuan sumber data pada orang yang diwawancarai dilakukan secara purposive adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2014:301). Pertimbangan yaitu nara sumber dari berbagai latar belakang profesi dan bidang perusahaan yang berbeda-beda, di antaranya berprofesi sebagai karyawan dan wiraswasta, dan nara sumber yang sudah mempunyai fasilitas KPR di Bank Commonwealth.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Atribut Produk KPR yang Menjadi Perhatian Nasabah

Hasil wawancara dengan nara sumber diketahui atribut produk KPR yang menjadi fokus perhatian debitur. Dari keseluruhan atribut produk KPR yang disebutkan oleh para nara sumber, diperoleh urutan suara terbanyak atribut produk KPR yang menjadi fokus perhatian debitur. Atribut produk KPR pertama yang dipertimbangkan adalah proses kredit yang mudah dan cepat yaitu sebanyak delapan nara sumber. Atribut produk KPR kedua yaitu suku bunga kredit yang kompetitif sebanyak tujuh nara sumber. Selanjutnya atribut produk KPR ketiga yaitu biaya kredit penalti pelunasan sebanyak tiga nara sumber.

Atribut Produk KPR Bank Commonwealth

Hasil wawancara dengan nara sumber dapat diketahui yang menjadi atribut produk KPR Bank Commonwealth. Dari keseluruhan atribut produk yang disebutkan oleh para nara sumber diperoleh urutan suara terbanyak. Atribut produk KPR Bank Commonwealth yang pertama adalah proses kredit relatif cepat dan mudah sebanyak enam nara sumber.

Atribut produk KPR Bank Commonwealth kedua yaitu biaya appraisal mahal sebanyak empat nara sumber. Atribut produk KPR Bank Commonwealth ketiga yaitu suku bunga yang kompetitif sebanyak empat nara sumber. Selanjutnya atribut produk KPR Bank Commonwealth keempat yaitu bebas biaya kredit, diantaranya biaya provisi, administrasi dan penalti pelunasan lebih awal, sebanyak dua nara sumber.

Atribut Produk dalam Pengambilan Keputusan Pembelian Produk KPR Bank Commonwealth

Hasil wawancara dengan nara sumber dapat diketahui pengambilan keputusan pembelian produk KPR Bank Commonwealth. Dari keseluruhan atribut produk KPR yang disebutkan oleh para nara sumber diperoleh urutan suara terbanyak. Atribut produk KPR Bank Commonwealth yang pertama adalah pelayanan proses kredit relatif cepat dan mudah.

Pelayanan proses kredit relatif cepat dan mudah di antaranya pegawai bank yang mengurus seluruh proses pengajuan kredit, dalam proses kredit respon dari pegawai Bank Commonwealth yang cepat, pegawai bank yang aktif follow up kepada debitur dalam proses kredit, pelayanan yang baik pada saat proses kredit, pegawai bank memberikan informasi yang dibutuhkan, proses take over yang mudah diurus seluruhnya oleh pihak Bank Commonwealth, pegawai bank menjanjikan proses kredit yang cepat dan diantara bank lainnya Bank Commonwealth paling cepat, proses kredit tidak berbelit-belit, nasabah existing yang sudah mempunyai fasilitas di Bank Commonwealth sehingga penilaian kredit lebih cepat pada proses kredit, pegawai Bank Commonwealth responsif sehingga

nasabah mengajukan fasilitas kredit ke satu bank saja yaitu Bank Commonwealth, dari tujuh nara sumber yang menyebutkan pelayanan proses kredit yang relatif cepat dan mudah. Selanjutnya atribut produk KPR Bank Commonwealth yang menjadi motivasi yaitu suku bunga KPR Bank Commonwealth sebanyak tiga nara sumber. Selanjutnya atribut produk KPR Bank Commonwealth ketiga yaitu bebas biaya kredit, diantaranya biaya provisi, administrasi dan penalti pelunasan lebih awal, sebanyak dua nara sumber.

