

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah tinggal layak huni merupakan impian bagi setiap insan, sebab rumah merupakan kebutuhan dasar manusia selain kebutuhan sandang dan pangan. Pentingnya rumah tidak hanya sebatas sarana memenuhi kebutuhan dasar manusia, namun rumah juga memiliki arti penting bagi setiap keluarga yang menghuninya. Selain untuk melindungi dari berbagai cuaca, gangguan makhluk hidup lainnya, rumah juga sebagai pendidikan pertama keluarga serta kualitas generasi muda suatu bangsa.

Dalam UUD negara RI Tahun 1945 Pasal 28H ayat (1) menerangkan “Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan serta berhak mendapatkan pelayanan kesehatan”.

Namun saat ini ada beberapa masalah yang membuat masyarakat sulit memenuhi kebutuhan hunian terutama masyarakat berpenghasilan rendah. Kondisi dilapangan banyak tersedia perumahan namun tidak terjangkau oleh masyarakat berpenghasilan rendah, dilain sisi terdapat banyak rumah kosong yang merupakan rumah kedua yang dijadikan investasi oleh pemiliknya. Berdasarkan statistik rumah tersebut sebagian besar dibangun oleh perumnas yang merupakan rumah bersubsidi.¹

¹ Sunarti, Buku Ajar Perumahan dan Pemukiman, (Semarang: Undip Press, 2019), 25.

Pemerintah merealisasikan hal tersebut dengan memberikan bantuan keringanan pendanaan guna mensejahterakan masyarakatnya. Pemerintah mengadakan KPR (Kredit Pemilikan Rumah) bersubsidi untuk membantu masyarakat berpenghasilan menengah kebawah mencapai impian mereka memiliki rumah layak huni. KPR bersubsidi merupakan kredit atau pembiayaan pemilikan rumah yang mendapat bantuan dan/atau kemudahan perolehan rumah dari pemerintah berupa dana murah jangka panjang dan subsidi rumah baik secara konvensional maupun dengan prinsip syariah. KPR syariah diperuntukkan bagi Masyarakat Berpendapatan Rendah (MBR) dengan syarat-syarat tertentu.²

Kabupaten Mojokerto dikenal sebagai salah satu tempat bersejarah di Indonesia yang memiliki banyak situs bersejarah. Mojokerto adalah kabupaten di sebelah barat laut Surabaya, yang merupakan ibu kota Provinsi Jawa Timur. Kabupaten ini terletak 20 KM sebelah barat dari Surabaya, dan mencakup seluruh wilayahnya dengan luas 969,360 Km² atau sekitar 2,09% dari total wilayah Provinsi Jawa Timur yang terdiri 18 Kecamatan dengan 299 Desa dan 5 Kelurahan³. Mojokerto adalah salah satu kabupaten yang ekonominya berkembang pesat dan menjadi salah satu kota tercepat di Indonesia. Penduduk Kabupaten Mojokerto meningkat sebesar 1.134.915 pada tahun 2022, dengan 571.365 pria dan 563.550 perempuan. Laju pertumbuhan tahun 2021-2022 adalah 0,011% .⁴

² Asman Abnur, Cara Benar Meraih Sukses di Bisnis Developer Properti, (Jakarta: Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama, 2017), 264.

³ Dalam BPK Jawa Timur <https://jatim.bpk.go.id/kabupaten-mojokerto/>, Diakses pada 1 Juli 2025

⁴ Dalam Badan Statistik Mojokerto, <https://mojokertokab.bps.go.id/> Diakses pada 2 Juli 2025

Seiring bertambahnya jumlah penduduk di Kabupaten Mojokerto maka nilai kepemilikan tanah semakin meningkat, kebutuhan akan perumahan untuk bertahan hidup serta sarana dan prasarana perumahan semakin meningkat baik secara material maupun infrastruktur, karena tempat tinggal penduduk merupakan salah satu kebutuhan pokok selain pakaian, makanan dan barang-barang lainnya. Perumahan biasanya mencakup tanah dan bangunan, yang merupakan aset yang menentukan harga properti. Faktor permintaan masyarakat yang tinggi meningkatkan nilai aset tanah atau properti. Kenikmatan harga properti tertentu sering terlihat. Persoalan ketidakpuasan pembeli perumahan adalah aksesibilitas dan bangunan yang kurang layak. Adapun sebanyak 60-80% perumahan subsidi yang disediakan pemerintah kosong dan tidak dihuni. Hal ini dikarenakan kondisi fasilitas yang kurang memadai dan akses menuju perumahan sulit dijangkau..⁵

