

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Seiring berkembangnya zaman, perbankan syariah secara global sudah mengalami perkembangan yang sangat pesat. Pengembangan industri perbankan syariah yang berada di Indonesia selama ini dilandasi oleh sebuah undang-undang yang dikeluarkan oleh pemerintah Republik Indonesia (RI) dan berbagai macam kebijakan yang telah dikeluarkan oleh badan otoritas perbankan Indonesia. Menurut wakil ketua dewan komisaris OJK (otoritas jasa keuangan), Mirza Adityaswara mengatakan bahwa persentase pangsa pasar bank syariah tumbuh menjadi 7,31% dari total industri perbankan syariah secara nasional, sementara pada tahun 2022 jumlah persentase tercatat sebesar 7,03%.¹

Berdasarkan data tersebut membuktikan bahwa pangsa pasar bank syariah mengalami kenaikan yang signifikan setiap tahunnya, khususnya setelah mengalami perlambatan akibat dampak pandemi dan kondisi global yang tidak menentu. Pada tahun 2023 yang mengakibatkan pertumbuhan pangsa pasar bank syariah jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya yaitu

¹ “Setelah Perlambatan Saat Pandemi, Perbankan Syariah Kembali Tumbuh,” <https://rejogja.repubika.co.id>, diakses pada 07 Agustus 2024, pukul 13.20 WIB.

tahun 2022, salah satunya dilihat dari tingkat literasi ekonomi dan keuangan syariah. Semakin besarnya literasi ekonomi dan keuangan syariah, maka semakin meningkat pula penerimaan dan penggunaan produk ekonomi dan keuangan syariah oleh masyarakat. Manajemen BTN Konvensional menyusun rencana kerja dan perubahan anggaran dasar untuk membuka Unit Usaha Syariah (UUS) agar dapat bersaing di pasar perbankan syariah yaitu dengan adanya BTN Syariah.

BTN Syariah merupakan *Strategic Business Unit* (SBU) dari BTN Konvensional yang menjalankan bisnis dengan prinsip syariah, mulai beroperasi pada tanggal 14 Februari 2005. Pembukaan *Strategic Business Unit* (SBU) ini guna melayani tinggi minat masyarakat dalam memanfaatkan jasa keuangan syariah dan memperhatikan keunggulan prinsip perbankan syariah.²

BTN Syariah mencatatkan kinerja cemerlang pada semester I-2024, bahwa laba bersih BTN Syariah melonjak mencapai 31,7% yoy menjadi Rp 370 miliar pada semester I-2024, dibandingkan pada periode yang sama tahun lalu sebesar Rp 281 miliar. Capaian positif BTN Syariah tersebut didukung pertumbuhan bisnis yang stabil. Pada semester I-2024, pembiayaan syariah tercatat tumbuh sekitar 22% yoy menjadi Rp 41 triliun dibandingkan akhir Juni 2023 sebesar Rp 34 triliun. Sementara total DPK yang berhasil

² Putri Pithaloka Kennedy, Juliana, dan Suci Aprilliani Utami, "Efektivitas Penyaluran Pembiayaan KPR Syariah Bersubsidi Pada PT BTN Syariah Cirebon," *Eksansi: Jurnal Ekonomi, Keuangan, Perbankan dan Akuntansi* vol. 12, no. 2 (2020): 209–223.

dihimpun BTN Syariah sepanjang semester I-2024 mencapai Rp 46 triliun atau tumbuh 32% yoy dibandingkan periode tahun lalu sebesar Rp 35 triliun.³

Berdasarkan per September 2023 pembiayaan BTN Syariah tercatat mencapai Rp 314,2 triliun, tumbuh 9,9% secara tahunan. Dari data tersebut menjadi bukti bahwa KPR masih menjadi pilihan utama masyarakat membeli rumah. PPR di bank syariah cenderung lebih mahal karena pada pembiayaan di bank syariah angsuran bersifat tetap, berbeda dengan bank konvensional dalam angsuran kreditnya bersifat fluktuatif (mengikuti suku bunga) artinya jika suku bunga naik maka angsuran pun menjadi naik. Produk PPR ini merupakan salah satu program pemerintah yang ditujukan untuk tercapainya hal yang menjadi hak asasi setiap manusia termasuk memiliki hunian yang layak.⁴

Menurut OJK, PPR adalah suatu fasilitas kredit yang diberikan oleh perbankan kepada para nasabah perorangan yang akan membeli atau memperbaiki rumah. Sedangkan PPR adalah pembiayaan jangka pendek, menengah, atau panjang untuk membiayai rumah hunian baik baru atau bekas dengan akad jual beli (*murabahah*) atau akad lainnya.⁵

³ “Laba BTN Syariah Menjolak 31.7% Pada Semester I-2024,” <https://keuangan.kontan.co.id>, diakses pada 07 Agustus 2024, pukul 16.53 WIB.