Atribut produk selanjutnya adalah pegawai bank sebagai influencer dan sumber informasi yang paling memengaruhi sehingga mengambil keputusan pembelian produk KPR Bank Commonwealth. Dari salah satu debitur yaitu istri sebagai orang yang berperan pemberi pengaruh terhadap keputusan pembelian. Seorang debitur yang lain yaitu dari pegawai bank bersama atasannya melakukan pendekatan dengan berkunjung kepada debitur sehingga merasa yakin dan memberikan komitmen. Seorang debitur lainnya yaitu mengenal pegawai bank sebelumnya sehingga memberikan rasa kepercayaan dari seorang debitur yaitu dari referensi rekan kerja yang sudah mempunyai fasilitas KPR Bank Commonwealth.

Komponen Atribut Kualitas, Fitur dan Rancangan Produk KPR Bank Commonwealth

Komponen atribut produk KPR Bank Commonwealth meliputi kualitas, fitur dan rancangan. Komponen atribut kualitas, fitur dan rancangan produk KPR Bank Commonwealth berdasarkan hasil wawancara berturut-turut disajikan sebagai berikut:

Atribut Kualitas Produk KPR

- Fleksibilitas, kemudahan, dan kenyamanan bertransaksi pada pelayanan Bank Commonwealth
- Proses kredit yang relatif cepat.
- Dokumen persyaratan dalam pengajuan kredit cepat direspon.
- Proses take over diurus secara langsung oleh pihak Bank.
- Jika ada keterlambatan dalam pembayaran segera diinformasikan ke nasabah.
- Pelayanan akad kredit baik.
- Notaris rekanan Bank tidak kaku dan bisa mengikuti nasabah.
- Proses simple tidak berbelit-belit.
- Dokumen pengajuan tidak terlalu ribet.
- Pertanyaan tidak terlalu sulit.
- Reputasi bank internasional baik.
- Administrasi kredit yang agak lama untuk proses take over.
- Proses sertifikat dan dokumen akad kredit yang belum selesai dari notaris sehingga bank belum dapat memberikan copy sertifikat.
- Dari pihak notaris jadwal akad kredit diundur.
- Cek sertifikat tidak efektif dan efisien karena dilakukan dua kali untuk jaminan yang sama.
- Kemudahan transaksi pembayaran angsuran dari bank lain.
- Pelayanan untuk pemilihan tempat akad kredit menyesuaikan dengan lokasi debitur.
- Persyaratan dokumen untuk pengajuan tidak sulit.

Atribut Fitur Produk KPR

- Penilai agunan oleh Kantor Jasa Penilai Publik (KJPP) atau appraisal baik hasil laporannya walau relatif lebih mahal daripada bank lain. Laporan yang diberikan lengkap dan terperinci.

- Penilaian agunan untuk pencairan bertahap pembangunan rumah oleh
- KJPP sesuai dengan kondisi sebenarnya.
- Bebas biaya provisi.
- Bebas biaya penalti.
- Bebas biaya administrasi.
- Suku bunga 2% dibawah floating rate Bank Commonwealth.
- Program KPR Bebas di Bank Commonwealth dapat berlaku untuk semua konsumen bukan secara khusus untuk program pegawai perusahaan saja.
- Biaya appraisal yang mahal.
- Hasil penilaian agunan yang cukup realistis sesuai dengan harga pasar di kawasan perumahannya.
- Bunga fixed 3 tahun.
- Biaya kredit relatif besar untuk long term.
- Hasil laporan appraisal tidak sesuai harga pasar di kawasan perumahannya.
- Memanfaatkan fasilitas ATM Bank Commonwealth yaitu dapat menarik dana dari ATM mana saja.

Atribut Rancangan Produk KPR

- Plafon kredit sesuai kebutuhan debitur.
- Tenor kredit yang sesuai dengan keinginan debitur.
- Produk yang dikondisikan dengan kebutuhan debitur dalam hal kemampuan bayar angsuran.
- Bank Commonwealth dapat men-take over kewajiban hutang debitur dijadikan dalam satu fasilitas kredit.
- Kebijakan Bank Commonwealth terhadap persyaratan take over penilaian periode 6 bulan historical credit.
- Persyaratan dokumen pengajuan kredit yaitu rekening pendebitan

- angsuran harus periode 6 bulan untuk take over dari bank lain.
- Pencairan dana dari Bank Commonwealth untuk pelunasan fasilitas KPR langsung ke bank yang akan di-take over, dimana bank lain tidak sama yaitu menggunakan dana sendiri untuk melunasi (reimburse).
 - Tenor kredit dan besarnya angsuran sesuai dengan keinginan debitur.
 - Persyaratan blokir dana sebesar 1 bulan angsuran debitur merasa keberatan.

