

**SKRIPSI**

**RESPON NASABAH TERHADAP BANTUAN PEMBIAYAAN  
PERUMAHAN BERBASIS TABUNGAN PADA  
BTN SYARIAH KCPS PAREPARE**



**2022**

**SKRIPSI**

**RESPON NASABAH TERHADAP BANTUAN PEMBIAYAAN  
PERUMAHAN BERBASIS TABUNGAN PADA  
BTN SYARIAH KCPS PAREPARE**



**OLEH**

**TASMIAH  
NIM: 18.2300.075**

Skripsi sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana  
Ekonomi (S.E) pada Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi  
dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Parepare

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
PAREPARE**

**2022**

**RESPON NASABAH TERHADAP BANTUAN PEMBIAYAAN  
PERUMAHAN BERBASIS TABUNGAN PADA  
BTN SYARIAH KCPS PAREPARE**

**SKRIPSI**

**Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)**

**Program Studi**

**PERBANKAN SYARIAH**

**Disusun dan diajukan oleh**

**TASMIAH  
NIM: 18.2300.075**

**Kepada**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
PAREPARE**

**2022**

## PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING

Judul Skripsi : Respon Nasabah Terhadap Bantuan  
Pembiayaan Perumahan Berbasis Tabungan  
Pada BTN Syariah KCPS Parepare

Nama Mahasiswa : Tasmiah

Nomor Induk Mahasiswa : 18.2300.075

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
B.1114/In.39.8/PP.00.9/03/2022

Disetujui Oleh :

Pembimbing Utama : Drs. Moh. Yasin Soumena, M.Pd. 

NIP : 19610320 199403 1 004

Pembimbing Pendamping : Dr. Nurfadhilah, S.E., M.M. 

NIP : 19890608 201903 2 015

Mengetahui:



Dekan,  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam,

  
Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag  
NIP : 19710208 200112 2 002

## PERSETUJUAN KOMISI PENGUJI

Judul Skripsi : Respon Nasabah Terhadap Bantuan  
Pembiayaan Perumahan Berbasis Tabungan  
Pada BTN Syariah KCPS Parepare

Nama Mahasiswa : Tasmiah

Nomor Induk Mahasiswa : 18.2300.075

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
B.1114/In.39.8/PP.00.9/03/2022

Tanggal Kelulusan : 12 Desember 2022

Disahkan Oleh Komisi Penguji

Drs. Moh. Yasin Soumena, M.Pd. (Ketua)

Dr. Nurfadhilah, S.E., M.M. (Sekretaris)

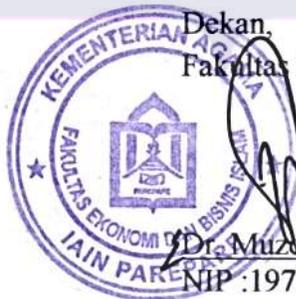
Dr. Zainal Said, M.H. (Anggota)

Dr. Arqam Majid, S.Pd., M.Pd. (Anggota)



Mengetahui:

Dekan,  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam,



Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag  
NIP : 19710208 200112 2 002

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah swt. atas limpahan berkat rahmat dan hidayah-Nya. Tak lupa kita panjatkan Shalawat serta Salam kepada Baginda Nabi Muhammad Saw, Nabi sekaligus Rasul yang menjadi teladan bagi kita semua. Sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul “Respon Nasabah Terhadap Bantuan Pembiayaan Perumahan Berbasis Tabungan Pada BTN Syariah KCPS Parepare” pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di kampus tercinta Institut Agama Islam Negeri Parepare.

Penulis pastinya menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak bisa terselesaikan tanpa adanya doa, bantuan serta dukungan dari banyak pihak. Penulis menghanturkan terima kasih yang tak terhingga kepada kedua orang tua, Sumiyati Ibunda tercinta dan Ilham Ayahanda tercinta, Fitra Ayu, M. Fadli dan Nur Aisyah adik tercinta sebagai support sistem yang selalu ada, berkat doanya penulis bisa menyelesaikan tugas akhir akademik dengan tepat waktu.

Penulis telah mendapatkan bantuan dan bimbingan dari Bapak Drs. Moh. Yasin Soumena, M.Pd. selaku Dosen Pembimbing Utama dan Ibu Dr. Nurfadhilah, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing Pendamping serta Bapak Dr. Zainal Said, M.H. selaku penguji pertama dan Bapak Dr. Arqam Majid, S.Pd., M.Pd. selaku penguji kedua.

Selanjutnya penulis mengucapkan dan menyampaikan terima kasih banyak kepada :

1. Bapak Dr. Hannani, M.Ag. sebagai Rektor IAIN Parepare yang telah mendedikasikan kemampuannya dalam mengelola IAIN Parepare.
2. Ibu Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag. selaku “Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam” dan Dr. Andi Bahri S, M.E., M. Fil.I selaku “Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam” dan Bapak I Nyoman Budiono, M.M.

sebagai Penanggung Jawab Prodi Perbankan Syariah. Serta Ibu Damirah, S.E., M.M., selaku “Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam” atas pengabdianya untuk membangun Kampus IAIN Parepare menjadi lebih maju lagi.

3. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi “Perbankan Syariah” yang telah membimbing dan memberikan arahan dalam mendidik penulis selama masa studi di IAIN Parepare.
4. Bapak dan Ibu Dosen serta Staf Administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah banyak membantu penulis selama masa studi sebagai mahasiswa sampai pada kepeguruan berkas ujian penyelesaian studi. Serta Kepala Perpustakaan IAIN Parepare beserta seluruh stafnya di IAIN Parepare.
5. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang telah memberikan penulis izin untuk melakukan penelitian. Serta kepada Kepala Cabang BTN Syariah KCPS Parepare yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian.
6. Terima kasih kepada teman-teman Perbankan Syariah angkatan 2018 terkhusus Amria bt Jufti, Khusnul Khatima, Khusnul Khatima Sakka, Anjali Kamaluddin, Annisa Ahmuddin, Almaifah Jamal, Madina, Ismayanti, Wildani Bahri dan Nurcahya Usman. Dan terima kasih juga kepada teman-teman saya Asriana, Muliati, dan Hastina Sudirman.

Akhir kata penulis menyampaikan agar pembaca berkenan memberikan saran dan kritik demi terwujudnya penyusunan skripsi yang lebih baik lagi. Semoga skripsi ini memberikan manfaat bagi kita semua. Aamiin.

Parepare, 24 November 2022  
29 Rabi'ul Akhir 1444 H

Penulis,



TASMIAH

NIM : 18.2300.075



## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Tasmiah  
Nim : 18.2300.075  
Tempat / Tgl. Lahir : Tarakan, 23 November 2000  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Judul Skripsi : Respon Nasabah Terhadap Bantuan Pembiayaan  
Perumahan Berbasis Tabungan Pada BTN Syariah  
KCPS Parepare

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar merupakan hasil karya saya sendiri. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Parepare, 24 November 2022  
29 Rabi'ul Akhir 1444 H

Penulis,



TASMIAH

NIM : 18.2300.075

## ABSTRAK

Tasmiah, *Respon Nasabah Terhadap Bantuan Pembiayaan Perumahan Berbasis Tabungan Pada BTN Syariah KCPS Parepare*. (Dibimbing oleh Bapak Moh. Yasin Soumena dan Ibu Nurfadhilah).

Penelitian ini membahas tentang respon nasabah terhadap bantuan pembiayaan perumahan berbasis tabungan pada BTN Syariah KCPS Parepare. Hal-hal yang dipermasalahkan yaitu bagaimana respon nasabah terhadap syarat dan sistem penyaluran dana bantuan pembiayaan perumahan berbasis tabungan, respon nasabah terhadap pelayanan bantuan pembiayaan perumahan berbasis tabungan dan respon nasabah terhadap pelaksanaan bantuan pembiayaan perumahan berbasis tabungan pada BTN Syariah KCPS Parepare. Yang dimana nasabah memiliki respon yang berbeda-beda terhadap bantuan pembiayaan perumahan berbasis tabungan tersebut.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif, dengan menggunakan pengumpulan data yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi yang dilakukan kepada nasabah. Dengan menggunakan metode pengumpulan data berupa wawancara, penulis memperoleh informasi yang akurat dan sesuai fakta berdasarkan objek penelitian yang dilakukan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : (1). Respon nasabah terhadap pelayanan bantuan pembiayaan perumahan berbasis tabungan yang dilakukan oleh karyawan BTN Syariah KCPS Parepare sudah sangat baik dan maksimal. (2). Respon nasabah terhadap syarat dan sistem bantuan pembiayaan perumahan berbasis tabungan yang dijalankan oleh BTN Syariah KCPS Parepare sangat baik. (3). Respon nasabah terhadap pelaksanaan bantuan pembiayaan perumahan berbasis tabungan juga sudah memberikan respon yang baik, dimana nasabah yang sudah dinyatakan lulus seleksi berkas mendapatkan dana bantuan pembiayaan perumahan berbasis tabungan dari pemerintah yang disalurkan oleh pihak BTN Syariah KCPS Parepare.

Kata Kunci : Respon, Nasabah, Bantuan Pembiayaan Perumahan Berbasis Tabungan, BTN Syariah KCPS Parepare

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGAJUAN.....	iii
PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING .....	iv
PERSETUJUAN KOMISI PENGUJI.....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ix
ABSTRAK .....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
TRANSLITERASI DANGINGKATAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian .....	4
D. Manfaat Penelitian .....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	6
A. Tinjauan Penelitian Relevan .....	6
B. Tinjauan Teoritis.....	8
1. Respon.....	8
2. Nasabah .....	15
3. Bantuan Pembiayaan Perumahan Berbasis Tabungan .....	18
4. BTN Syariah.....	24
C. Tinjauan Konseptual .....	29

D. Bagan Kerangka Pikir .....	31
BAB III METODE PENELITIAN.....	32
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	32
B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	32
C. Fokus Penelitian.....	32
D. Sumber Data Penelitian.....	33
E. Teknik Pengumpulan Data.....	33
F. Uji keabsahan data .....	34
1. Triangulasi Sumber .....	34
2. Triangulasi Teknik .....	34
G. Teknik Analisis Data.....	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	37
A. Respon Nasabah Terhadap Pelayanan Bantuan Pembiayaan Perumahan Berbasis Tabungan BTN Syariah KCPS Parepare	37
B. Respon Nasabah Terhadap Syarat Dan Sistem Penyaluran Dana Bantuan Pembiayaan Perumahan Berbasis Tabungan Pada BTN Syariah KCPS Parepare	42
C. Respon Nasabah Terhadap Pelaksanaan Bantuan Pembiayaan Perumahan Berbasis Tabungan BTN Syariah KCPS Parepare	53
BAB V PENUTUP.....	66
A. Simpulan .....	66
B. Saran .....	67
DAFTAR PUSTAKA .....	I
LAMPIRAN .....	V
BIODATA PENULIS .....	XXVII

## DAFTAR TABEL

No. Tabel	Judul Tabel	Halaman
4.1	Data Perhitungan KPR BP2BT BTN iB 10 Tahun	56
4.2	Data Perhitungan KPR BP2BT BTN iB 15 Tahun	57
4.3	Data Perhitungan KPR BP2BT BTN iB 20 Tahun	58
4.4	Data Biaya Proses Kredit Bantuan Pembiayaan Perumahan Berbasis Tabungan	59
4.5	Data Persyaratan Kelengkapan Dokumen Pengajuan KPR Bersubsidi Skema Bantuan Pembiayaan Perumahan Berbasis Tabungan	62



## DAFTAR GAMBAR

No Gambar	Judul Gambar	Halaman
2.1	Bagan Kerangka Pikir	31
4.1	Stakeholder dalam Pelaksanaan Penyaluran Dana BP2BT	65



## DAFTAR LAMPIRAN

<b>No. Lampiran</b>	<b>Judul Lampiran</b>	<b>Halaman</b>
1	Pedoman Wawancara	VI
2	SK Penetapan Pembimbing Skripsi	VIII
3	Berita Acara Revisi Judul	IX
4	Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian	X
5	Rekomendasi Penelitian	XI
6	Surat Selesai Meneliti di Bank BTN Syariah KCPS Parepare	XII
7	Surat Keterangan Wawancara	XIII
8	Foto Dokumentasi	XXIII
9	Biodata Penulis	XXVI

## TRANSLITERASI DANGINGKATAN

### A. Transliterasi

#### 1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lain lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda.

Daftar huruf bahasa Arab dan transliterasinya ke dalam hurufLatin:

Huruf	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Tha	Th	te dan ha
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Dhal	Dh	de dan ha
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye

ص	Shad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ta	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	ẓ	zet ((dengan titik di bawah)
ع	'ain	‘	koma terbalik ke atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
هـ	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	’	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

Hamzah (ء) yang di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apapun.