⁴ Santi Nur Saeful Ma'mun, dan Dadin Solihin, “Menakar Pengaruh Personal Selling Evaluasi Alternatif Konsumen Dalam Pembelian Rumah Secara Syariah,” *The Journal of Pelita Nusa* vol. 1, no. 1 (2021): 1–18.

⁵ “Kredit Pemilikan Rumah,” <https://sikapiuangmu.ojk.go.id>, diakses Pada 07 Agustus 2024 pukul 19.58 WIB.

PPR merupakan pembiayaan kepemilikan rumah secara syariah dengan menggunakan beberapa akad yaitu akad jual beli tegaskan untung (*murabahah*), akad jual beli dengan termin dan konstruksi (*istishna*), sewa berakhir lanjut hak milik (*ijarah muntahiya bittamlik*) dan kongsi berkurang bersama sewa (*musyarakah mutanaqishah*).⁶

Persaingan di dalam dunia perbankan semakin ketat, khususnya untuk produk PPR ini. Setiap bank syariah berupaya untuk menjaga kualitas dari produk yang dimiliki, hal ini dilakukan sebagai bentuk upaya untuk menjaga kenyamanan dan kepuasan dari nasabah. Semakin baik kualitas produk, semakin tinggi kepuasan yang dirasakan oleh nasabah terhadap produk itu sendiri.

Penelitian ini dilakukan di BTN Syariah Cabang Serang pada nasabah perumahan Sukawana Asri yang berlokasi di Jl. Andamui Sukawana Asri RT. 013 RW. 001 Kec. Curug kota Serang Banten. Nasabah yang menggunakan produk kepemilikan rumah di BTN Syariah Cabang Serang ini masih kurang peminatnya, hal tersebut terjadi karena kurangnya nasabah yang memahami produk tersebut, dan pada awal tahun BTN Syariah Cabang Serang berdiri masih banyak program BTN Syariah yang belum tersampaikan.

⁶ Meichio Lesmana, Ahmad Suminto, dan Siti Nurma Rosmitha, "Pembiayaan Property Indent (KPR Syariah) Ditinjau Dari Maqashid Syariah Dan Qawaidul Fiqhiyyah," *Journal of Islamic Economics and Philanthropy* vol. 4, no. 03 (2021): 1260–1279.

Berikut adalah jumlah nasabah yang menggunakan produk PPR dengan BTN Syariah Cabang Serang pada perumahan Sukawana Asri dengan periode dari Februari 2021 sampai September 2023.

Tabel 1.1 Data Jumlah Nasabah PPR BTN Syariah Cabang Serang pada Perumahan Sukawana Asri

No	Tahun	Jumlah Nasabah
1	2021	11 Nasabah
2	2022	24 Nasabah
3	2023	37 Nasabah
Total Nasabah		72 Nasabah

Sumber: BTN Syariah Cabang Serang

Berdasarkan tabel 1.1 di atas, dari bulan Februari 2021 sampai dengan September 2023 menunjukkan bahwa pada awal tahun 2021 nasabah pembiayaan berjumlah 11 nasabah. Pada tahun ini merupakan tahun kedua dari adanya wabah covid-19 dimana krisis perekonomian terjadi sehingga kurangnya minat nasabah untuk melakukan PPR, selain itu sebagian nasabah beranggapan bahwa PPR di bank syariah cenderung mahal dibandingkan bank konvensional. Pada tahun ini, BTN Syariah Cabang Serang tidak melakukan kunjungan ke nasabah karena adanya batasan interaksi untuk mencegah penularan virus covid-19. Sehingga masih banyak program yang belum tersampaikan kepada nasabah, yang mengakibatkan pada tahun ini

nasabah merasa kurang puas dengan program kepemilikan rumah, di BTN Syariah Cabang Serang.

Pada tahun 2022 jumlah nasabah yang bergabung dengan program konsumtif yaitu pembiayaan pada BTN Syariah Cabang Serang berjumlah 24 nasabah. Pada tahun ini terjadi peningkatan dari tahun 2021. Faktor yang menyebabkan kenaikan nasabah pada pembiayaan ini adalah meningkatnya pemahaman nasabah mengenai program PPR BTN Syariah, serta kualitas dari pembiayaan tersebut mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah, sehingga nasabah merasa puas akan kualitas dari pembiayaan di BTN Syariah Cabang Serang.