Berdasarkan hasil wawancara bahwa atribut produk KPR Bank Commonwealth yang pertama adalah proses kredit relatif cepat dan mudah yaitu di antaranya proses kredit yang relatif cepat, dokumen persyaratan dalam pengajuan kredit cepat diberikan respon, proses sederhana dan tidak berbelit-belit, pertanyaan pengajuan kredit tidak sulit, persyaratan dokumen tidak sulit, dan pengurusan take over diurus secara langsung oleh Bank Commonwealth, pelayanan akad kredit baik, notaris dapat mengikuti lokasi debitur, pemilihan akad kredit dilaksanakan menyesuaikan lokasi debitur. Kumpulan atribut-atribut tersebut termasuk ke dalam atribut kualitas produk, yaitu kemampuan suatu produk untuk melaksanakan fungsinya yang mempunyai dampak langsung terhadap performa produk dan layanan berkaitan erat dengan nilai dan kepuasan konsumen.

Atribut produk KPR Bank Commonwealth kedua yaitu biaya appraisal untuk penilai agunan yang menurut debitur biaya tersebut relatif mahal dibandingkan dengan bank lain. Atribut produk KPR Bank Commonwealth ketiga yaitu suku bunga kompetitif yaitu suku bunga 2% di bawah floating rate Bank Commonwealth.

Selanjutnya atribut produk KPR Bank Commonwealth keempat yaitu bebas biaya kredit, di antaranya biaya provisi, administrasi dan penalti pelunasan lebih awal. Atribut suku bunga dan bebas biaya kredit termasuk dalam atribut fitur produk yaitu alat untuk bersaing yang membedakan dari produk pesaing.

Atribut yang termasuk dalam rancangan produk yaitu di antaranya plafon, tenor, angsuran sesuai kebutuhan atau keinginan debitur, pengambilalihan kewajiban hutang ke dalam satu fasilitas kredit, pencairan dana dari Bank Commonwealth untuk pelunasan fasilitas KPR langsung ke bank yang akan di-take over, dimana bank lain tidak sama yaitu menggunakan dana sendiri untuk melunasi (reimburse), kebijakan Bank Commonwealth terhadap persyaratan take over penilaian periode 6 (enam) bulan historical credit. Atribut tersebut merupakan keistimewaan yang memengaruhi penampilan fungsi produk dari segi kebutuhan konsumen.

Komponen Atribut Kualitas, Fitur dan Rancangan Produk KPR Bank Commonwealth dalam Keputusan Pembelian

Komponen atribut produk KPR Bank Commonwealth meliputi kualitas, fitur dan rancangan. Komponen atribut kualitas, fitur dan rancangan produk KPR Bank Commonwealth berdasarkan hasil wawancara berturut-turut disajikan sebagai berikut:

Atribut Kualitas Produk KPR Bank Commonwealth dalam Keputusan Pembelian

- Berdasarkan pengalaman debitur sebelumnya di bank lain yang berbeda di Bank Commonwealth debitur merasakan kemudahan proses

dengan adanya pegawai bank yang mengurus proses kredit.

- Berdasarkan pengalaman debitur di bank lain yaitu ketidaknyamanan dalam hal cara komunikasi untuk penagihan keterlambatan pembayaran angsuran KPR.
- Respon pada saat proses kredit dari Bank Commonwealth yang cepat.
- Aktif follow up kepada nasabah dalam proses kredit.
- Pelayanan pada saat proses kredit baik.
- Pengalaman debitur pada proses kredit sebelumnya di bank lain tidak lancar.
- Pegawai bank memberikan informasi yang dibutuhkan kepada debitur.
- Proses take over yang mudah yaitu Bank Commonwealth mengurus sedangkan di bank lain nasabah mengurus sendiri.
- Pegawai bank melakukan pendekatan dengan debitur dengan cara berkunjung bersama dengan atasannya sehingga debitur merasa yakin dan berkomitmen.
- Pegawai bank menjanjikan proses kredit yang cepat dan diantara bank lainnya Bank Commonwealth paling cepat.
- Proses tidak berbelit-belit.
- Tidak berhubungan dengan banyak orang hanya fokus satu pengajuan ke Bank Commonwealth.
- Nasabah existing yang sudah mempunyai fasilitas di Bank Commonwealth sehingga penilaian lebih cepat pada proses kredit.
- Pelayanan kantor cabang Bank Commonwealth yang baik dari Customer Service dalam transaksi keuangan yang terdekat dan nyaman.
- Pegawai Bank Commonwealth responsif, sehingga debitur

mengajukan fasilitas kredit ke satu bank saja yaitu Bank Commonwealth.