Jika terletak di tengah atau di akhir, ditulis dengan tanda(’).

## 2. Vokal

- a. Vokal tunggal (*monoftong*) bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Fathah	A	A
اِ	Kasrah	I	I
اُ	Dammah	U	U

- b. Vokal rangkap (*diftong*) bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اِي	fathah dan ya	Ai	a dan i
اُو	fathah dan wau	Au	a dan u

Contoh:

كَيْفَ : kaifa

حَوْلَ : haula

### 3. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
اَ / آ	fathah dan alif atau ya	Ā	a dan garis di atas

يَ	kasrah dan ya	Ī	i dan garis di atas
وُ	dammah dan wau	Ū	u dan garis di atas

Contoh:

مَاتَ : māta

رَمَى : ramā

قِيلَ : qīla

يَمُوتُ : yamūtu

#### 4. TaMarbutah

Transliterasi untuk *ta marbutah* ada dua:

- ta marbutah* yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah dan dammah, transliterasinya adalah [t].
- ta marbutah* yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah [h].
- Kalau pada kata yang terakhir dengan *ta marbutah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *ta marbutah* itu ditransliterasikan dengan *ha(h)*.

Contoh:

رَوْضَةُ الْجَنَّةِ : *raudah al-jannah* atau *raudatul jannah*

الْمَدِينَةُ الْقَادِسِيَّةُ : *al-madīnah al-fāḍilah* atau *al-madīnatul fāḍilah*

الْحِكْمَةُ : *al-hikmah*

#### 5. Syaddah(Tasydid)

Syaddah atau tasydid yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda tasydid (ّ), dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda syaddah.

Contoh:

رَبَّنَا : *Rabbanā*

نَجَّيْنَا : *Najjainā*

الْحَقُّ : *al-haqq*

الْحَجُّ : *al-hajj*

نُعَمَّ : *nu‘ima*

عُدُوْ : *‘aduwwun*

Jika huruf *ى* bertasydid diakhir sebuah kata dandidahului oleh huruf kasrah ( *يَ*) maka transliterasi seperti huruf *maddah* (i).

Contoh:

عَرَبِيٌّ : ‘Arabi (bukan ‘Arabiyy atau ‘Araby)

عَلِيٌّ : ‘Ali (bukan ‘Alyy atau ‘Aly)

## 6. KataSandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf *لا* (*alif lam ma’arifah*). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasi seperti biasa, *al-*, baik ketika ia diikuti oleh huruf *syamsiah* maupun huruf *qamariah*. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Katasandangditulisterpisahdarikatayang mengikutinya dan dihubungkandengangaris mendatar (-).

Contoh:

الشَّمْسُ : *al-syamsu* (bukan *asy-syamsu*)

الزَّلْزَلَةُ : *al-zalzalalah* (bukan *az-zalzalalah*)

الْفَلْسَفَةُ : *al-falsafah*

الْبِلَادُ : *al-bilādu*

## 7. Hamzah

Aturan transliterasi huruf hamzah menjadi apostrof ( ' ) hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan akhir kata. Namun bila hamzah terletak diawal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab ia berupa alif.

Contoh:

تَأْمُرُونَ : *ta'murūna*

النَّوْءُ : *al-nau'*

شَيْءٌ : *syai'un*

أَمْرٌ : *Umirtu*

## 8. Kata Arab yang lazim digunakan dalam Bahasa Indonesia

Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari pembendaharaan bahasa Indonesia, atau sudah sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya kata *Al-Qur'an* (dar *Qur'an*), *Sunnah*. Namun bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka mereka harus ditransliterasi secara utuh.

Contoh:

*Fī zilāl al-qur'an*

*Al-sunnah qabl al-tadwin*

*Al-ibārat bi 'umum al-lafẓ lā bi khusus al-sabab*

## 9. Lafẓ al-Jalalah (الله)

Kata "Allah" yang didahului partikel seperti huruf jar dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *mudaf ilaih* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah.

Contoh:

دِينُ اللَّهِ *Dīnullah* بِاللَّهِ *billah*

Adapun *ta marbutah* di akhir kata yang disandarkan kepada *lafz al-jalālah*, ditransliterasi dengan huruf [t].

Contoh:

هُم فِي رَحْمَةِ اللَّهِ *Hum fi rahmatillāh*

#### 10. Huruf Kapital

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga berdasarkan pada pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf kapital, misalnya, digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat. Bila nama diri didahului oleh kata sandang (*al-*), maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Jika terletak pada awal kalimat, maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf kapital (*Al-*).

Contoh:

*Wa mā Muhammadun illā rasūl*

*Inna awwala baitin wudi‘a linnāsi lalladhī bi Bakkata mubārakan*

*Syahru Ramadan al-ladhī unzila fih al-Qur’an Nasir al-Din al-Tusī*

*Abū Nasr al-Farabi*

Jika nama resmi seseorang menggunakan kata *Ibnu* (anak dari) dan *Abū* (bapak dari) sebagai nama kedua terakhirnya, maka kedua nama terakhir itu harus disebutkan sebagai nama akhir dalam daftar pustaka atau daftar referensi. Contoh:

*Abū al-Walid Muhammad ibnu Rusyd, ditulis menjadi: IbnuRusyd, Abūal-Walid Muhammad (bukan: Rusyd, Abū al-Walid Muhammad Ibnu)*

*Naşr Ḥamīd Abū Zaid, ditulis menjadi: Abū Zaid, Naşr Ḥamīd (bukan: Zaid, Naşr Ḥamīd Abū)*

## B. Singkatan

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah:

swt.	=	<i>subḥānahū wa ta'āla</i>
saw.	=	<i>ṣallallāhu 'alaihi wa sallam</i>
a.s.	=	<i>'alaihi al- sallām</i>
H	=	Hijriah
M	=	Masehi
SM	=	Sebelum Masehi
l.	=	Lahir tahun
w.	=	Wafat tahun
QS .../...: 4	=	QS al-Baqarah/2:187 atau QS Ibrahīm/ ..., ayat 4
HR	=	Hadis Riwayat

Beberapa singkatan dalam bahasa Arab:

ص	=	صفحة
دو	=	بدون مكان
صهعى	=	صلى الله عليه وسلم
ط	=	طبعة
دن	=	بدون ناشر
الخ	=	إلى آخرها/إلى آخره

خ = جزء

Beberapa singkatan yang digunakan secara khusus dalam teks referensi perlu dijelaskan kepanjangannya, diantaranya sebagai berikut:

- ed. : Editor (atau, eds. [dari kata editors] jika lebih dari satu orang editor).  
Karena dalam bahasa Indonesia kata “editor” berlaku baik untuk satu atau lebih editor, maka ia bisa saja tetap disingkat ed. (tanpa s).
- et al. : “Dan lain-lain” atau “dan kawan-kawan” (singkatan dari *et alia*). Ditulis dengan huruf miring. Alternatifnya, digunakan singkatan dkk. (“dan kawan-kawan”) yang ditulis dengan huruf biasa/tegak.
- Cet. : Cetakan. Keterangan frekuensi cetakan buku atau literatur sejenis.
- Terj. : Terjemahan (oleh). Singkatan ini juga digunakan untuk penulisan karya terjemahan yang tidak menyebutkan nama penerjemahnya.
- Vol. : Volume. Dipakai untuk menunjukkan jumlah jilid sebuah buku atau ensiklopedi dalam bahasa Inggris. Untuk buku-buku berbahasa Arab biasanya digunakan katajuz.
- No. : Nomor. Digunakan untuk menunjukkan jumlah nomor karya ilmiah berkala

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Di Indonesia tingginya kebutuhan rumah dan harga properti yang meningkat setiap tahun terkadang tidak sejalan dengan pekerjaan atau pendapatan masyarakat, terutama bagi MBR (masyarakat berpenghasilan rendah), menyebabkan masyarakat berpenghasilan rendah semakin sulit untuk memiliki rumah yang layak untuk ditinggali.

Rumah dalam pengertian umum adalah salah satu bangunan yang dijadikan tempat tinggal selama jangka waktu tertentu bagi penghuninya. Sedangkan dalam pengertian khusus, rumah mengacu pada konsep-konsep sosial-kemasyarakatan yang terjalin di dalam bangunan tempat tinggal, seperti keluarga hidup, makan, tidur, beraktivitas, dan lain-lain.<sup>1</sup> Rumah yang layak huni memiliki kualitas bangunan yang baik untuk dijadikan tempat tinggal dalam artian memiliki cukup ruang gerak, memiliki pencahayaan yang baik, sirkulasi udara yang baik, dan lain-lainnya.

Banyak Industri Perbankan bekerjasama dengan pemerintah untuk membantu masyarakat berpenghasilan rendah dengan program satu juta rumah salah satunya adalah bank BTN Syariah. BTN Syariah adalah Unit Usaha Syariah (UUS) dari PT. BTN Tbk. BTN Syariah bekerjasama dengan Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR) untuk memberikan bantuan Kredit Perumahan Rakyat Bersubsidi kepada masyarakat berpenghasilan rendah dengan menggunakan skema BP2BT (Bantuan Pembiayaan Perumahan Berbasis Tabungan).

Bantuan Pembiayaan Perumahan Berbasis Tabungan yang selanjutnya disingkat BP2BT, adalah program bantuan pemerintah yang diberikan kepada masyarakat yang telah mempunyai tabungan dalam rangka pemenuhan sebagian uang muka perolehan rumah atau sebagian dana untuk pembangunan Rumah Swadaya melalui kredit atau pembiayaan Bank Pelaksana maupun Lembaga Keuangan Mikro (LKM) Non Bank

---

<sup>1</sup>Kementerian Keuangan, *Peranan APBN Dalam Mengatasi Backlog Perumahan Bagi Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR)*, Direktorat Jenderal Anggaran, (Jakarta: 2015), h.9

atau setengah dari biaya konstruksi perbaikan dan/atau perluasan rumah serta pembangunan rumah inti tumbuh. Program ini menyasar kepada kelompok rumah tangga dengan batasan penghasilan yang dibedakan dalam 3 zona wilayah sesuai ketentuan yang berlaku. Penyaluran dana BP2BT dilakukan melalui kerjasama dengan Bank Pelaksana atau Lembaga Keuangan Keuangan Mikro (LKM) Non Bank sebagai penyedia fasilitas KPR untuk perolehan rumah maupun fasilitas kredit mikro untuk perbaikan dan atau perluasan rumah serta pembangunan rumah inti tumbuh.<sup>2</sup>

Oleh karena itu pemerintah membuat program untuk mengatasi permasalahan bagi keluarga yang belum memiliki tempat tinggal yang layak huni atau tempat tinggal sendiri yang disebabkan karena harga rumah yang terus meningkat setiap tahunnya. Pemerintah membuat sebuah kebijakan bagi warga yang memiliki penghasilan rendah agar dapat memiliki tempat tinggal sendiri dengan program sejuta rumah/tempat tinggal yang dikembangkan oleh Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR) menggunakan dana Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN).

Program BP2BT adalah program yang dikembangkan pemerintah untuk diberikan kepada masyarakat yang berpenghasilan rendah yang sudah memiliki tabungan sebagai pembayaran uang muka melalui kredit ataupun pembiayaan bank. Dengan program BP2BT biaya yang ditanggung masyarakat untuk membeli rumah lebih ringan dibandingkan membeli melalui komersial atau membayar angsuran kredit rumah melalui bank.

BTN Syariah adalah salah satu bank milik Badan Usaha Milik Negara yang dibentuk dalam perseroan terbatas dan bergerak di bidang keuangan. BTN Syariah telah memiliki kantor cabang syariah yang tersebar di beberapa Provinsi yang ada di Indonesia. Salah satunya adalah BTN Syariah KCPS Parepare yang berkerjasama dengan pemerintah untuk membantu masyarakat berpenghasilan rendah memiliki

---

<sup>2</sup>Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat, *Pedoman Umum Nasional Affordable Housing Program Seri 1: Bantuan Pembiayaan Perumahan Berbasis Tabungan*, Direktur Jenderal Pembiayaan Infrastruktur Pekerjaan Umum dan Perumahan, (Jakarta, 2020), h.1

tempat tinggal sendiri dengan program KPR Bersubsidi dengan menggunakan skema BP2BT (Bantuan Pembiayaan Perumahan Berbasis Tabungan) agar lebih memudahkan masyarakat berpenghasilan rendah membeli rumah dengan bantuan dana pemerintah.

