BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Rumah merupakan salah satu dari tiga kebutuhan pokok manusia, jika tidak diperoleh akan memiliki dampak yang berimbas langsung kepada kehidupan. Kebutuhan akan hunian juga memiliki fungsi yang sangat strategis bagi kehidupan manusia, yakni sebagai pusat pendidikan keluarga, peningkatan kualitas untuk generasi mendatang, tempat binaan untuk memantapkan jati diri, hingga adanya persemaian budaya.

Allah telah berfirman dalam QS. An-Nahl: 81

وَٱللَّهُ جَعَلَ لَكُم مِّمَّا خَلَقَ ظِلَٰلًا وَجَعَلَ لَكُم مِّنَ ٱلۡجِبَالِ أَكۡنَٰنٗا وَجَعَلَ لَكُمۡ سَرَٰبِيلَ تَقِيكُمُ ٱلۡحَرَّ وَسَرَٰبِيلَ تَقِيكُم بَأۡسَكُمۡۚ كَذَٰلِكَ يُتِمُّ نِعۡمَتَهُۥ عَلَيۡكُمۡ لَعَلَّكُمۡ تُسۡلِمُونَ

Artinya: “Dan Allah menjadikan bagimu tempat bernaung dari apa yang telah Dia ciptakan, dan Dia jadikan bagimu tempat-tempat tinggal di gunung-gunung, dan Dia jadikan bagimu pakaian yang memeliharamu dari panas dan pakaian (baju besi) yang memelihara kamu dalam peperangan. Demikianlah Allah menyempurnakan nikmat-Nya atasmu agar kamu berserah diri (kepada-Nya)”. [1]

Berdasarkan Pasal 1 Ayat 7 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Perumahan dan Kawasan Pemukiman, rumah adalah bangunan gedung yang berfungsi sebagai tempat tinggal yang layak huni, sarana pembinaan keluarga, cerminan harkat dan martabat penghuninya, serta aset bagi pemiliknya.[2] Maka dapat dikatakan bahwa rumah merupakan pilar utama dari pembentukan sebuah peradaban manusia yang maju.

---

[1]Yayasan Penyelenggara Penerjemah Al-Qur’an Departemen Agama RI, *Arrahim Al-Qur’an dan Terjemahannya* (Jakarta: Pustaka Jaya Ilmu, 2014), h. 47.

[2] Indonesia, PP No. 14 Tahun 2016, Tentang Penyelenggaraan Perumahan dan Kawasan Pemukiman, Pasal 1 Angka 7.

Terdapat segelintir masyarakat yang mampu membeli rumah secara tunai dan sebagian besar masyarakat yang memiliki pendapatan rata-rata berada dalam batas upah minimum regional atau di bawah upah minimum regional dapat memenuhi kebutuhan rumah dengan sistem kredit yang tentunya memerlukan pihak lain sebagai perantara untuk membantu menyediakan fasilitas tersebut. Hal itu banyak dilakukan oleh masyarakat agar segera memenuhi kebutuhan akan hunian sebab apabila menunggu hingga uang tersebut mencukupi untuk membeli satu unit rumah akan memakan waktu yang sangat lama. Oleh karena itu, pilihan kredit menjadi salah satu pilihan yang lebih diminati masyarakat dalam memenuhi salah satu kebutuhan primer ini jika dibandingkan dengan pembelian yang dilakukan secara tunai.

Dalam perkembangannya, KPR di Indonesia mengalami peningkatan yang cukup melesat. Berdasarkan data Bank Indonesia, penyaluran kredit sektor properti pada bulan Agustus 2021 tumbuh 5,1% (yoy), meningkat dibandingkan bulan Juli 2021 (4,9%, yoy). Terutama pada kredit KPR dan KPA menunjukkan peningkatan dari bulan Juli 2021 sebesar 7,4% (yoy) menjadi 7,8% (yoy) pada bulan Agustus 2021.[3]