Masyarakat harus berpikir lagi untuk memutuskan untuk memiliki sebuah properti sebagaimana realita harga yang tinggi. Karena semua nilai akan berbeda-beda dan pelanggan akan menggunakannya untuk menentukan harga jual properti, seringkali sulit bagi perusahaan properti untuk mengubah nilai yang akan diberikan pelanggan pada properti. Oleh karena itu, untuk mendapatkan pengukuran yang lebih objektif dan jelas, atau pengukuran yang lebih sesuai dengan keadaan sebenarnya suatu bangunan tempat tinggal, adalah perlu untuk mengidentifikasi secara sistematis komponen yang mempengaruhi

⁵ Kompas, Bantuan Rumah Banyak Yang Belum Tepat Sasaran, [Bantuan Rumah Banyak yang Belum Tepat Sasaran - Kompas.id](#) diakses pada tanggal 1 September 2025.

harga jual properti tempat tinggal dan untuk menganalisis variabel-variabel yang mempengaruhi harga jual properti tempat tinggal.⁶

Faktor ekonomi dan sosial menjadi salah satu faktor penting sebagai dasar pengambilan KPR dimana kesanggupan orang memiliki rumah dipengaruhi oleh pendapatan seseorang. Apabila pendapatan seseorang meningkat maka kecenderungan untuk memiliki rumah akan meningkat baik secara kualitas maupun kuantitas. Kehadiran sosial yang homogen dan kondusif seperti tetangga sesama MBR atau pekerja akan menciptakan rasa aman dan nyaman.

Lokasi didefinisikan sebagai lokasi di mana perusahaan harus menjalankan operasinya. Agar usaha mereka berhasil, perumahan harus memikirkan lokasi terlebih dahulu. Dengan lokasi yang bagus akan menciptakan aksesibilitas yang baik, dapat mendapatkan akses cepat dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Lokasi yang baik adalah istilah yang digunakan untuk menggambarkan berbagai macam tindakan pemasaran yang dimaksudkan untuk mempercepat dan mempermudah penyediaan barang atau jasa. Lokasi ini juga dapat menjadi faktor yang dipertimbangkan oleh pembeli saat mereka membuat keputusan pembelian. Dengan mengikuti teori ini, dapat disimpulkan bahwa lokasi memiliki peran yang signifikan dalam hal perumahan dan merupakan faktor penting dalam menentukan harga jual properti⁷

PT. Wiss Bangun Persada Mojokerto merupakan salah satu perusahaan yang memberikan layanan KPR syariah berupa produk BP2BT. Bantuan

⁶ Sunarti, Buku Ajar Perumahan dan Pemukiman, (Semarang: Undip Press, 2019), 27

⁷ Fandy Tjiptono, Strategi Pemasaran Edisi 4, (Yogyakarta : Andi Offset, 2015), 25

Pembiayaan Perumahan Berbasis Tabungan yang selanjutnya disebut BP2BT merupakan program bantuan yang diberikan kepada masyarakat berpenghasilan rendah yang telah mempunyai tabungan dalam rangka pemenuhan sebagian uang muka perolehan rumah atau sebagian dana untuk pembangunan rumah swadaya melalui kredit atau pembiayaan pelaksana.⁸

KPR Syariah dengan Program BP2BT ini sangat memudahkan dan menguntungkan bagi masyarakat berpenghasilan rendah agar tetap bisa memiliki rumah tanpa riba dan tanpa bunga yang tinggi. Karena pada KPR Syariah nilai angsuran ditetapkan sejak awal dan diberitahukan kepada nasabah sejak awal tidak ada biaya tersembunyi lainnya. Program ini diperuntukkan bagi Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR), yang sebelumnya belum pernah menerima subsidi pemerintah untuk kepemilikan rumah. Hadirnya program ini diharapkan mampu menarik perhatian konsumen utamanya MBR yang mempunyai pertimbangan dalam membeli rumah. Pada dasarnya program BP2BT bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Salah satu keuntungan dari program ini yaitu bebas bunga atau riba. Dimana didalam ajaran umat islam riba diharamkan⁹.

Dengan adanya fenomena kebutuhan Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR) dalam kepemilikan rumah dengan pembiayaan KPR berdasarkan prinsip syariah melalui program BP2BT serta maraknya produk KPR syariah berbagai perusahaan dan lembaga keuangan, maka penulis memilih judul: ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PEMBELI KPR SYARIAH

⁸ Dalam <https://pug-pupr.pu.go.id>, diakses tanggal 06 Juli 2022.