PT Bank Tabungan Negara menggelar akad kredit massal rumah subsidi dengan skema Bantuan Pembiayaan Perumahan Berbasis Tabungan (BP2BT). Acara akad kredit massal KPR BP2BT dalam rangka mendorong penyaluran Kredit Kepemilikan Rumah (KPR) dengan skema Bantuan Pembiayaan Perumahan Berbasis Tabungan (BP2BT) memenuhi target 11.000 hingga akhir tahun 2021. KPR BP2BT ini sangat baik, karena mengajak masyarakat untuk membiasakan menabung, apalagi dari sisi bank produk ini tidak mendistorsi pasar. Kelebihan lainnya, BTN bisa menyalurkan kreditnya dengan bunga pasar, sedangkan ketidakmampuan masyarakat berpenghasilan rendah ditutup pemerintah dengan tunai sebesar hingga Rp. 40 juta sehingga sisanya dicicil.<sup>3</sup>

Kota Parepare tercatat mengalami pertumbuhan penduduk yang signifikan dalam 3 tahun terakhir dengan jumlah penduduk sebanyak 146 jiwa yang menempati kawasan industri sehingga BTN Syariah KCPS Parepare melakukan kerjasama dengan pemerintah untuk menyalurkan dana bantuan dengan menggunakan skema BP2BT (Bantuan Pembiayaan Perumahan Berbasis Tabungan) kepada masyarakat yang telah memiliki tabungan minimal 3 bulan pada BTN Syariah KCPS Parepare sehingga memudahkan akses kredit perumahan kepada masyarakat.

Dengan adanya kerjasama antara BTN Syariah KCPS Parepare bersama pemerintah dengan program KPR Bersubsidi dengan skema BP2BT (Bantuan Pembiayaan Perumahan Berbasis Tabungan) diharapkan dapat memfasilitasi masyarakat berpenghasilan rendah untuk memiliki rumah yang layak.

---

<sup>3</sup>Imam Mudzakir, *BTN Targetkan Biayai 11 Ribu Unit Rumah Skema BP2BT*, <https://investor.id/business/271656/btn-targetkan-biayai-11-ribu-unit-rumah-skema-bp2bt>, (diakses 29 Maret 2022)

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas dapat dirumuskan pokok permasalahan dalam penelitian ini, sebagai berikut :

1. Bagaimana respon nasabah terhadap pelayanan bantuan pembiayaan perumahan berbasis tabungan pada BTN Syariah KCPS Syariah?
2. Bagaimana respon nasabah terhadap syarat dan sistem penyaluran dana bantuan pembiayaan perumahan berbasis tabungan pada BTN Syariah KCPS Parepare?
3. Bagaimana respon nasabah terhadap pelaksanaan bantuan pembiayaan perumahan berbasis tabungan pada BTN Syariah KCPS Parepare?

## **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui respon nasabah terhadap pelayanan bantuan pembiayaan perumahan berbasis tabungan pada BTN Syariah KCPS Syariah.
2. Untuk mengetahui respon nasabah rendah terhadap syarat dan sistem penyaluran dana bantuan pembiayaan perumahan berbasis taungan pada BTN Syariah KCPS Parepare.
3. Untuk mengetahui respon nasabah terhadap pelaksanaan bantuan pembiayaan perumahan berbasis tabungan pada BTN Syariah KCPS Parepare.

## **D. Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan dan meningkatkan ilmu pengetahuan serta wawasan, serta mampu menjadi referensi bagi penelitian sejenis sehingga mampu menghasilkan penelitian-penelitian yang lebih mendalam.

### **2. Manfaat Praktis**

- a. Bagi penulis, dapat menambah ilmu pengetahuan dan pembelajaran, serta wawasan ilmiah dalam menerapkan ilmu yang diperoleh dari kelas perkuliahan dengan dunia kerja nyata.

- b. Bagi pembaca, diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan dan kontribusi praktis dan manfaat untuk perusahaan perbankan khususnya BTN Syariah KCPS Parepare.



## BAB II TUNJAUAN PUSTAKA

### A. Tinjauan Penelitian Relevan

Dalam melakukan penelitian ini, diperlukan beberapa rujukan penelitian yang akan dijadikan acuan dalam menyusun skripsi ini. Adapun penelitian terdahulu, yaitu:

Reski Nassa pada tahun 2020 dengan judul penelitian “Persepsi Nasabah Terhadap Pembiayaan KPR Bank Tabungan Negara (BTN) Syariah Parepare”. Dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) pertumbuhan pembiayaan KPR Syariah Parepare pada tahun 2017 mengalami pertumbuhan ke tahun 2018, pada tahun 2018 lebih mengalami peningkatan menjadi 1133 nasabah dan pada tahun 2019 mengalami penurunan menjadi 89 nasabah. 2) persepsi nasabah tentang produk pembiayaan KPR Syariah Parepare adalah produk pembiayaan KPR yang dikeluarkan oleh bank konvensional dan produk pembiayaan KPR yang dikeluarkan oleh BTN Syariah Parepare sama saja dengan bank lainnya, hal ini disebabkan karena kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh pihak bank BTN Syariah Parepare. 3) faktor nasabah mengambil pembiayaan KPR pada bank BTN Syariah Parepare seperti faktor bujukan dari keluarga, uang muka ringan dan dapat dijadikan sebagai investasi.<sup>4</sup>

Perbedaan antara penelitian yang dilakukan oleh Reski Nassa dengan penelitian sekarang adalah penelitian yang dilakukan oleh Reski Nassa tentang persepsi nasabah terhadap pembiayaan KPR Bank Tabungan Negara (BTN) Syariah Parepare. Sedangkan penelitian sekarang membahas tentang respon nasabah terhadap penerima bantuan pembiayaan perumahan berbasis tabungan pada Bank BTN Syariah KCPS Parepare.

Wasilatul Aliah pada tahun 2010 dengan judul penelitian “Preferensi Nasabah Terhadap Kredit Kepemilikan Rumah (KPR) Syariah (Studi Pada Bank BTN Syariah Cabang Bogor)”. Dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa: Faktor-faktor yang

---

<sup>4</sup>Reski Nassa, *Persepsi Nasabah Terhadap Produk Pembiayaan KPR Pada Bank Tabungan Negara (BTN) Syariah Parepare*, (Skripsi: FEBI IAIN Parepare, 2020), h.11

mempengaruhi nasabah dalam mengambil keputusan untuk memilih KPR Syariah pada Bank BTN Syariah Cabang Bogor diantaranya adalah biaya murah, terhindar dari bunga, prosedurnya mudah, jangka waktu pelunasan lama, biaya tetap sampai akhir kontrak. Dari analisis secara statistik dengan menggunakan rumus Product Moment dapat diketahui bahwa antara preferensi nasabah terhadap KPR Syariah mempunyai hubungan dan pengaruh, yaitu sebesar 0,205 karena hasil yang diperoleh bertanda (+) atau  $r > 0$  maka hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positif antara preferensi nasabah terhadap KPR Syariah. Maka hipotesa  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak, artinya ada hubungan yang positif antara pelayanan dan system operasional KPR Syariah dengan preferensi nasabah. Semakin tinggi tingkat pelayanan dan system operasional KPR Syariah yang diberikan maka semakin meningkat pula preferensi dan perilaku nasabah terhadap KPR Syariah.<sup>5</sup>

Perbedaan antara penelitian yang dilakukan oleh Wasilatul Aliah dengan penelitian sekarang adalah penelitian yang dilakukan oleh Wasilatul Aliah tentang preferensi nasabah terhadap Kredit Kepemilikan Rumah (KPR) Syariah (studi pada bank BTN Syariah cabang Bogor). Sedangkan penelitian sekarang membahas tentang respon nasabah terhadap penerima bantuan pembiayaan perumahan berbasis tabungan pada Bank BTN Syariah KCPS Parepare.

Anugerah Sahvitri H pada tahun 2018 dengan judul penelitian “Analisis Pembiayaan KPR Syariah Terhadap Nasabah Berpenghasilan Rendah”. Dengan hasil menunjukkan bahwa: Hasil penelitian pada Bank BRI Syariah KC Bandar Lampung Kedaton mengenai implementasi pembiayaan KPR Syariah untuk masyarakat berpenghasilan rendah yaitu adanya penetapan minimal penghasilan pemohon. Menurut perspektif ekonomi syariah implementasi akad KPR Sejahtera BRI Syariah iB, yang menggunakan akad murabahah bil wakalah diperbolehkan. Kesimpulan dari hasil penelitian ini, implementasi pembiayaan KPR Syariah untuk masyarakat

---

<sup>5</sup> Wasilatul Aliah, *Preferensi Nasabah Terhadap Kredit Kepemilikan Rumah (KPR) Syariah (Studi Pada Bank BTN Syariah Cabang Bogor)*, (Skripsi: Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2010), h.85

berpenghasilan rendah pada Bank BRI Syariah KC Bandar Lampung Kedaton menetapkan minimal penghasilan pemohon sebesar Rp 2.700.000, hal tersebut tidak sesuai dengan Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat namun hal tersebut terkait risiko yang dihadapi bank. Menurut perspektif ekonomi syariah implementasi akad murabahah bil wakalah diperbolehkan, sesuai dengan Fatwa Dewan Syariah Nasional Nomor 04/DSN-MUI/IV/2000 pasal 1 ayat 9 dan adanya dasar hukum mengenai akad murabahah pada Alquran Surat Al-Baqarah ayat 275 dan akad wakalah pada Alquran Surat Al-Kahfi ayat 19.6

Perbedaan antara penelitian yang dilakukan oleh Anugerah Sahvitri H dengan penelitian sekarang adalah penelitian yang dilakukan oleh Anugerah Sahvitri H tentang analisis pembiayaan KPR Syariah terhadap nasabah berpenghasilan rendah. Sedangkan penelitian sekarang membahas tentang respon nasabah terhadap penerima bantuan pembiayaan perumahan berbasis tabungan pada Bank BTN Syariah KCPS Parepare.

## **B. Tinjauan Teoritis**

### **1. Respon**

#### **a. Pengertian Respon**

Respon berasal dari kata “*response*” yakni kosa kata bahasa Inggris yang telah mengalami penyesuaian ke dalam bahasa Indonesia. “*Response*” merupakan sinonim jawaban, balasan atau tanggapan (*reaction*).<sup>7</sup>

Dalam kamus besar bahasa Indonesia respon berarti tanggapan, reaksi dan jawaban terhadap suatu gejala atau peristiwa yang terjadi.<sup>8</sup> Tanggapan yang dimaksud disini adalah bagaimana tanggapan seseorang mengenai sebuah adanya peristiwa yang terjadi. Reaksi adalah bagaimana seseorang menyikapi sebuah

<sup>6</sup>Anugerah Sahvitri H, *Analisis Pembiayaan KPR Syariah Terhadap Nasabah Berpenghasilan Rendah*, (FEBI Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2018), h.2

<sup>7</sup>Jhon. M. Echoles dan Hasan Shadily, *Kamus Bahasa Inggris-Indonesia*, Cet. Ke-27, (Jakarta: PT. Gramedia, 2003), h.481

<sup>8</sup>Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1988), h.838

peristiwa tersebut. Sedangkan jawaban ada karena sebuah pertanyaan yang ada sebagai akibat dari pertanyaan.

Menurut kamus lengkap Psikologi *respons* adalah sebarang proses otot atau kelenjar yang dimunculkan oleh suatu perangsang, atau berarti satu jawaban, khususnya satu jawaban bagi pertanyaan tes atau satu kuesioner, atau bisa berarti sebarang tingkah laku baik yang jelas kelihatan atau yang lahiriah maupun yang tersembunyi atau tersamar.<sup>9</sup>

Respon adalah suatu reaksi atau jawaban yang bergantung pada stimulus tersebut, respon hanya timbul apabila individu dihadapkan pada stimulus yang menghendaki adanya reaksi individu. Respon seseorang dapat dalam bentuk baik dan buruk, positif atau negative, menyenangkan atau tidak menyenangkan.<sup>10</sup>

Menurut Effendy, respon adalah tanggapan, seperangkat reaksi pada komunikasi setelah diterpa pesan.<sup>11</sup> Sedangkan menurut Saifuddin Azwar, respon adalah suatu reaksi atau jawaban yang bergantung pada stimulus atau merupakan hasil yang ditimbulkan dari stimulus tersebut. respon hanya timbul apabila individu dihadapkan pada stimulus yang menghendaki adanya reaksi individu. Respon seseorang dapat dalam bentuk baik dan buruk, positif atau negatif, menyenangkan atau tidak menyenangkan.<sup>12</sup>

Respon hanya timbul apabila individu dihadapkan pada stimulus yang menghendaki adanya reaksi individu, respon seseorang dalam bentuk baik atau buruk, positif atau negatif, menyenangkan atau tidak menyenangkan. Sehingga secara umum, tanggapan atau respon dapat dikatakan sebagai suatu bayangan atau kesan dari apa yang telah kita amati dan kenali. Seseorang dikatakan memberikan respon positif terhadap sesuatu disebabkan bagi mereka sesuatu tersebut menarik.