Peningkatan kredit properti di Indonesia memang terus meningkat, namun KPR Syariah lebih unggul dibandingkan konvensional karena tidak adanya riba. Dalam kegiatannya, KPR Syariah dibagi dua jenis yaitu KPR dengan bank dan tanpa bank. Mekanisme dalam KPR Syariah tanpa bank ini dimaksudkan bahwa, seorang pembeli langsung membayar cicilan rumah kepada pihak pengembang atau yang disebut DPS (Developer Properti Syariah). Adapun asosiasinya dinamakan DPSI yaitu Developer Properti Syariah Indonesia yang

[3] Data Bank Indonesia Agustus 2021, h. 5.

dibentuk pada tahun 2014 dengan beranggotakan para DPS yang berasal dari penjuru di seluruh Indonesia.[4]

Perumahan Cluster Syariah Palima Grand City merupakan developer yang menyediakan pembiayaan KPR Syariah sejak tahun 2015. Perumahan syariah tanpa bank ini hanya berbasis kejujuran dan mengandalkan kepercayaan yang kemungkinan risikonya akan lebih besar dari program KPR Syariah dengan perantara bank. Penjualan properti pada perumahan PGC menggunakan prinsip Islami yaitu tanpa transaksi riba, bebas denda, dan tidak harus melalui tahap BI *Checking*, tanpa sita dan tanpa akad yang *bathil* dalam mekanismenya. Hal tersebut yang membuat masyarakat cenderung mulai tertarik memutuskan untuk membeli produk Perumahan PGC ini.

Berdasarkan data perumahan PGC, keseluruhan konsumen menganut agama Islam. Hal ini menunjukkan bahwa umat muslim antusias dalam menjalankan aspek religiusitas yang berhubungan dengan Tuhan (*hablu minallah*), hubungan dengan manusia (*hablu minannas*), dan hubungan dengan alam sekitar (*hablu minal alam*) dalam kegiatan muamalah guna mencapai kebahagiaan di dunia dan di akhirat karena religiusitas itu sendiri merupakan tingkat pemahaman dari seorang hamba terhadap ajaran agama yang dianut. [5]

Cerminan religiusitas dalam pembiayaan KPR Perumahan PGC terlihat pada sistem pengelolaan dana yang diberlakukan. Di mana semua kegiatan KPR tersebut perlu memperhatikan hukum syariah, bahwa semua transaksi dibolehkan kecuali yang diharamkan oleh syariat. Bagi

---

[4] Nur Zahroh Lailiyah, "Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Probabilitas Konsumen Memilih KPR pada Developer Properti Syariah di Jawa Tengah", Tesis UIN Walisongo 2020, h. 23.

[5] M. Ilham & Firdaus, *Islamic Branding dan Religiusitas Serta Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Oleh Konsumen pada Swalayan Al-Baik Kota Tanjungpinang*, (Bintan: STAIN Sultan Abdurrahman Press, 2019), h. 25-26.

konsumen, apabila agama Islam telah dijadikan sumber pedoman hidup maka segala aktivitas yang dijalankan akan dikerjakan dengan mawas, termasuk dalam memilih atau menggunakan produk. Masyarakat muslim yang tergolong telah memiliki religiusitas tinggi akan memutuskan untuk menggunakan produk dan jasa yang sesuai dengan *qowaid* muamalah, seperti konsumen Perumahan Palima Grand City ini.[6]

Tabel 1. 1

Data Penghasilan Konsumen PGC

Penghasilan per/bulan	**Tahun**		
	2019	**2020**	**2021**
1-3 jt	0	0	0
3-5 jt	0	1	2
>5 jt	12	14	18
Jumlah konsumen	**12**	**15**	**20**

Sumber: Perumahan Palima Grand City, diolah.