Pada bulan Januari sampai September 2023 jumlah nasabah PPR BTN Syariah Cabang Serang 37 nasabah. Pada tahun ini mengalami kenaikan dan peningkatan nasabah yang bergabung dengan PPR dibandingkan tahun sebelumnya. Faktor yang menyebabkan peningkatan tersebut banyaknya nasabah yang merasa tertarik dengan program yang disediakan oleh BTN Syariah terutama kualitas dari PPR, ini mampu membuat nasabah merasa puas karena sesuai keinginan dan kebutuhan nasabah karena menggunakan akad *murabahah*.

Berpijak pada penelitian yang dilakukan oleh Maryam *et al* yang membahas tentang pengaruh produk pembiayaan kredit kepemilikan rumah terhadap kepuasan nasabah pada PT. BTN Syariah kota Banda Aceh

berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam bertransaksi di BTN Syariah kota Banda Aceh.⁷ Lalu, penelitian yang dilakukan oleh Kirana Apsari dan Salim Siregar yang membahas seputar pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Mandiri Cabang Alam Sutera Tangerang.⁸

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk mengangkat judul dalam sebuah laporan tugas akhir skripsi dengan judul **“Pengaruh Pembiayaan Pemilikan Rumah Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Tabungan Negara Syariah Cabang Serang (Studi Pada Perumahan Sukawana Asri)”**.

B. Identifikasi Masalah

Pada penjelasan latar belakang masalah, maka identifikasi masalah penelitian ini akan menganalisis pengaruh PPR terhadap kepuasan nasabah BTN Syariah Cabang Serang.

⁷ Maryam *et al.*, “Pengaruh Produk Pembiayaan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. BTN Syariah Kota Banda Aceh,” *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi)* vol 9, no. 6 (2023): 2779–2785.

⁸ Kirana Apsari dan Salim siregar, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Bank Mandiri Cabang Alam Sutera Tangerang),” *Jurnal Manajemen* vol. 11, no. 1 (2021): 63–76.

1. BTN Syariah Cabang Serang mengalami fluktuasi dalam jumlah nasabah PPR yang dipengaruhi oleh kondisi ekonomi, persepsi biaya, dan kualitas program.
2. Upaya untuk meningkatkan pemahaman nasabah dan memperbaiki kualitas program, mengatasi penurunan awal tahun 2021, dan menghasilkan peningkatan nasabah pada tahun-tahun berikutnya.

C. Batasan Masalah

Untuk menjaga penelitian ini agar tidak keluar dari permasalahan, maka peneliti membatasi ruang penelitian sebagai berikut:

Fokus penelitian ini hanya mengenai pengaruh PPR terhadap kepuasan nasabah BTN Syariah Cabang Serang pada perumahan Sukawana Asri.

D. Rumusan Masalah

Peneliti merumuskan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

Bagaimana pengaruh PPR terhadap kepuasan nasabah BTN Syariah Cabang Serang pada Perumahan Sukawana Asri?

E. Tujuan penelitian

Melihat pada perumusan masalah yang telah dijabarkan di atas oleh penulis,

maka tujuan penelitian sebagai berikut:

Untuk mengetahui pengaruh PPR terhadap kepuasan nasabah BTN Syariah Cabang Serang di perumahan Sukawana Asri.

F. Manfaat Penelitian

1. Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperluas dan memperdalam pengetahuan serta menjadi bahan referensi untuk mengetahui tentang pengaruh PPR terhadap kepuasan nasabah di BTN Syariah Cabang Serang pada perumahan Sukawana Asri.

2. Praktisi

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi salah satu cara untuk menambah informasi bagi peneliti lainnya terkait dengan PPR yang terus berkembang di dunia industri perbankan, serta menjadi rujukan dan bahan perbandingan dengan penelitian yang sudah ada sebelumnya.

G. Sistematika Penulisan

Pada skripsi ini, penulis menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Sistematika pembahasan pada skripsi ini, yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisikan latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN TEORETIS

Bab ini berisikan tentang kajian teori, penelitian terdahulu yang relevan, kerangka pemikiran, dan hipotesis.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN

Bab ini akan membahas hasil penelitian yang dilakukan dan kemudian disajikan secara sistematis.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi uraian tentang kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian serta beberapa saran yang akan ditujukan kepada pihak terkait dan berkepentingan.