---

<sup>9</sup>J.P. Chaplin, *Kamus Lengkap Psikologi*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2006), h.432

<sup>10</sup>Saifuddin Azwar, *Sikap Manusia Teori dan Pengukurannya Respon*, (Bandung Bina Cipta, 2011), h.17

<sup>11</sup>Onong Uchjana Effendy, *Komunikasi, Teori dan prektek*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 1984), h.19

<sup>12</sup>Saifuddin Azwar, *Sikap Manusia Teori dan Pengukurannya*, (Jakarta: Pustaka Pelajar,2015), h.15

Begitu pula sebaliknya, seseorang akan memberikan respon negatif jika bagi mereka sesuatu tersebut tidak menarik.<sup>13</sup>

Susanto berpendapat bahwa respon merupakan reaksi, artinya penerimaan atau penolakan, serta sikap acuh tak acuh terhadap apa yang disampaikan oleh komunikator dalam pesannya. Respon dapat dibedakan menjadi opini (pendapat) dan sikap, dimana pendapat atau opini adalah jawaban terbuka (*open response*) terhadap suatu persoalan yang dinyatakan dengan kata-kata yang diucapkan atau tertulis.<sup>14</sup> Sedangkan sikap merupakan reaksi yang tertutup (*Conver Response*) yang bersifat emosional dan pribadi, merupakan tendensi untuk memberikan reaksi yang sangat positif atau negative terhadap objek atau situasi.<sup>15</sup> Adapun penjelasan opini dan sikap yaitu :

1) Opini

Istilah *opinion* yang diterjemahkan menjadi “opini” didefinisikan oleh Culip dan Center diartikan sebagai pengekspresian suatu sikap mengenai pendapat atau pandangan tentang suatu persoalan.<sup>16</sup>

Opini merupakan kata berarti tanggapan atau jawaban terhadap sesuatu persoalan yang dinyatakan berdasarkan kata-kata, bisa juga berupa perilaku, sikap, tindakan, pandangan dan tanggapan. Sedangkan pendapat lain mengatakan opini adalah ekspresi sikap dengan melalui jawaban positif untuk informan yang mendukung, jawaban netral dan negative untuk jawaban yang tidak mendukung, artinya apabila seseorang beropini negatif artinya orang tersebut menolak.<sup>17</sup>

2) Sikap

Seorang individu sangat erat hubungannya dengan sikapnya masing-masing sebagai ciri pribadinya. Sikap pada umumnya sering diartikan sebagai

---

<sup>13</sup>Iryanti Mendayun dan Dian Wardania Sjucho, *Efek Komunikasi Massa Program Citizen Report Di Radio PRFM Bandung*, (Jurnal Kajian Jurnalisme, Vol.2, No.1, 2018), h.14

<sup>14</sup>Susanto, *Komunikasi Dalam Teori Dan Praktek*, (Bandung: Bina Cipta 1988), h.73.

<sup>15</sup>Ahmadi, *Psikologi Sosial*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1999), h.16

<sup>16</sup>Abdullah, *Press Relation*, (Bndung: Remaja Rosdakarya, 2001), h.14

<sup>17</sup>Yuliana, *Respon Masyarakat Sudu Terhadap Eksistensi BNI Syariah Enrekang*, (Skripsi: FEBI IAIN Parepare, 2021), h.12-13

suatu tindakan individu untuk memberikan tanggapan pada suatu hal. Sikap diartikan sebagai suatu reaksi atau respon yang muncul dari seseorang individu terhadap objek yang kemudian memunculkan perilaku individu terhadap objek tersebut dengan cara-cara tertentu.<sup>18</sup>

Sikap atau *attitude* sebagai suatu reaksi pandangan atau perasaan seorang individu terhadap objek tertentu. Walaupun objeknya sama, namun tidak semua individu mempunyai sikap yang sama, hal itu dapat dipengaruhi oleh keadaan individu, pengalaman, informasi dan kebutuhan masing-masing individu berbeda. Sikap seorang terhadap objek akan membentuk perilaku terhadap objek.<sup>19</sup>

Menurut Abaidin didalam buku Susanto, reaksi yang dilakukan seseorang terhadap rangsangan atau perilaku yang dihadirkan rangsangan. Respon muncul pada diri manusia suatu reaksi dengan urutan yaitu: sementara, ragu-ragu, hati-hati yang dikenal dengan trial respon, kemudian respon akan terpelihara jika organisme merasakan manfaat dari rangsangan yang datang.<sup>20</sup> Dengan urutan yaitu:

- a) Penyajian rangsangan
- b) Pandangan dari manusia
- c) Interpretasi dari rangsangan
- d) Menanggapi rangsangan
- e) Pandangan akibat menanggapi rangsangan
- f) Interpretasi akan akibat dan membuat tanggapan lebih lanjut
- g) Membangun hubungan rangsangan-rangsangan yang mantap

---

<sup>18</sup>Yuliana, *Respon Masyarakat Sudu Terhadap Eksistensi BNI Syariah Enrekang*, (Skripsi: FEBI IAIN Parepare, 2021), h.13

<sup>19</sup>M. Alisuf Sabri, *Psikologi Pendidikan Berdasarkan Kurikulum Nasional*, (Jakarta: Pedoman Ilmu Raya, 2010), h.83

<sup>20</sup>Susanto, *Dasar-Dasar Manajemen Edisi Baru*, (Jakarta: Miswa, 1997), h.51

## b. Bentuk Respon

Adapun respon terbagi menjadi 2 (dua) bentuk, yaitu positif dan negatif yang diuraikan sebagai berikut :

### 1) Respon Positif

Respon dapat dikatakan bernilai positif jikalau masyarakat menanggapi suatu hal dengan antusias dan memberikan dukungan terhadapnya. Respon yang positif cenderung mendekatkan seseorang pada objek yang menjadi sasarannya. Hal ini dilakukan sebagai bentuk dukungan atas objek tersebut.

### 2) Respon Negatif

Sebaliknya respon negatif adalah masyarakat dengan tidak ikut berpartisipasi atau mendukung suatu kejadian. Respon ini muncul dengan kecenderungan untuk meenjauhi objek sasarannya. Tentunya ini sebagai sikap penolakan atas objek tersebut.<sup>21</sup>

## c. Faktor Terbentuknya Respon

Tanggapan yang dilakukan seseorang dapat terjadi jika teroenuhi faktor penyebabnya. Hal ini perlu diketahui supaya individu yang bersangkutan dapat menanggapi dengan baik. Pada proses awalnya individu mengadakan tanggapan tidak hanya stimulus yang ditimbulkan oleh keadaan sekitar. Tidak semua stimulus yang ada pesesuaian atau yang menarik darinya. Dengan maka akan ditanggapi adalah individu tergantung pada stimulus juga bergantung pada keadaan itu sendiri.<sup>22</sup>

Ada 2 (dua) faktor yang bergantung pada stimulus, yaitu sebagai berikut :

### 1) Faktor internal

Faktor yang ada dalam diri individu manusia itu sendiri dari dua unsur yakni rohani dan jasmani. Seseorang yang mengadakan tanggapan terhadap stimulus tetap dipengaruhi oleh eksistensi kedua unsur tersebut. apabila terganggu oleh

---

<sup>21</sup>Kurniawati, *BAB II Teori Respon*, <http://www.digilib.iainkediri.ac.id>, (diakses 27 Juli 2022), h.20

<sup>22</sup>Yuliana, *Respon Masyarakat Sudu Terhadap Eksistensi BNI Syariah Enrekang*, (Skripsi: FEBI IAIN Parepare, 2021), h.16

satu unsur saja, maka akan melahirkan tanggapan yang berbeda intensitasnya pada diri individu yang melakukan tanggapan atau akan berbeda tanggapannya tersebut antara satu orang dengan orang lain. Unsur jasmani atau fisiologisnya yang meliputi keberadaan atau perasaan (*feeling*), akal, fantasi, pandangan jiwa, mental, pikiran motivasi dan sebagainya.

## 2) Faktor eksternal

Faktor yang ada pada lingkungan. Faktor ini intensitas dan jenis benda atau orang menyebutnya dengan faktor stimulus.<sup>23</sup> Faktor psikis berhubungan dengan objek menimbulkan stimulus dan stimulus akan mengenai alat indra.<sup>24</sup>

### d. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Respon

Ada tiga faktor yang mempengaruhi respon seseorang, yaitu:

- 1) Diri orang yang bersangkutan yang melihat dan berusaha memberikan interpretasi tentang apa yang dilihatnya itu, ia dipengaruhi oleh sikap, motif, kepentingan dan harapannya.
- 2) Sasaran respon tersebut, berupa orang, benda atau peristiwa. Sifat-sifat sasaran itu biasanya berpengaruh terhadap respon orang yang melihatnya. Dengan kata lain, gerakan, suara, ukuran, tindakan-tindakan, ciri-ciri lain dari sasaran respon turut menentukan cara pandang orang.
- 3) Faktor situasi, respon dapat dilihat secara kontekstual yang berarti dalam situasi mana respon itu timbul mendapat perhatian situasi merupakan faktor yang turut berperan dalam pembentukan atau tanggapan seseorang.<sup>25</sup>

### e. Macam-macam Respon

Menurut Taksonomi Bloom, konsep respon berkaitan dengan pengetahuan, tindakan dan sikap.<sup>26</sup> Dapat diuraikan sebagai berikut:

<sup>23</sup>Yuliana, *Respon Masyarakat Suku Terhadap Eksistensi BNI Syariah Enrekang*, (Skripsi: FEBI IAIN Parepare, 2021), h.16-17

<sup>24</sup>Bimo Walsito, *Psikologi Umum*, (Yogyakarta: UGM, 1999), h.55

<sup>25</sup>Hilman Budiarto, *Respon Anggota Kelompok Tani Terhadap Program Pengembangan Usaha Agribisnis Perdesaan (PUAP) Di Kecamatan Kebun Tebu Kabupaten Lampung Barat*, (Skripsi: Universitas Lampung Bandar Lampung, 2016)

<sup>26</sup>Dimiyati dan Mudjiono, *Belajar dan Pembelajaran*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2009), h.298

### 1) Kognitif (Pengetahuan)

Kognitif merupakan bentuk respon yang berkaitan erat dengan pengetahuan keterampilan dan informasi seseorang mengenai sesuatu. Respon ini timbul apabila ada suatu perubahan terhadap apa yang dipahami oleh khalayak terhadap sesuatu.

### 2) Afektif (sikap)

Afektif merupakan respon yang berhubungan dengan emosi, sikap, dan menilai seseorang terhadap sesuatu. Respon ini timbul apabila ada perubahan pada apa yang disenangi oleh khalayak terhadap sesuatu.

### 3) Konatif (Tindakan)

Konatif merupakan respon yang berhubungan dengan perilaku nyata yang meliputi tindakan atau kebiasaan berperilaku. Dengan kata lain respon ini menunjukkan intensitas sikap, yaitu kecenderungan bertindak atau berperilaku seseorang terhadap objek sikap. Suatu sikap terbentuk pada diri seseorang akan dipengaruhi oleh faktor internal maupun eksternal. Mengenai reaksi yang dapat diberikan individu terhadap objek sikap dijelaskan bahwa objek akan dipahami oleh individu yang bersangkutan.<sup>27</sup>

Adapun menurut Agus Sujanto, tanggapan terbagi menjadi tiga macam, yaitu:

- 1) Tanggapan menurut indra yang mengamati, yaitu:
  - a) Tanggapan auditif, yakni tanggapan terhadap apa-apa yang telah didengarnya, baik berupa suara, kekuatan dan lain-lain.
  - b) Tanggapan visual, tanggapan terhadap sesuatu yang dilihat.
  - c) Tanggapan perasa, yakni tanggapan terhadap sesuatu yang dialaminya.
- 2) Tanggapan menurut terjadinya, yaitu:
  - a) Tanggapan ingatan, yaitu tanggapan terhadap sesuatu yang diingatnya.
  - b) Tanggapan fantasi, yaitu tanggapan terhadap sesuatu yang dibayangkan.

---

<sup>27</sup>Jalaluddin Rahmat, *Psikologi Komunikasi*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2011), h.36.