⁹ Dalam [KPR BTN BP2BT](#) diakses pada 5 Januari 2025

BERSUBSIDI BAGI MASYARAKAT BERPENGHASILAN RENDAH PADA PROGRAM BP2BT (STUDI KASUS PT. WISS BANGUN PERSADA MOJOKERTO).

B. Rumusan Masalah

Dari penjasana sebagaimana dijelaskan penulis pada latar belakang maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah variabel sosial dan ekonomi berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah program BP2BT ?
2. Apakah variabel aksesibilitas berpengaruh seacara parsial terhadap kepuasan nasabah program BP2BT ?
3. Apakah variabel kemudahan pengajuan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah BP2BT ?
4. Apakah variabel sosial dan ekonomi, aksesibilitas dan kemudahan pengajuan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah program BP2BT ?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh variabel sosial dan ekonomi terhadap kepuasan nasabah program BP2BT secara parsial.
2. Untuk mengetahui pengaruh variabel aksesibilitas terhadap kepuasan nasabah program BP2BT secara parsial
3. Untuk mengetahui pengaruh variabel kemudahan pengajuan terhadap kepuasan nasabah program BP2BT secara parsial

4. Untuk mengetahui pengaruh variabel sosial dan ekonomi, aksesibilitas dan kemudahan pengajuan terhadap kepuasan nasabah program BP2BT secara simultan

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian dalam penulisan ini yaitu sebagai berikut:

1. Bagi akademik

Diharapkan mampu menjadi salah satu sumber informasi atau bahan pertimbangan untuk mengkaji materi yang berhubungan dengan kepuasan pelanggan dalam pembiayaan KPR syariah bagi masyarakat berpenghasilan rendah menggunakan program BP2BT.

2. Bagi penulis

Penelitian ini diharapkan menjadi wawasan baru bagi peneliti mengenai bagaimana prosedur, mekanisme dan kepuasan pelanggan dalam pembiayaan KPR syariah bagi masyarakat berpenghasilan rendah menggunakan program BP2BT khususnya di PT. Wiss Bangun Persada.

3. Bagi pembaca

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi kepada pembaca dan bisa dijadikan referensi yang bisa dipertanggungjawabkan untuk penelitian selanjutnya.

E. Kajian Pustaka

Agar peneliti memperoleh hasil optimal, peneliti memaparkan penelitian terdahulu diantaranya

1. Penelitian pertama yaitu penelitian yang ditulis oleh Sofiandi, yang berjudul Kepuasan Nasabah Terhadap Implementasi Akad Murabahah Pembiayaan Kepemilikan Rumah Bersubsidi Secara Syariah (Studi Kasus Pada Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Batam) Tahun 2016. Dalam penelitian tersebut didapati bahwa secara parsial nasabah bahwa rasa aman, rasa nyaman, keuntungan, syariah berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BTN Syariah Cabang Batam.
2. Penelitian kedua berjudul Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah *Captive* dan *Non-Captive* Tabungan Bank DKI, penelitian yang ditulis oleh Marrita Erhar Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Jakarta Tahun 2009, menyimpulkan bahwa rata-rata tingkat kepuasan nasabah *captive* lebih tinggi jika dibandingkan dengan nasabah *non-captive*, artinya nasabah *captive* lebih puas dibandingkan dengan nasabah *non-captive*.
3. Penelitian selanjutnya yaitu penelitian oleh Mutiara Arsita Dewi IAIN Ponorogo dengan judul Analisis Kepuasan Nasabah Griya Faedah di Bank BRI Syariah Kantor Cabang Kediri Tahun 2021. Dari penelitian ini didapati bahwa nasabah Bank BRI Syariah KC Kediri kurang puas terhadap produk Griya Faedah dikarenakan pilihan yang kurang tepat, terjadi diskonfirmasi negatif, dan kualitas pelayanan bank.
4. Penelitian keempat berjudul Pengaruh Produk Pembiayaan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) dan Biaya Administrasi Terhadap Kepuasan

Nasabah di Bank Muamalat Indonesia Cabang Pembantu Tulungagung Tahun 2015, skripsi yang ditulis oleh Shohib Bisri IAIN Tulungagung menyimpulkan bahwa faktor pembiayaan dan biaya administrasi KPR tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

5. Penelitian yang ke lima yaitu ditulis oleh Dian Adi Perdana berjudul Pelayanan Komunikasi Perbankan dan Kepuasan Nasabah dari penelitian ini diketahui bahwa *responsiveness*, *compliance*, *empathy*, *tangible*, *reability* dan *assurance* memiliki pengaruh positif terhadap tingkat kepuasan nasabah.