Dilihat dari data konsumen Perumahan PGC menunjukkan bahwa penjualan unit rumah mengalami kenaikan signifikan setiap tahunnya. Hal tersebut dikarenakan konsumen PGC memiliki jenis pekerjaan yang mampu untuk menjamin pembiayaan KPR. Hal tersebut juga menyatakan bahwa pendapatan yang diperoleh seseorang merupakan tolak ukur bagi taraf hidupnya, besar kecilnya pendapatan tergantung bagaimana pekerjaan yang digeluti. Menurut Sadono Sukirno (2005) dalam penelitian Yazid Habibi menulis bahwa pendapatan adalah salah satu dari faktor utama bagi konsumen yang mempengaruhi permintaan.[7]

---

[6] Mimin Kamina, "Pengaruh Literasi Keuangan Syariah dan Religiusitas Terhadap Minat Masyarakat Menggunakan Jasa Perbankan Syariah", Skripsi IAIN Syekh Nurjati Cirebon 2021, h. 3.

[7] Yazid Habibi, "Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pengambilan Produk KPR Syariah (Studi Kasus: Bank X Syariah Malang)", Jurnal Ilmiah Ilmu Ekonomi Universitas Brawijaya, 2020, h. 4.

Perkembangan jumlah konsumen pada Perumahan PGC menuntut developer untuk lebih kreatif dalam menciptakan strategi pengembangan bisnis dengan salah satunya yaitu mengutamakan kualitas pelayanan, namun tidak semua konsumen merasakan kepuasan terhadap layanan yang diberikan developer. Kualitas pelayanan itu sendiri merupakan penilaian dari pelanggan untuk seluruh keunggulan layanan.[8]

Banyaknya faktor pertimbangan bagi konsumen dalam melakukan keputusan pembelian, membuat konsumen harus cermat dalam memilih jenis KPR dan perumahan mana yang akan dipilih. Proses keputusan pembelian dimulai dari jauh sebelum konsumen melakukan pembelian yang sesungguhnya dan berlangsung dalam waktu yang lama setelah pembelian.[9]

Berdasarkan uraian tersebut, secara khusus penelitian ini menggunakan faktor religiusitas, pendapatan, dan kualitas layanan sebagai variabel independen yang akan diteliti guna mengetahui adakah pengaruh atau tidaknya terhadap keputusan konsumen dalam menggunakan pembiayaan KPR di Perumahan Cluster Syariah Palima Grand City sebagai variabel dependen. Atas dasar inilah penulis bermaksud membuat penelitian dengan judul **"PENGARUH FAKTOR RELIGIUSITAS, PENDAPATAN, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN KREDIT PEMILIKAN RUMAH (KPR) SYARIAH (Studi pada Konsumen Perumahan Cluster Syariah Palima Grand City)"**.

---

[8] Rahman Mulyawan, *Birokrasi dan Pelayanan Publik*, (Bandung: UNPAD Press, 2016), h. 62.

[9] Ani Nurhayati dan Yono Haryono, "Determinan Generasi Y Terhadap Minat Pembelian Rumah pada KPR Syariah", Jurnal IJIEB (*Indonesian Journal of Islamic Economics and Business* Vol. 6, No. 1, Juni 2021, h. 4.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka permasalahan yang dapat di identifikasikan adalah:

1. Kurangnya informasi dalam kesepakatan sistem pembayaran karena tidak melalui bank.
2. Konsumen Perumahan Syariah Palima Grand City terdiri dari berbagai kalangan profesi dengan jumlah pendapatan yang berbeda-beda.
3. Terdapat kurangnya kualitas layanan yang diberikan Perumahan Cluster Syariah Palima Grand City sehingga konsumen merasa kurang puas.

C. Batasan Masalah

Dalam penelitian ini poin-poin yang menjadi batasan masalah ialah:

1. Hanya dalam perumahan Cluster Syariah Palima Grand City dengan fokus pada faktor religiusitas, pendapatan, dan kualitas pelayanan.
2. Penelitian dilakukan pada semua tipe rumah di Perumahan Cluster Syariah Palima Grand City.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, maka tersusun masalah yang akan dikaji sebagai berikut:

1. Apakah faktor religiusitas berpengaruh signifikan terhadap keputusan konsumen dalam menggunakan KPR Syariah di Perumahan Cluster Syariah Palima Grand City?
2. Apakah faktor pendapatan berpengaruh signifikan terhadap keputusan konsumen dalam menggunakan KPR Syariah di Perumahan Cluster Syariah Palima Grand City?
3. Apakah faktor kualitas layanan yang diberikan Perumahan Cluster Syariah Palima Grand City berpengaruh terhadap keputusan konsumen dalam menggunakan KPR Syariah?
4. Apakah faktor religiusitas, pendapatan, dan kualitas layanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan konsumen dalam menggunakan KPR Syariah di Perumahan Cluster Syariah Palima Grand City?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang tertuai, maka penelitian ini bertujuan:

1. Untuk mengetahui apakah faktor religiusitas memberikan pengaruh terhadap keputusan konsumen dalam menggunakan KPR Syariah di Perumahan Cluster Syariah Palima Grand City.
2. Untuk mengetahui apakah faktor pendapatan memberikan pengaruh terhadap keputusan konsumen dalam menggunakan KPR Syariah di Perumahan Cluster Syariah Palima Grand City.
3. Untuk mengetahui apakah faktor kualitas layanan yang diberikan Perumahan Cluster Syariah Palima Grand City terhadap keputusan konsumen dalam menggunakan KPR Syariah.
4. Untuk mengetahui apakah faktor religiusitas, pendapatan, dan kualitas layanan memberikan pengaruh terhadap keputusan

konsumen dalam menggunakan KPR Syariah di Perumahan Cluster Syariah Palima Grand City.

F. Manfaat Penelitian

Merujuk pada tujuan penelitian yang hendak dicapai, maka penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

   Penelitian ini diharapkan dapat memberikan khazanah ilmu untuk para pembaca mengenai faktor yang mempengaruhi dan seberapa signifikannya terhadap keputusan konsumen pada Perumahan Cluster Syariah Palima Grand City. Diharapkan hasil penelitian ini menjadi sumber pembelajaran dan kajian lebih lanjut lagi bagi penelitian berikutnya.

2. Manfaat Praktis

   a. Bagi Perumahan Cluster Syariah Palima Grand City

      Dengan mengetahui faktor yang mempengaruhi keputusan konsumen dalam menggunakan pembiayaan KPR Syariah, diharapkan dapat memberikan informasi kepada konsumen dalam memilih suatu keputusan dan pihak Perumahan Cluster Syariah Palima Grand City juga dapat mempersiapkan ketentuan serta fasilitas yang sesuai dengan keinginan konsumen.

   b. Bagi Penulis

      Penelitian ini diharapkan bisa menambah pengalaman dan wawasan mengenai KPR Syariah serta dapat menjadi acuan bagi penulis untuk mengaplikasikan hasil dari penelitian dengan konsep yang tertuang dalam penelitian.

G. Sistematika Pembahasan

Untuk mengetahui gambaran secara keseluruhan dari isi penulisan dalam penelitian ini, penulis menguraikan secara singkat yang terdiri dari lima bab.

BAB 1 PENDAHULUAN

Dalam bab ini, penulis membahas mengenai latar belakang masalah yang akan diteliti, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penelitian.

BAB II KAJIAN TEORI

Bab ini berisi landasan-landasan teori yang digunakan sebagai referensi dari penelitian yang akan dilakukan, landasan teorinya mencakup proses keputusan pembelian serta teori religiusitas, pendapatan, dan *service quality*.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini meliputi jenis, tempat dan waktu penelitian, populasi dan sampel, variabel, operasional variabel, sumber data yang diambil, teknik pengumpulan, subjek dan objek serta teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi data penelitian statistik, analisis data, dan hasil pengujian mengenai pengaruh religiusitas, pendapatan, dan *service quality* terhadap keputusan konsumen dalam menggunakan KPR Syariah di Perumahan Cluster Syariah Palima Grand City.

BAB V PENUTUP

Bab terakhir penelitian ini berisi kesimpulan, saran atau rekomendasi kesimpulan yang menyajikan secara ringkas seluruh penemuan penelitian dengan rumusan masalah. Kesimpulan dalam

penlitian ini diperoleh berdasarkan hasil analisis dari interpretasi data. Kemudian, saran dirumuskan berdasarkan hasil penelitian dan berisi uraian.