- c) Tanggapan pikiran, yaitu tanggapan terhadap sesuatu yang dipikirkannya.
- 3) Tanggapan menurut lingkungannya, yaitu:
  - a) Tanggapan benda, yaitu tanggapan terhadap benda yang menghampirinya atau benda yang berada didekatnya.
  - b) Tanggapan kata-kata, yaitu tanggapan terhadap kata-kata yang didengarkan atau dilihatnya.<sup>28</sup>

## 2. Nasabah

### a. Pengertian Nasabah

Nasabah adalah orang atau badan hukum yang mempunyai rekening bank simpanan atau pinjaman pada pihak bank. Sehingga nasabah merupakan orang yang biasa berhubungan dengan atau menjadi pelanggan bank.<sup>29</sup> Dapat diartikan nasabah adalah pihak atau seseorang yang menggunakan bank yang dipercayainya untuk menyimpan uang atau dananya.

Istilah kalimat untuk pelanggan lebih sering diberikan kepada jasa non keuangan, seperti manufaktur, supermarket, hotel dan lainnya. Sementara itu, istilah nasabah sering digunakan untuk perusahaan keuangan seperti bank, asuransi, *leasing* atau pegadaian. Namun, dalam pelayanan tetap sama karena kedua istilah tersebut mengandung arti yang sama, perbedaan yang melekat hanyalah terletak dalam hal sebagian kecil pelayanan saja.<sup>30</sup>

Adapun pengertian nasabah menurut para ahli, sebagai berikut :

Menurut Saladin nasabah adalah “konsumen-konsumen sebagai penyedia dana.”<sup>31</sup>

<sup>28</sup>Agus Sujanto, *Psikologi Umum*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2004), h.31-32

<sup>29</sup>M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2010), h.189

<sup>30</sup>Kasmir, *Kewirausahaan*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), h. 334

<sup>31</sup>Evi Yupiter dan Raina Linda Sari, *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Non Muslim Menjadi Nasabah Bank Syariah Mandiri di Medan*, (Jurnal Ekonomi dan Keuangan, Vol. 1 No. 1, 2012), h. 49

Menurut Tjiptono nasabah adalah “setiap orang yang membeli dan menggunakan produk atau jasa perusahaan.”<sup>32</sup>

Menurut Kasmir “nasabah merupakan konsumen yang membeli atau menggunakan produk yang dijual atau ditawarkan oleh bank.”<sup>33</sup>

Dari pengertian dari beberapa ahli diatas dapat disimpulkan bahwa nasabah adalah seseorang atau badan usaha yang memiliki rekening, simpanan atau tabungan, pinjaman dan melakukan transaksi pada sebuah bank.

#### b. Pihak-Pihak Yang Termasuk Sebagai Nasabah

##### 1) Orang

Nasabah bank terdiri dari orang yang telah dewasa dan orang yang belum dewasa. Nasabah orang dewasa hanya diperbolehkan untuk nasabah kredit dan/atau nasabah giro. Sedangkan nasabah simpanan dan/atau jasa-jasa bank lainnya dimungkinkan orang yang belum dewasa, misalnya nasabah tabungan dan nasabah lepas (*working costumers*) untuk transfer dan sebagainya. Terhadap perjanjian yang dibuat antara bank dengan nasabah tersebut adalah tidak dipenuhinya salah satu unsur sahnya perjanjian seperti yang termuat dalam pasal 1329 KUHP Perdata, maka perjanjian tersebut dapat dibatalkan, artinya perjanjian tersebut dapat dibatalkan oleh pihak yang dapat mewakili anak yang belum dewasa, yaitu orang tua atau walinya melalui acara gugatan pembatalan. Dengan kata lain, selama orang tua atau wali dari orang yang belum dewasa tersebut tidak melakukan gugatan, maka perjanjian tersebut tetap berlaku dan mengikat antara para pihak. Nasabah kredit dan rekening giro biasanya diwajibkan bagi nasabah yang telah dewasa. Hal ini disebabkan karena resiko

---

<sup>32</sup>Dwi Perwitasari Wiryaningtyas, *Pengaruh Keputusan Nasabah Dalam Pengambilan Kredit pada Bank Kredit Desa Kabupaten Jember*, (Jurnal Ekonomi dan Bisnis Growth, vol. 14 No. 2, 2016), h. 50

<sup>33</sup>Muslimah Sonny Koeswara, *Analisis Besarnya Pengaruh Kinerja Pelayanan (Service Performance) Frontliner dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Prioritas PT. BCA Tbk Cabang Permata Buana Dengan Pendekatan Metode Regresi Linear Multiple*, (Jurnal Pasti, Vo. 8 No. 1, 2013), h. 3

bank yang sangat besar jika dalam pemberian kredit dan/atau pembukaan rekening giro diperbolehkan bagi nasabah yang belum dewasa.

## 2) Badan Hukum

Untuk nasabah berupa aspek legalitas dari badan tersebut serta kewenangan bertindak dari pihak yang berhubungan dengan bank. Hal ini berkaitan dengan aspek hukum perseorangan. Berkaitan dengan kewenangan bertindak bagi nasabah yang bersangkutan, khususnya bagi “badan” termasuk apakah perbuatan hukum tersebut perlu mendapat persetujuan dari komisaris atau rapat umum pemegang saham (RUPS) agar diperhatikan anggaran dasar dari badan yang bersangkutan. Subjek hukum yang berbentuk badan, tidak otomatis dapat berhubungan dengan bank. Untuk dapat berhubungan dengan bank, harus juga dilihat peraturan perundang-undangan yang berlaku dan bagaimana ketentuan internal yang berlaku pada bank yang bersangkutan.<sup>34</sup>

## c. Macam-Macam Nasabah

- 1) Nasabah deposan, yaitu nasabah yang menyimpan dananya disuatu bank, misalnya dalam bentuk deposito atau tabungan.
- 2) Nasabah yang memanfaatkan fasilitas kredit perbankan, misalnya kredit usaha kecil, kredit kepemilikan rumah dan sebagainya.
- 3) Nasabah yang melakukan transaksi dengan pihak lain melalui bank, misalnya transaksi antara importir sebagai pembeli dan eksportir di luar negeri. Untuk transaksi semacam ini, biasanya importir membuka *letter of credit* (L/C) pada suatu bank demi kelancaran dan keamanan pembayaran.<sup>35</sup>

## d. Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Umumnya harapan pelanggan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan

<sup>34</sup>Afyanti, *Minat Nasabah Terhadap KUR Di Bank BRI Unit Lero Kec. Suppa Kab. Pinrang (Analisis Ekonomi Islam)*, (Skripsi: FEBI IAIN, 2021), h.22-23

<sup>35</sup>Mervyn K. Lewis dan Latifa M. Algaoud, *Perbankan Syariah Prinsip, Praktik dan Prospek*, (Jakarta: Serambi Ilmu Semesta, 2003), h.153

tentang apa yang akan diterimanya bila ia membeli suatu produk (barang atau jasa).<sup>36</sup>

Adapun pengukuran kepuasan pelanggan dapat dilakukan melalui empat sarana, sebagai berikut:

1) Sistem keluhan dan saran

Artinya beberapa banyak keluhan atau komplain yang dilakukan nasabah dalam suatu periode. Makin banyak, berarti makin kurang baik demikian pun sebaliknya. Untuk itu perlu adanya sistem keluhan atau usulan.

2) Survei kepuasan nasabah

Dalam hal ini bank perlu secara berkala melakukan survei, baik melalui wawancara maupun kuesioner tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan bank tempat nasabah transaksi selama ini.

3) Konsumen sasaran

Bank dapat mengirim karyawan atau melalui orang lain untuk berpura-pura menjadi nasabah guna melihat pelayanan yang diberikan oleh karyawan bank secara langsung sehingga terlihat jelas bagaimana karyawan melayani nasabah sesungguhnya.

4) Analisis mantan pelanggan

Dengan melihat catatan nasabah yang pernah menjadi nasabah bank guna mengetahui sebab-sebab mereka tidak lagi menjadi nasabah bank kita.<sup>37</sup>

### 3. Bantuan Pembiayaan Perumahan Berbasis Tabungan

a. Pengertian Bantuan Pembiayaan Perumahan Berbasis Tabungan

Bantuan Pembiayaan Perumahan Berbasis Tabungan yang selanjutnya disingkat BP2BT, adalah program bantuan pemerintah 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 Bank

<sup>36</sup>Fandi Tjiptono, *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2004), h.147

<sup>37</sup>Fandi Tjiptono, *Manajemen Jasa*, h.148

Pelaksana maupun Lembaga Keuangan Mikro (LKM) Non Bank atau setengah dari biaya konstruksi perbaikan dan/atau perluasan rumah serta pembangunan rumah inti tumbuh.<sup>38</sup>

Bantuan Pembiayaan Perumahan Berbasis Tabungan (BP2BT) adalah dana bantuan dari pemerintah untuk masyarakat yang tergolong dalam masyarakat berpenghasilan rendah. Masyarakat yang diberikan dana BP2BT adalah masyarakat berpenghasilan rendah yang memenuhi persyaratan yang telah diberikan.

Bantuan Pembiayaan Perumahan Berbasis Tabungan (BP2BT) adalah bantuan uang muka yang mencapai Rp. 40.000.000,- untuk bantuan pembelian rumah bagi masyarakat yang memenuhi syarat. Bantuan Pembiayaan Perumahan Berbasis Tabungan (BP2BT) ini hanya diberikan 1 kali kepada masyarakat untuk 1 kali pembelian rumah dalam 1 kartu keluarga (KK).

Dalam Bantuan Pembiayaan Perumahan Berbasis Tabungan (BP2BT) ini menyesuaikan beberapa zona di beberapa wilayah. Zona I (Sumatera, Kepulauan Riau, Bangka Belitung, Jawa dan Sulawesi) dimana di beberapa kota ini memiliki penghasilan kelompok sasaran per bulan paling banyak untuk rumah tapak adalah Rp. 6.000.000,- sedangkan rumah susun adalah Rp. 7.000.000,-. Zona II (Kalimantan, Bali, Nusa Tenggara, Maluku Utara, Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang dan Bekasi) dimana di beberapa kota ini memiliki penghasilan kelompok sasaran per bulan paling banyak untuk rumah tapak adalah Rp. 6.000.000,- sedangkan rumah susun adalah Rp. 7.500.000,-. Zona III (Papua dan Papua Barat) dimana di beberapa kota ini memiliki penghasilan kelompok sasaran per bulan paling banyak untuk rumah tapak adalah Rp. 6.500.000,- sedangkan rumah susun Rp. 8.500.000,-.

Maksud dari program BP2BT adalah :

---

<sup>38</sup>Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat, *Pedoman Umum Nasional Affordable Housing Program Seri 1: Bantuan Pembiayaan Perumahan Berbasis Tabungan*, Direktur Jenderal Pembiayaan Infrastruktur Pekerjaan Umum dan Perumahan, h. 1

- 1) Memmberikan bantuan uang muka bagi masyarakat berpenghasilan rendah (MBR) untuk pembelian secara kredit rumah tapak atau rumah susun yang layak huni;
  - 2) Memberikan bantuan bagi MBR untuk pembangunan rumah swadaya dan bangun ulang rumahnya yang tidak layak di atas tanah sendiri melalui subsidi sebagian biaya pembangunan rumah dalam jumlah tertentu yang telah ditetapkan; serta
  - 3) Memberikan bantuan pembiayaan bagi MBR untuk perbaikan dan/atau perluasan rumah, dan pembangunan rumah inti tumbuh (pembangunan secara bertahap) melalui subsidi setengah dari biaya konstruksi uang dibiayai dalam bentuk pinjaman jangka pendek yang berulang.<sup>39</sup>
- b. Skema Bantuan Pembiayaan Perumahan Berbasis Tabungan

Teknis pemberian bantuan pembiayaan perumahan berbasis tabungan (BP2BT) melalui NAHP, selain tertuang dalam dokumen ini juga mengikuti skema BP2BT yang tertuang dalam Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat No. 13 Tahun 2019 tentang Bantuan Pembiayaan Perumahan Berbasis Tabungan dan Keputusan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat No. 587 Tahun 2019 tentang zona wilayah, Besaran Batasan Penghasilan, Batasan Saldo Terendah Tabungan Pemohon, Batasan Harga Rumah Tapak dan Satuan Rumah Susun, Batasan Biaya Pembangunan Rumah Swadaya, Batasan Luas Tanah dan Luas Lantai Rumah, Batasan Dana Bantuan Pembiayaan perumahan Berbasis Tabungan dan Indeks dalam Pelaksanaan Bantuan Pembiayaan Perumahan Berbasis Tabungan dan/atau peraturan perubahannya yang ditetapkan kemudian.<sup>40</sup>

---

<sup>39</sup>Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat, *Pedoman Umum Nasional Affordable Housing Program Seri 1: Bantuan Pembiayaan Perumahan Berbasis Tabungan*, Direktur Jenderal Pembiayaan Infrastruktur Pekerjaan Umum dan Perumahan, h. 1

<sup>40</sup>Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat, *Pedoman Umum Nasional Affordable Housing Program Seri 1: Bantuan Pembiayaan Perumahan Berbasis Tabungan*, Direktur Jenderal Pembiayaan Infrastruktur Pekerjaan Umum dan Perumahan, h.2

Adapun skema Bantuan Pembiayaan Perumahan Berbasis Tabungan (BP2BT), yaitu: Kelompok Sasaran memiliki tabungan minimal 5% dari harga rumah/RAB selama 3 bulan. Bantuan Uang Muka yang diberikan pemerintah kepada kelompok sasaran yang telah memenuhi persyaratan adalah 6,4% - 38,8% dari harga rumah/RAB atau maksimal bantuan 32,4 juta. Bantuan kredit/pembiayaan dari bank sebesar 50% - 80%. Bank akan melakukan analisis kelayakan kepada penerima manfaat. Suku bunga mengikuti suku bunga pasar (10 + Marjin).

c. Tujuan Bantuan Pembiayaan Perumahan Berbasis Tabungan

- 1) Untuk meningkatkan dan memperbaiki kuantitas dan kualitas perumahan bagi Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR) yang tidak dapat mengakses layanan keuangan yang dibutuhkan untuk meningkatkan kondisi perumahan MBR saat ini.
- 2) Untuk meningkatkan akses MBR untuk memiliki rumah dengan harga terjangkau.<sup>41</sup>

d. Fitur Produk Bantuan Pembiayaan Perumahan Berbasis Tabungan

1) Peruntukan

- a) Rumah Tapak Baru
- b) Rumah Susun Baru (Sarusan)
- c) Rumah Swadaya (Renovasi)

2) Uang Muka Tabungan

Minimal 1% dari harga jual rumah/RAB

3) Dana Bantuan Pembiayaan Perumahan Berbasis Tabungan (BP2BT)

Diberikan dalam bentuk subsidi uang muka sebesar 45% dari harga rumah/RAB atau dengan maksimal sebesar 40 Juta (diambil yang terendah).

