

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Hunian yang layak merupakan salah satu kebutuhan dasar manusia yang memiliki peran penting dalam meningkatkan kesejahteraan sosial dan ekonomi. Namun sayangnya, akses terhadap perumahan layak masih menjadi tantangan di Indonesia, terutama bagi masyarakat berpenghasilan rendah (MBR). Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) tahun 2023, backlog perumahan nasional tercatat sebanyak 12,71 juta unit, yang menunjukkan masih banyaknya masyarakat yang belum memiliki tempat tinggal yang memadai. Dari sisi kemampuan ekonomi, pendapatan per kapita Indonesia pada tahun 2023 tercatat sebesar Rp 62,16 juta per tahun atau sekitar Rp 5,18 juta per bulan. Namun angka tersebut merupakan rata-rata nasional dan belum sepenuhnya mencerminkan kemampuan riil masyarakat berpenghasilan rendah. Banyak MBR yang memiliki penghasilan antara Rp 2 juta hingga Rp 4 juta per bulan, sehingga kesulitan membeli rumah secara tunai atau melalui skema KPR komersial yang memberatkan. Kondisi ini menyebabkan tingginya kebutuhan akan program pembiayaan perumahan yang terjangkau dan inklusif (BPS, 2023).

Dalam konteks tersebut, perbankan syariah hadir sebagai alternatif sistem pembiayaan yang berlandaskan prinsip keadilan, transparansi, dan

bebas dari unsur riba. Salah satu produk unggulan perbankan syariah dalam sektor perumahan adalah kredit kepemilikan rumah KPR Syariah, yaitu pembiayaan kepemilikan rumah yang menggunakan akad-akad syariah seperti *murabahah* dan *musyarakah muntanaqisah*. Kpr syariah menawarkan keunggulan berupa cicilan yang bersifat tetap, mekanisme pembiayaan yang transparan, serta kepastian akad yang sesuai dengan prinsip syariah islam (Hartanto et al., 2025). Keberhasilan implementasi KPR Syariah tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan produk, tetapi juga oleh efektivitas program pembiayaan yang dijalankan oleh bank syariah. Efektivitas program mencerminkan sejauh mana program KPR mampu memberikan manfaat nyata bagi nasabah, baik dari posisi kegunaan program, keterjangkauan biaya, maupun akuntabilitas pelaksanaannya. Program pembiayaan yang efektif akan meningkatkan kepercayaan dan kepuasan nasabah terhadap layanan perbankan syariah (Steers, 1980).

Dalam mengatasi persoalan keterbatasan akses kepemilikan rumah bagi masyarakat berpenghasilan rendah (MBR), pemerintah Indonesia meluncurkan berbagai program subsidi kepemilikan rumah melalui skema Kredit Pemilikan Rumah (KPR) bersubsidi. Program tersebut disalurkan melalui mekanisme Fasilitas Likuiditas Pembiayaan Perumahan (FLPP) yang bertujuan untuk memberikan kemudahan pembiayaan dengan bunga atau margin rendah dan tenor yang panjang. Penyaluran KPR bersubsidi ini

melibatkan berbagai lembaga perbankan, baik konvensional maupun syariah, termasuk Bank Tabungan Negara (BTN) sebagai bank yang fokus pada pembiayaan sektor perumahan. Bank BTN Syariah, sebagai unit usaha syariah dari BTN, berperan aktif dalam menyalurkan pembiayaan perumahan berbasis prinsip syariah yang sesuai dengan ketentuan syariat Islam bagi MBR. Melalui produk KPR Syariah bersubsidi, BTN Syariah menawarkan skema pembiayaan yang mengedepankan prinsip keadilan, transparansi, dan kepastian angsuran. Pada tahun 2023, BTN Syariah tercatat telah menyalurkan pembiayaan KPR Syariah kepada lebih dari 50 ribu nasabah, sehingga menjadikannya salah satu lembaga keuangan yang memberikan kontribusi signifikan terhadap keberhasilan program perumahan nasional berbasis syariah (Setiyawati,2025).

Salah satu wilayah yang menikmati program ini adalah Perumahan Griya Ciracas Indah di Kota Serang, Banten. Perumahan ini diperuntukkan khusus bagi masyarakat berpenghasilan rendah yang ingin memiliki rumah melalui skema KPR Syariah bersubsidi. Skema yang ditawarkan menggunakan prinsip murabahah (jual beli dengan margin) atau musyarakah muntanaqisah (kongsi menurun) yang bebas riba dan menawarkan cicilan tetap hingga jangka waktu tertentu (Marpaung et al., 2024). Namun, meskipun program ini telah berhasil membantu banyak masyarakat, terdapat berbagai persoalan yang dilaporkan oleh nasabah. Di antaranya adalah

kurangnya transparansi dalam informasi biaya, proses pengajuan yang dianggap rumit, keterbatasan sosialisasi prinsip syariah dalam akad pembiayaan, dan ketidaksesuaian antara ekspektasi dan realisasi manfaat pembiayaan. Faktor-faktor ini secara potensial dapat mempengaruhi kepuasan nasabah sebagai pengguna program KPR Syariah (Cahyono, 2015).