- Pegawai bank sebagai orang yang berperan sebagai pemberi pengaruh terhadap keputusan pembelian (influencer) dan sumber informasi yang paling memengaruhi nasabah sehingga mengambil keputusan pembelian produk KPR Bank Commonwealth.
- Keramahan dari pihak notaris rekanan Bank Commonwealth membuat nasabah merasa lebih dihargai dengan pelayanan yang diberikan.
- Kemudahan Bank Commonwealth dalam akses untuk men-transfer pembayaran angsuran KPR.
- Nasabah mengenal pegawai bank sehingga memberikan rasa kepercayaan.

Atribut Fitur Produk KPR Bank Commonwealth dalam Keputusan Pembelian

- Suku bunga lebih rendah.
- Suku bunga dengan masa fixed 3 tahun.
- Program KPR Bebas yaitu bebas biaya provisi, biaya administrasi, biaya penalti pelunasan lebih awal.
- Suku bunga diskon 2% dari floating rate Bank Commonwealth.

Atribut Rancangan Produk KPR Bank Commonwealth dalam Keputusan Pembelian

- Menggabungkan kewajiban hutang menjadi satu fasilitas kredit di Bank Commonwealth.
- Memperpendek tenor kredit di Bank Commonwealth.

Berdasarkan hasil wawancara bahwa atribut produk KPR Bank Commonwealth yang menjadi motivasi pertama adalah

pelayanan proses kredit relatif cepat dan mudah, yaitu termasuk dalam atribut kualitas produk di antaranya sebagai berikut:

- Kemudahan proses dengan pegawai bank yang mengurus proses pengajuan kredit.
- Dalam proses kredit respon dari pegawai Bank Commonwealth yang cepat.
- Pegawai bank yang aktif follow up kepada debitur dalam proses kredit.
- Pelayanan yang baik pada saat proses kredit.
- Pegawai bank memberikan informasi yang dibutuhkan.
- Proses take over yang mudah diurus seluruhnya oleh pihak Bank Commonwealth.
- Pegawai bank menjanjikan proses kredit yang cepat dan Bank Commonwealth paling cepat diantara bank lainnya.
- Proses kredit tidak berbelit-belit.
- Nasabah existing dapat lebih cepat dalam proses kredit.
- Pegawai Bank Commonwealth responsif sehingga nasabah mengajukan fasilitas kredit ke satu bank saja yaitu Bank Commonwealth.

Selanjutnya atribut produk KPR Bank Commonwealth yang kedua termasuk dalam atribut fitur produk yaitu suku bunga KPR Bank Commonwealth yang kompetitif, periode masa fixed 3 (tiga) tahun, dan diskon suku bunga 2% dari floating rate Bank Commonwealth. Atribut selanjutnya yang ketiga adalah bebas biaya kredit, yaitu di antaranya biaya provisi, administrasi dan penalti pelunasan lebih awal yang juga termasuk dalam atribut fitur produk Bank Commonwealth. Atribut produk KPR Bank Commonwealth yang lainnya yaitu termasuk dalam atribut rancangan produk

adalah memperpendek tenor kredit di Bank Commonwealth, dan menggabungkan kewajiban hutang menjadi satu fasilitas kredit di Bank Commonwealth.

Dalam membuat keputusan pembelian debitur akan mempertimbangkan atribut yang dianggap penting, dan akan memberikan perhatian paling besar pada atribut yang memberikan manfaat. Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa atribut produk dalam keputusan pembelian produk KPR Bank Commonwealth yaitu lebih didominasi oleh atribut kualitas produk. Keputusan pembelian produk KPR Bank Commonwealth yaitu pelayanan bank yang memberikan kemudahan dalam pelayanan proses kredit.