---

<sup>41</sup>Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat, *Pedoman Umum Nasional Affordable Housing Program Seri 1: Bantuan Pembiayaan Perumahan Berbasis Tabungan*, Direktur Jenderal Pembiayaan Infrastruktur Pekerjaan Umum dan Perumahan, h.1-2

- 4) Jangka Waktu  
Maksimum 20 tahun.
- 5) Suku Bunga
  - a) Tahun pertama: 10%
  - b) Tahun kedua: 11%
  - c) Tahun ketiga: 12%
  - d) Tahun keempat: *Floating* dengan tetap memperhatikan batas tertinggi yang ditetapkan pemerintah.<sup>42</sup>
- e. Penyaluran Dana Bantuan Pembiayaan Perumahan Berbasis Tabungan  
 Penyaluran dana bantuan pembiayaan perumahan berbasis tabungan meliputi serangkaian proses sebagai berikut:
  - 1) Pengajuan permohonan kredit atau pembiayaan kepada bank pelaksana maupun Lembaga Keuangan Mikro (LKM) Non Bank oleh calon penerima manfaat dengan menyerahkan surat permohonan yang disertai berkas lampiran lengkap yang menjadi persyaratan sebagaimana yang telah ditentukan.
  - 2) Verifikasi oleh pihak bank pelaksana maupun Lembaga Keuangan Mikro (LKM) Non Bank yang meliputi pemeriksaan terhadap kelengkapan dan kesesuaian dokumen persyaratan pemohon; analisa terhadap kesesuaian penghasilan dan kemampuan mengangsur pemohon; analisa kesesuaian harga dengan nilai unit rumah.
  - 3) Pemeriksaan dan pengujian permohonan dana bantuan pembiayaan perumahan berbasis tabungan.
  - 4) Penyampaian pemberitahuan persetujuan kredit atau pembiayaan dari bank pelaksana maupun Lembaga Keuangan Mikro (LKM) Non bank yang kemudian ditindaklanjuti dengan penandatanganan perjanjian kredit atau pembiayaan antara bank pelaksana maupun Lembaga Keuangan Mikro

---

<sup>42</sup>Reno (Syafuruddin) Sann, *Milenial (Gak) Bisa Punya Rumah*, (Jawa Barat: CV Jejak, 2020), h.42

(LKM) Non bank dengan penerima manfaat paling lama 30 hari kerja sejak penerima manfaat menerima pemberitahuan.<sup>43</sup>

f. Dokumen Persyaratan Bantuan Pembiayaan Perumahan Berbasis Tabungan

Adapun dokumen yang diperlukan untuk pengajuan KPR Bantuan Pembiayaan Perumahan Berbasis Tabungan (BP2BT) ini, sebagai berikut:

- 1) Form aplikasi kredit (disiapkan oleh bank pemberi kredit).
- 2) Fotokopi KTP, NPWP, SPT dan pph, akta nikah bagi suami istri.
- 3) Copy rekening koran tabungan 3 (tiga) bulan terakhir.
- 4) Surat pernyataan penghasilan yang ditandatangani pemohon diatas materai dan diketahui oleh:
  - a) Pejabat berwenang di tempat bekerja untuk masyarakat berpenghasilan tetap atau;
  - b) Kepala desa/lurah untuk masyarakat berpenghasilan tidak tetap.
- 5) Surat keterangan domisili dari desa/kelurahan setempat dalam hal kelompok sasaran bertempat tinggal sesuai dengan KTP.
- 6) Surat keterangan usaha dari desa/lurah bagi pemohon yang memiliki usaha mandiri.
- 7) Surat pernyataan status kepemilikan rumah yang diketahui instansi tempat bekerja atau kepala desa/lurah tempat KTP diterbitkan.
- 8) Surat pernyataan belum pernah menerima subsidi kepemilikan rumah dari pemerintah.
- 9) Surat keterangan tidak bekerja dari kelurahan untuk pasangan suami istri yang salah satunya tidak bekerja.
- 10) Surat pernyataan pemohon kepada satker yang bermaterai dan ditandatangani oleh pemohon (Form B1).

---

<sup>43</sup>Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat, *Pedoman Umum Nasional Affordable Housing Program Seri 1: Bantuan Pembiayaan Perumahan Berbasis Tabungan*, Direktur Jenderal Pembiayaan Infrastruktur Pekerjaan Umum dan Perumahan, h. 17-18

- 11) Surat penempatan terakhir untuk pemohon berstatus PNS, anggota TNI atau POLRI.<sup>44</sup>

#### 4. BTN Syariah

##### a. Pengertian BTN Syariah

PT Bank Tabungan Negara, (persero), Tbk (BTN) adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dibidang perbankan. BTN menjadi bank yang melayani dan mendukung pembiayaan sektor perumahan melalui tiga produk utama yaitu, perbankan perseorangan, bisnis dan syariah.<sup>45</sup> BTN Syariah adalah Bank yang beroperasi menggunakan prinsip-prinsip syariah yang ada didalam syariat Islam. Dalam artian BTN syariah menggunakan ketentuan-ketentuan, hukum-hukum, dan tidak beroperasi yang melanggar ketentuan yang telah ditetapkan dalam syariat Islam.

BTN membentuk divisi syariah pertamakali pada tanggal 04 November 2004 yang disebut dengan UUS (Unit Usaha Syariah) BTN Syariah. Dan pada tanggal 14 Februari 2005 UUS (Unit Usaha Syariah) BTN Syariah membuka kantor cabang syariah pertamanya di Jakarta.

##### b. Visi dan Misi BTN Syariah

###### 1) Visi BTN Syariah

*“Menjadi Bank Syariah yang terdepan di Indonesia dalam pembiayaan perumahan dan industri ikutannya.”*

###### 2) Misi BTN Syariah

- a) Menyediakan produk dan jasa yang inovatif serta layanan unggul yang fokus pada pembiayaan perumahan dan industri ikutannya.
- b) Mengembangkan human capital yang berkualitas dan memiliki integritas tinggi serta penerapan *Good Corporate Governance and Compliance*.

<sup>44</sup>Reno (Syafuruddin) Sann, *Milenial (Gak) Bisa Punya Rumah*, h.47-48

<sup>45</sup>BTN Syariah, *Profil BTN Syariah*, <https://www.btn.co.id/id/Tentang-Kami>, (diakses 21 April 2022)

- c) Meningkatkan keunggulan kompetitif melalui Teknologi Informasi terkini.
- d) Memedulikan kepentingan masyarakat dan lingkungannya.

c. Produk Penghimpunan Dana BTN Syariah

BTN Syariah memiliki beberapa produk penghimpunan dana, diantaranya sebagai berikut:

1) Tabungan BTN Batara iB

Tabungan BTN Batara iB adalah produk simpanan yang menggunakan akad *Wadi'ah* (Titipan). Tabungan BTN Batara iB memberikan manfaat bagi nasabah untuk bertansaksi dengan mudah.

2) Tabungan BTN Prima iB

Tabungan BTN Prima iB adalah tabungan yang menggunakan akad *Mudharabah Mutlaqah* (Kerjasama). Dimana *Shahibul Maal* (pihak pertama) memberikan modal kepada dan memberikan keleluasaan kepada *Mudharib* (pihak kedua) untuk menentukan jenis dan tempat usaha.

3) Tabungan BTN Haji dan Umroh iB

Tabungan BTN Haji dan Umroh iB adalah tabungan yang menggunakan akad *Mudharabah Mutlaqah* (Kerjasama) dimana keuntungan dibagi sesuai dengan kesepakatan di awal perjanjian. Tabungan BTN Haji dan Umroh iB ini bermanfaat untuk mewujudkan impian para nasabah untuk menunaikan ibadah Haji dan Umroh.

4) Tabungan BTN Qurban iB

Tabungan BTN Qurban iB adalah tabungan yang menggunakan akad *Mudharabah Mutlaqah* (Kerjasama). Dimana nasabah merencanakan untuk membeli hewan qurban. Dan keuntungan yang dihasilkan akan dibagi sesuai dengan kesepakatan di awal perjanjian.

5) Tabunganku iB

Tabunganku iB adalah tabungan yang menggunakan akad *Wadi'ah* (Titipan). Dimana nasabah yang ingin menggunakan tabungan ini adalah anak yang berusia <17 Tahun untuk meningkatkan rasa ingin menabung.

6) Tabungan BTN Sempel iB

Tabungan BTN Sempel iB adalah tabungan yang menggunakan akad *Wadi'ah* (Titipan). Dimana tabungan BTN Sempel iB adalah untuk pelajar yang berfungsi sebagai media edukasi untuk mendorong minat menabung sejak dini.

7) Tabungan BTN Emas iB

Tabungan BTN Emas iB adalah tabungan yang menggunakan akad *Mudharabah Mutlaqah* (Kerjasama). Dimana nasabah bekerjasama dengan bank untuk memberikan kemudahan kepada nasabah dalam mempersiapkan dana untuk berinvestasi dalam bentuk emas untuk memenuhi kebutuhan dimasa yang akan datang.

8) Giro BTN iB

Giro BTN iB adalah produk penghimpunan dana Bank BTN Syariah yang menggunakan akad *Wadi'ah* (Titipan). Dimana giro BTN iB adalah simpanan yang bermanfaat untuk memperlancar transaksi usaha nasabah.

9) Giro BTN Prima iB

Giro BTN Prima iB adalah produk penghimpunan dana Bank BTN Syariah yang menggunakan akad *Mudharabah Mutlaqah* (Kerjasama). Dimana giro BTN Prima iB untuk memberikan bagi hasil yang kompetitif untuk perusahaan yang memiliki transaksi bisnis yang tinggi.

10) Deposito iB

Deposito iB adalah produk penghimpunan dana Bank BTN Syariah yang menggunakan akad *Mudharabah Mutlaqah* (Kerjasama). Dimana nasabah perorangan atau lembaga menyimpan dana ke bank dalam jangka waktu yang telah disepakati di awal perjanjian dan keuntungan akan dibagi sesuai dengan kesepakatan. Kerjasama menggunakan deposito iB ini nasabah dapat

diperpanjang secara otomatis setiap tanggal jatuh tempo sesuai dengan keinginan nasabah atau deposan.

11) Deposito On Call iB

Deposito On Call iB adalah produk penghimpunan dana Bank BTN Syariah yang menggunakan akad *Mudharabah Mutlaqah* (Kerjasama). Dimana memberikan optimalisasi keuntungan bagi likuiditas perusahaan dengan jangka waktu 1-28 hari. Kerjasama menggunakan deposito on call iB tidak dapat diperpanjang pada tanggal jatuh tempo.

d. Produk Pembiayaan Bank BTN Syariah

Bank BTN Syariah memiliki beberapa produk pembiayaan, diantaranya sebagai berikut:

1) KPR BTN Bersubsidi iB

KPR BTN Bersubsidi adalah pembiayaan yang menggunakan akad *Murabahah* (Jual Beli). KPR BTN Bersubsidi adalah pembiayaan kepada nasabah perorangan yang termasuk ke golongan Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR) dalam rangka kepemilikan rumah yang merupakan program kerjasama Bank BTN Syariah dengan pemerintah.