Sejumlah penelitian sebelumnya telah mengkaji hubungan antara produk KPR dan Kepuasan nasabah di berbagai daerah. Namun, sebagian besar penelitian tersebut masih berfokus pada aspek kualitas layanan, literasi keuangan, atau persepsi produk, dan belum secara khusus meneliti pengaruh efektivitas program KPR yang mencakup indikator seperti kegunaan, efektivitas biaya, dan akuntabilitas terhadap tingkat kepuasan pembelian rumah di lokasi studi tertentu. Secara khusus, penelitian dengan konteks lokal di Perumahan Griya Ciracas Indah Serang masih jarang ditemukan (Maryam et al., 2023). Berdasarkan uraian tersebut, penting untuk mengetahui seberapa besar pengaruh efektivitas program KPR Bank Syariah terhadap kepuasan nasabah dalam pembelian rumah, khususnya di Perumahan griya ciracas indah. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam memperbaiki kualitas program KPR Syariah serta mendukung keberhasilan program perumahan bagi MBR secara berkelanjutan. Oleh karena itu, penelitian ini diberi judul: Perumahan Griya Ciracas Indah. Oleh karena itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian

yang berjudul **Pengaruh Efektivitas Program Kpr Bank Btn Syariah Terhadap Kepuasan Pembelian Rumah Kpr di Perumahan Griya Ciracas Indah.**

B. Identifikasi Masalah

Oleh karena itu, identifikasi permasalahan yang dapat dirumuskan antara lain:

1. Tingginya kebutuhan pembiayaan perumahan bagi Masyarakat berpenghasilan rendah, ditunjukan oleh masih besarnya *backlog* perumahan nasional yang mencapai 12,71 juta unit pada tahun 2023, sehingga diperlukan program KPR Syariah yang efektif dan berkelanjutan.
2. Keterbatasan kemampuan ekonomi masyarakat berpenghasilan rendah, di mana sebagian besar MBR memiliki pendapatan berkisar antara Rp2.000.000-Rp4.000.000 per bulan, sehingga sulit mengakses pembiayaan perumahan tanpa dukungan program KPR Syariah bersubsidi.
3. Jumlah penyaluran KPR BTN Syariah yang relative besar, yaitu lebih dari 50.000 nasabah pada tahun 2003, menunjukan tingginya pemanfaatan program, namun belum sepenuhnya mencerminkan tingkat kepuasan nasabah terhadap efektivitas program yang dijalankan.

4. Masih ditemukannya permasalahan dalam pelaksanaan program KPR BTN Syariah, seperti kurangnya transparansi informasi biaya, proses pengajuan yang dirasakan rumit, serta keterbatasan sosialisasi akad syariah, yang berpotensi menurunkan kepuasan nasabah.

C. Batasan Masalah

Agar penelitian lebih fokus kepada hal-hal yang menjadi pusat permasalahan, maka penulis membatasi penelitian ini pada:

1. Fokus pada nasabah KPR Bank BTN yang tinggal di Perumahan Griya Ciracas Indah Serang.
2. Variabel independent adalah efektivitas program KPR yang diukur berdasarkan kegunaan, efektivitas biaya, dan akuntabilitas
3. Variabel dependen adalah kepuasan nasabah terhadap pembelian rumah melalui program KPR BTN.
4. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan data primer yang diperoleh melalui kuesioner.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka permasalahan yang akan diangkat dalam penelitian ini yaitu, Apakah efektivitas program KPR Bank BTN berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pembelian rumah nasabah di perumahan Griya Ciracas Indah?

E. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh efektivitas program KPR Bank BTN Syariah yang meliputi kegunaan program, efektivitas biaya, dan akuntabilitas terhadap kepuasan pembelian rumah nasabah di perumahan Griya Ciracas Indah.

F. Manfaat Penelitian

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi:

1. Bagi Bank BTN

Memberikan rekomendasi untuk meningkatkan efektivitas program KPR untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah.

2. Bagi Nasabah

Mendorong peningkatkan kualitas pelayanan dan transparansi program KPR yang akan meningkatkan kepuasan saat pembelian rumah.

3. Bagi Pemerintah

Memberikan data empiris untuk evaluasi kebijakan perumahan bersubsidi dan pengembangan program KPR.

G. Sistematika Pembahasan

Adapun sistematika pembahasan yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini, penulis menjelaskan berisi latar belakang masalah, indentifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kerangka penelitian dan sistematika penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI

Landasan Teori menjelaskan tentang kajian teori, variabel penelitian, penelitian terdahulu yang relevan, hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

metode penelitian berisi waktu dan tempat penelitian, jenis penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, dan pengolahan data.

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

pembahasan berisi gambaran umum, objek penelitian, hasil penelitian dan analisis data penelitian serta hasil penelitian data yang dilakukan

BAB V PENUTUP

penutup berisi kesimpulan penelitian dan saran yang direkomendasikan berdasarkan tema penelitian.