KESIMPULAN

Atribut produk KPR yang menjadi fokus perhatian debitur adalah atribut pertama adalah proses kredit yang mudah dan cepat, atribut KPR kedua yaitu suku bunga kredit yang kompetitif. Atribut ketiga yaitu yang menjadi perhatian debitur yaitu biaya kredit. Atribut produk yang membentuk KPR Bank Commonwealth yaitu yang pertama adalah proses kredit relatif cepat dan mudah. Atribut produk kedua yaitu biaya appraisal yang relatif mahal. Atribut produk ketiga yaitu suku bunga yang kompetitif. Selanjutnya atribut produk KPR Bank Commonwealth keempat yaitu bebas biaya kredit, di antaranya biaya provisi, administrasi dan penalti pelunasan lebih awal.

Atribut produk dalam keputusan pembelian produk KPR Bank Commonwealth, yaitu atribut yang pertama adalah pelayanan proses kredit relatif cepat dan mudah. Selanjutnya kedua yaitu suku bunga KPR Bank

Commonwealth. Atribut produk yang ketiga yaitu bebas biaya kredit, diantaranya biaya provisi, administrasi dan penalti pelunasan lebih awal.

Atribut produk KPR yang menjadi fokus perhatian debitur yaitu sesuai dengan atribut penting dalam pengambilan keputusan pembelian debitur terhadap KPR Bank Commonwealth.

Yang termasuk atribut fitur produk dalam keputusan pembelian KPR Bank Commonwealth yaitu suku bunga KPR Bank Commonwealth dan bebas biaya kredit, di antaranya kumpulan atribut adalah suku bunga KPR Bank Commonwealth yang kompetitif, periode masafixed 3 tahun, dan diskon suku bunga 2% dari floating rate Bank Commonwealth. Atribut bebas biaya kredit, yaitu diantaranya biaya provisi, administrasi dan penalti pelunasan lebih awal.

Atribut yang termasuk dalam rancangan produk dalam keputusan pembelian KPR Bank Commonwealth, kumpulan atribut rancangan produk di antaranya adalah memperpendek tenor kredit di Bank Commonwealth dan menggabungkan kewajiban hutang menjadi satu fasilitas kredit di Bank Commonwealth.

SARAN

Bank Commonwealth dapat memperoleh informasi atribut KPR yang dianggap penting oleh konsumen dan memotivasi dalam melakukan keputusan pembelian, sehingga dapat fokus terhadap keunggulan atribut tersebut. Mempertahankan proses kredit yang sudah cukup baik, dan memberikan layanan proses kredit yang memuaskan nasabah, contohnya staf kantor cabang

bank dapat lebih aktif memberikan informasi untuk nasabah yang ingin mengajukan kredit khususnya KPR ke bagian divisi KPR agar dapat ditindaklanjuti untuk proses selanjutnya.

Melakukan perbaikan dengan atribut produk KPR, di antaranya yaitu untuk dari sisi atribut kualitas produk dalam proses take over ke Bank Commonwealth diurus keseluruhan prosesnya oleh pihak Bank Commonwealth. Untuk melancarkan prosesnya yaitu mempunyai jaringan yang luas ke bank lain yang berhubungan dengan proses take over, misalnya bagian pelunasan, bagian pengambilan dokumen yang dijamin.

Dari atribut fitur produk yaitu biaya penilaian agunan atau disebut biaya appraisal yang relatif mahal dibandingkan dengan bank lain, sebaiknya kebijakan Bank Commonwealth untuk mempertimbangkan biaya tersebut dengan cara memberikan keringanan misalnya diskon kepada calon debitur dengan kriteria atau persyaratan tertentu dan ketentuan yang ditetapkan oleh pihak Bank Commonwealth.

DAFTAR PUSTAKA

- Amirullah. 2002. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Gitosudarmo, Indriyo. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: BPFE.
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary. 2012. *Principles of Marketing* 14th ed. England: Pearson Education Prentice-Hall.
- Kotler, Philip dan Keller. 2012. *Marketing Management* 14th ed. England: Pearson Education Prentice-Hall.
- Sugiyono, Prof. Dr. 2014. *Metode Penelitian Kombinasi*. Bandung: CV Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran* Edisi ke 3. Yogyakarta: Andi.