2) KPR BTN Platinum iB

KPR BTN Platinum adalah pembiayaan yang menggunakan akad *Murabahah* (Jual Beli). KPR BTN Platinum adalah pembiayaan kepada nasabah/perorangan dalam rangka kepemilikan rumah, ruko atau apartemen.

3) KPR BTN Indent iB

KPR BTN Indent adalah pembiayaan yang menggunakan akad *Istshina'* (Jual Beli Berdasarkan Pesanan). KPR BTN Indent adalah pembiayaan kepada nasabah/perorangan dalam rangka kepemilikan rumah, ruko atau apartemen berdasarkan pesanan nasabah.

4) Pembiayaan Properti BTN iB

Pembiayaan Properti BTN iB adalah pembiayaan yang menggunakan akad *Musyarakah Mutanaqisah* (kerjasama antara dua pihak atau lebih).

Dimana nasabah menggunakan pembiayaan properti ini menginginkan kepemilikan atas properti baru atau pembiayaan ulang (*Refinancing*) untuk properti yang telah dimiliki.

5) Pembiayaan Bangun Rumah BTN iB

Pembiayaan Bangun Rumah adalah pembiayaan yang menggunakan akad *Murabahah* (Jual Beli). Pembiayaan bangun rumah ini adalah pembiayaan dalam rangka merenovasi atau membangun tempat tinggal nasabah.

6) Pembiayaan Multimanfaat BTN iB

Pembiayaan Multimanfaat adalah pembiayaan yang menggunakan akad *Murabahah* (Jual Beli). Dimana pembiayaan ini ditujukan bagi para pegawai dan pensiunan yang dipergunakan untuk membelu keperluan berbagai jenis barang sesuai keinginan nasabah.

7) Pembiayaan Multijasa BTN iB

Pembiayaan Multijasa adalah pembiayaan yang menggunakan akad *Kafalah Bil Ujroh* (Jaminan). Pembiayaan jenis multijasa ini adalah pembiayaan yang digunakan untuk membiayai berbagai kebutuhan seperti pendidikan, kesehatan, wisata dan lain sebagainya kepada nasabah.

8) Pembiayaan Kendaraan Bermotor BTN iB

Pembiayaan kendaraan bermotor adalah pembiayaan yang menggunakan akad *Murabahah* (Jual Beli). Dimana nasabah menggunakan pembiayaan ini untuk membeli kendaraan bermotor untuk kepentingan pribadi.

9) Pembiayaan Tunai Emas BTN iB

Pembiayaan tunai emas adalah pembiayaan yang menggunakan akad *Qardh* (Gadai). Nasabah menggunakan pembiayaan ini untuk kebutuhan untuk dana mendadak dengan cara mengadaikan emas yang dimilikinya. Pembiayaan ini disertai dengan surat gadai sebagai penyerahan barang jaminan/emas sebagai jaminan pengembalian utang nasabah kepada bank.

#### 10) Pembiayaan Emasku BTN iB

Pembiayaan emasku adalah pembiayaan yang menggunakan akad *Murabahah* (Jual Beli). Pembiayaan ini membantu nasabah perorangan dalam rangka kepemilikan emas lantakan (batangan) yang bersertifikat.

### C. Tinjauan Konseptual

Penelitian ini berjudul “Respon Masyarakat Berpenghasilan Rendah Terhadap Bantuan Pembiayaan Perumahan Berbasis Tabungan Pada BTN Syariah KCPS Parepare” untuk lebih memahami penelitian ini maka penulis memberikan penjelasan dari beberapa kata agar mudah untuk dipahami.

#### 1. Respon

Menurut Saifuddin Azwar, respon adalah suatu reaksi atau jawaban yang bergantung pada stimulus atau merupakan hasil yang ditimbulkan dari stimulus tersebut. respon hanya timbul apabila individu dihadapkan pada stimulus yang menghendaki adanya reaksi individu. Respon seseorang dapat dalam bentuk baik dan buruk, positif atau negatif, menyenangkan atau tidak menyenangkan.<sup>46</sup>

#### 2. Nasabah

Nasabah adalah orang atau badan hukum yang mempunyai rekening bank simpanan atau pinjaman pada pihak bank. Sehingga nasabah merupakan orang yang biasa berhubungan dengan atau menjadi pelanggan bank.<sup>47</sup>

#### 3. Bantuan Pembiayaan Perumahan Berbasis Tabungan

Bantuan Pembiayaan Perumahan Berbasis Tabungan yang selanjutnya disingkat BP2BT, adalah program bantuan pemerintah 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 Bank Pelaksana maupun Lembaga Keuangan Mikro (LKM) Non Bank atau setengah

<sup>46</sup>Saifuddin Azwar, *Sikap Manusia Teori dan Pengukurannya*, h.15

<sup>47</sup>M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, h.189

dari biaya konstruksi perbaikan dan/atau perluasan rumah serta pembangunan rumah inti tumbuh.<sup>48</sup>

#### 4. BTN Syariah

BTN Syariah merupakan *Strategic Business Unit* (SBU) dari BTN Konvensional. Bank ini menjalankan bisnisnya dengan prinsip syariah. BTN Syariah mulai beroperasi pada tanggal 14 Februari 2005 yang ditandai dengan pembukaan Kantor Cabang Syariah pertama di Jakarta.<sup>49</sup>



---

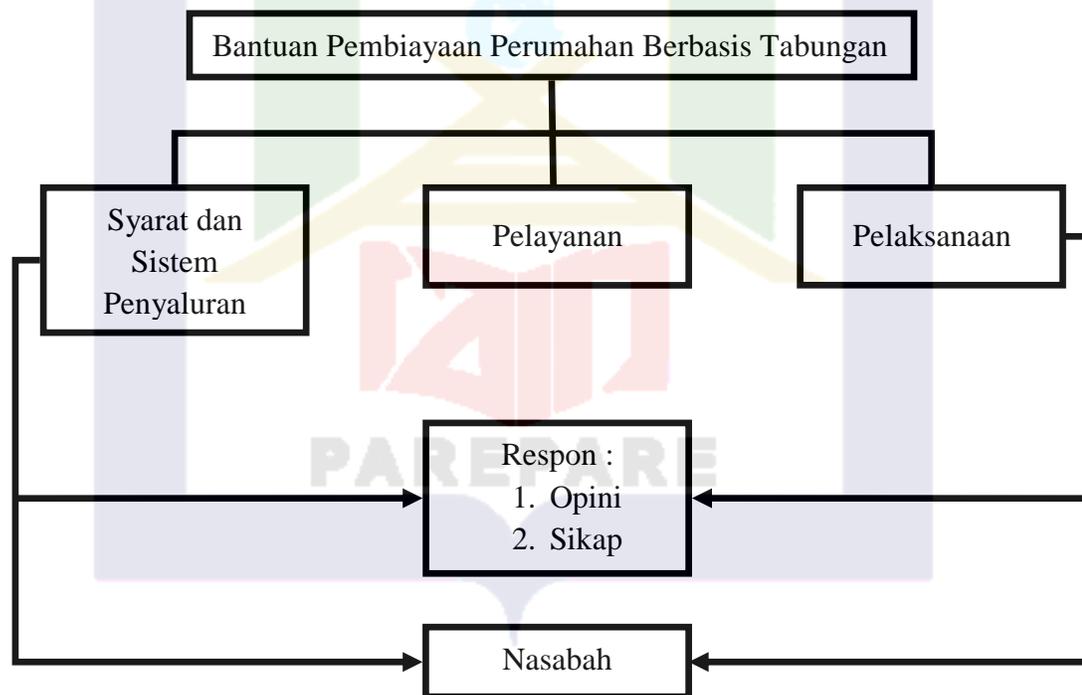
<sup>48</sup>Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat, *Pedoman Umum National Affordable Housing Program Seri 1: Bantuan Pembiayaan Perumahan Berbasis Tabungan*, Direktur Jenderal Pembiayaan Infrastruktur Pekerjaan Umum dan Perumahan, h. 1

<sup>49</sup>BTN Syariah, *Profil BTN Syariah*, <https://www.syariahbank.com/profil-btn-syariah/>, (diakses 29 Maret 2022)

#### D. Bagan Kerangka Pikir

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan judul penelitian tentang “Respon Nasabah Terhadap Penerima Bantuan Pembiayaan Perumahan Berbasis Tabungan Pada BTN Syariah KCPS Parepare”.

BTN Syariah merupakan Unit Usaha Syariah dari Bank BTN konvensional. BTN Syariah mulai beroperasi pada tanggal 14 Februari 2005, sehingga BTN Syariah membuka kantor cabang dan kantor cabang pembantu syariah diberbagai daerah di Indonesia salah satunya di kota Parepare. BTN Syariah melakukan pelayanan kepada penerima bantuan pembiayaan perumahan berbasis tabungan dengan syarat dan sistem penyaluran dana serta tahapan pelaksanaan dengan tujuan membangun perumahan masyarakat. Berikut skema kerangka pikir yang dikembangkan dalam penelitian ini :



Gambar 2.1 : Bagan Kerangka Pikir

### **BAB III METODE PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan dan Jenis Penelitian**

Berdasarkan masalah yang diangkat penelitian ini digolongkan sebagai penelitian deskriptif kualitatif dengan menggunakan pendekatan fenomenologi. Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah menggunakan penelitian kualitatif untuk mencari, mengumpulkan, mengolah dan menganalisis hasil data penelitian tersebut.

Penelitian kualitatif adalah penelitian yang dimaksudkan untuk mengungkapkan gejala secara holistik-kontekstual melalui pengumpulan data dari latar alami dengan memanfaatkan diri peneliti sebagai instrumen kunci. Penelitian kualitatif bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis induktif.<sup>50</sup>

#### **B. Lokasi dan Waktu Penelitian**

##### **1. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian yang akan dijadikan tempat pelaksanaan penelitian ini adalah BTN Syariah KCPS Parepare, Jl. Andi Makkasau No. 59D, Kec. Soreang, kota Parepare, Sulawesi Selatan.

##### **2. Waktu Penelitian**

Waktu penelitian yang akan peneliti gunakan dalam melengkapi penelitian ini kurang lebih 30 hari.

#### **C. Fokus Penelitian**

Fokus penelitian peneliti dalam penelitian ini adalah difokuskan pada nasabah sebagai pengguna manfaat dari BP2BT (Bantuan Pembiayaan Perumahan Berbasis Tabungan) pada BTN Syariah KCPS Parepare.

---

<sup>50</sup>Muhammad Kamal Zubair. Et al. eds., *Penulisan Karya Ilmiah Berbasis Teknologi Informasi*, Institut Agama Islam Negeri Parepare, 2020, h.6

#### **D. Sumber Data Penelitian**

Adapun sumber data penelitian ini adalah bersumber pada data primer dan data sekunder .

##### **1. Data Primer**

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari informasi responden melalui observasi, wawancara dan dokumentasi secara langsung dengan nasabah BTN Syariah KCPS Parepare dan karyawan BTN Syariah KCPS Parepare.

##### **2. Data Sekunder**

Data sekunder adalah data yang diperoleh atau yang dikumpulkan dari literatur, atrikel, jurnal dan situs internet yang berkenaan dengan penelitian yang dilakukan.

#### **E. Teknik Pengumpulan Data**

##### **1. Observasi (Pengamatan)**

Observasi merupakan cara pengumpulan data yang dilakukan dengan mengamati dan mencatat sebuah fakta atau informasi yang didapat. Penelitian ini menggunakan metode observasi agar dapat mengetahui secara jelas apa yang terjadi yang dilapangan mengenai respon masyarakat berpenghasilan rendah terhadap BP2BT (Bantuan Pembiayaan Perumahan Berbasis Tabungan) pada BTN Syariah KCPS Parepare.

##### **2. Wawancara**

Wawancara yaitu sebuah tanya jawab yang dilakukan peneliti untu mencari sebuah informasi daro orang yang diwawancarainya. Metode ini digunakan untuk menggali lebih dalam lagi mengenai respon nasabah terhadap penerima Bantuan Pembiayaan Perumahan Berbasis Tabungan pada BTN Syariah KCPS Parepare.

##### **3. Dokumentasi**

Dokumentasi adalah metode pengumpulan data berupa dokumen yang diperlukan untuk penelitian seperti gambar, catatan, data file, ataupun dokumen-dokumen yang berkaitan dengan objek penelitian yang ada di lapangan.

## F. Uji keabsahan data

Agar data penelitian kualitatif dapat dipertanggungjawabkan sebagai penelitian ilmiah maka perlu diadakan uji keabsahan data.<sup>51</sup> Adapun uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif yaitu:

### 1. Trianggulasi Sumber

Trianggulasi sumber merupakan membandingkan dan mengecek kembali derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui sumber yang berbeda. Seperti membandingkan hasil pengamatan dengan hasil wawancara dan membandingkan dengan apa yang dikatakan orang didepan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi serta membandingkan hasil wawancara dengan metode yang ada.<sup>52</sup> Trianggulasi sumber dapat diartikan juga sebagai suatu data yang didapat dengan menguji kredibilitas data dengan cara mengecek ke beberapa sumber.

### 2. Trianggulasi Teknik

Trianggulasi teknik adalah penggunaan beragam teknik pengungkapan data yang dilakukan kepada sumber data. Menguji kredibilitas data dengan trianggulasi teknik yaitu mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik berbeda.<sup>53</sup> Trianggulasi teknik untuk menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalnya data diperoleh dengan wawancara, lalu dicek dengan observasi, dokumentasi, atau kuesioner. Bila ketiga teknik pengujian kredibilitas data tersebut, menghasilkan data yang berbeda-beda, maka peneliti melakukan diskuis

---

<sup>51</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2015), h.270

<sup>52</sup>Bachtiar S. Bachri, *Menyakinkan Validitas Data Melalui Trianggulasi Pada Penelitian Kualitatif*, (Teknologi Pendidikan, Vol. 10, No. 1, 2010), h. 56

<sup>53</sup>Djam'an Satory dan Aan Komariah, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta CV, 2017), h. 171

lebih lanjut kepada sumber data yang bersangkutan atau yang lain, untuk memastikan data mana yang dianggap benar.<sup>54</sup>

### G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis kualitatif. Tiga komponen utama analisis kualitatif adalah reduksi data, sajian data dan penarikan simpulan atau verifikasi. Tiga komponen tersebut terlibat dalam proses dan saling berkaitan serta menentukan hasil akhir.<sup>55</sup>

#### 1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data merupakan proses berpikir sensitif yang memerlukan kecerdasan dan keluasan dan kedalaman wawasan yang tinggi. Bagi peneliti yang masih baru, dalam melakukan reduksi data dapat mendiskusikan pada teman atau orang lain yang dipandang ahli. Melalui diskusi itu, maka wawasan peneliti akan berkembang, sehingga dapat mereduksi data-data yang akan berkembang, sehingga dapat mereduksi data-data yang memiliki nilai temuan dan pengembangan teori yang signifikan.

#### 2. Penyajian Data (*Data Display*)

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowcard* dan sejenisnya. Dengan mendisplaykan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.

#### 3. Penarikan Simpulan Verifikasi (*Verification*)

Simpulan adalah intisari dari temuan penelitian yang menggambarkan pendapat-pendapat terakhir yang berdasarkan pada uraian-uraian yang diperoleh berdasarkan metode induktif dan deduktif. Simpulan yang dibuat harus relevan

---

<sup>54</sup>Umar Sidiq dan Moh. Miftachul Choiri, *Metode Penelitian Kualitatif Di Bidang Pendidikan*, (Ponorogo: CV. Nata Karya, 2019), h.94

<sup>55</sup>Lexy J Meleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Tasito, 2007), h.178

dengan fokus penelitian, tujuan penelitian dan temuan penelitian yang sudah dilakukan interpretasi dan pembahasan.<sup>56</sup>



---

<sup>56</sup>Hardani. et al. eds., *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*, (Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu, 2020), h.167

## BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### A. Respon Nasabah Terhadap Pelayanan Bantuan Pembiayaan Perumahan Berbasis Tabungan BTN Syariah KCPS Parepare

Respon yang bisa juga diartikan sebagai tanggapan seseorang terhadap suatu objek atau suatu peristiwa yang dialaminya. Respon seseorang berbeda-beda dan beragam tergantung dari individu seseorang itu sendiri. Walaupun memiliki suatu peristiwa yang sama seseorang dengan individu yang berbeda akan memberikan respon yang berbeda-beda pula. Dalam beberapa kasus, peristiwa yang terjadi akan menarik perhatian jika seseorang individu menganggap suatu peristiwa tersebut cukup menarik perhatiannya atau menganggapnya penting.

Pelayanan (*customer service*) secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi.<sup>57</sup>

Berdasarkan stimulus yang terjadi terhadap nasabah tentu akan menimbulkan suatu respon. Dimana respon tersebut adalah bagaimana seseorang menyampaikan sebuah opininya tentang bagaimana pelayanan bantuan pembiayaan perumahan berbasis tabungan. Maka penulis melakukan wawancara dengan informan sebagai berikut :

“Pelayanan yang didapatkan di BTN Syariah KCPS Parepare sangat baik karena karyawannya sangat ramah dan sabar dalam melayani kita dan menjelaskan dengan baik dokumen-dokumen apa saja yang harus dilengkapi.”<sup>58</sup>

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis, nasabah mendapatkan pelayanan yang baik dimana karyawan BTN Syariah KCPS Parepare dengan sabar melayani nasabah dan menjelaskan dengan jelas dan baik mengenai dokumen-dokumen yang terkait agar nasabah lebih mudah melengkapinya.

<sup>57</sup>Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2010), h.22

<sup>58</sup>Hj. Sukma, wiraswasta, Kec. Bacukiki, Kota Parepare, Sulsel, wawancara di Parepare, 21 September 2022

Pelayanan yang baik akan menimbulkan rasa kepercayaan, nyaman dan aman bagi nasabah kepada bank dalam pemenuhan dokumen-dokumen yang terkait karena tanpa adanya rasa kepercayaan, nyaman dan aman tersebut nasabah tidak akan mempercayai bank untuk menyimpan dokumen-dokumen penting yang terkait. Maka dari itu pelayanan yang baik sangat penting untuk ditingkatkan agar mendapatkan kepercayaan yang lebih dari nasabah, nasabah juga akan merasa nyaman jika mempercayai bank yang terkait dan merasa aman.

Selanjutnya penulis mengajukan wawancara dengan informan lainnya mengenai pelayanan yang didapatkan di BTN Syariah KCPS Parepare, sebagai berikut :

“Sangat jelas dan baik karena karyawan yang melayani kita sangat baik dan tidak mempersulit dalam melengkapi dokumen-dokumen yang diminta, malah kita didorong atau membantu kita.”<sup>59</sup>

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis, sangat jelas dilihat bahwa pelayanan yang dilakukan karyawan BTN Syariah KCPS Parepare kepada nasabah sangat baik karena jawaban yang diberikan informan hampir sama dengan informan sebelumnya. Dimana nasabah sangat puas dengan pelayanan yang dilakukan karyawan BTN Syariah KCPS Parepare.

Pelayanan adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi menyangkut kebutuhan pihak konsumen dan akan menimbulkan kesan tersendiri, dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas, dengan demikian pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan.<sup>60</sup>

Penulis mendapatkan beberapa opini atau pendapat dari pihak karyawan BTN Syariah KCPS Parepare sebagai berikut :

“Pelayanan yang kita lakukan kepada nasabah tentu kita kasih yang terbaik supaya nasabah percaya sama kita dan merasa aman kita untuk melakukan ini

---

<sup>59</sup>Junahati, wiraswasta, Kec. Bacukiki, Kota Parepare, Sulsel, wawancara di Parepare, 15 September 2022

<sup>60</sup>Malayu Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, Cet. Ke-4, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2005), h.152

pembiayaan bantuan pembiayaan perumahan berbasis tabungan sama kita, kalau kita kasi yang terbaik nasabah juga kasi ki kepercayaannya jadi kita kasi pelayanan yang maksimal seperti tetap waktu yang sudah ditentukan sama kita karna lumayan banyak nasabah juga yang mau kita layani dan harus ki juga mengerti apa yang dibutuhkan nasabah.”<sup>61</sup>

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis, pelayanan yang dilakukan oleh karyawan BTN Syariah KCPS Parepare berusaha untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada nasabah agar mendapatkan hasil yang memuaskan dan tidak mengecewakan nasabah karena telah memberikan kepercayaannya kepada BTN Syariah KCPS Parepare dalam mengajukan permohonannya untuk KPR bersubsidi dengan skema bantuan pembiayaan perumahan berbasis tabungan.

Pelayanan atau *service* adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik.<sup>62</sup>

Adapun opini atau pendapat lainnya dari pihak karyawan BTN Syariah KCPS Parepare yang hampir sama sebagai berikut :

“Kita berusaha keras memberikan pelayanan kepada nasabah yang mau mengajukan permohonan pembiayaan perumahan seperti bantuan pembiayaan perumahan berbasis tabungan itu, nasabah butuh dijelaskan semuanya supaya tidak ada nanti kekeliruan atau kesalahpahaman dibelakangan nanti. Nah disitu mi kita lihat kepercayaan nasabah sama kita kalau nasabah merasa aman, pasti kita sebagai pihak bank harus tepat waktu dengan yang sudah kita tentukan.”<sup>63</sup>

Pelayanan adalah kegiatan yang oleh seseorang (sekelompok orang) dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lainnya sesuai dengan haknya. Pelaksanaan

---

<sup>61</sup>Rizki, Karyawan BTN Syariah KCPS Parepare, Kec. Bacukiki Barat, Kota Parepare, Sulsel, wawancara di Parepare, 16 September 2022

<sup>62</sup>Boediono, *Pelayanan Prima Perpajakan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2003), h.11

<sup>63</sup> Agus Sugiarto, Karyawan BTN Syariah KCPS Parepare, Kec. Ujung Sabbang, Kota Parepare, Sulsel, wawancara di Parepare, 1 September 2022

pelayanan dapat diukur oleh karena itu dapat ditetapkan standar baik dalam waktu yang diperlukan maupun hasilnya. Dengan adanya standar manajemen dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi dan mengevaluasi kegiatan pelayanan agar hasil memuaskan kepada pihak-pihak yang mendapatkan pelayanan.<sup>64</sup>

Adapun penulis mendapatkan opini atau pendapat dari informan mendapatkan hasil sebagai berikut :

“Bagus pelayanannya karena dikasi tahu ki bilang berkas-berkas apa saja yang dibawa kalau mau ki ambil ini KPR bersubsidi dengan skema bantuan pembiayaan perumahan berbasis tabungan. Kalau ada lagi tidak dimengerti karyarwan bank lagi jelaskan ki sampai ta mengerti, jadi enak ji waktu mengajukan ki.”<sup>65</sup>

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis, nasabah merasa pelayanan yang dilakukan oleh karyawan BTN Syariah KCPS Parepare sangat jelas dan baik karena membantu nasabah jika ada hal yang tidak dimengertinya.

Pelayanan yang dilakukan oleh karyawan BTN Syariah KCPS Parepare kepada nasabah memberikan pelayanan langsung atau secara nyata seperti kualitas yang dimiliki oleh bank yang dirasakan oleh nasabah. Bank diharapkan memberikan ketepatan waktu sesuai dengan yang diberikan bank kepada nasabah agar dapat memuaskan dalam memenuhi harapan nasabah. Kemampuan karyawan BTN Syariah KCPS Parepare dalam melakukan pelayanan kepada nasabahnya dengan cepat dan tanggap juga dapat diartikan sebagai pelayanan yang baik.

Seperti yang dijelaskan dalam QS. Ali-Imran ayat 159 :

---

<sup>64</sup>Munir, *Manajemen Pelayanan Umum*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), h.275

<sup>65</sup> Wahdaniar, wiraswasta, Kec. Bacukiki, Kota Parepare, Sulsel, wawancara di Parepare, 13 September 2022

فِيمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ  
فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ  
مُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Terjemahnya :

“Maka berkat rahmat Allah engkau (Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekitarmu. Karena itu maafkanlah mereka dan mohonkanlah ampun untuk mereka, dan bermusyawaralah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian, apabila engkau telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sungguh, Allah mencintai orang yang bertawakal.”<sup>66</sup>

Pemahaman ayat di atas adalah pelayanan yang diberikan kepada nasabah yaitu pelayanan yang dimana harus bersikap lemah lembut, dan tidak bersikap kasar kepada nasabah karena bisa menjauhkan nasabah. Nasabah yang memilih menjauh akan sulit didapatkan kembali karena pelayanan yang kurang baik, sebaliknya jika memberikan pelayanan yang baik atau lemah lembut kepada nasabah, maka nasabah akan setia kepada bank yang dipercayainya.

Penulis dapat menyimpulkan bahwa respon yang diberikan nasabah tentang pelayanan yang diberikan karyawan BTN Syariah KCPS Parepare sangat jelas dan baik. Karena respon berbicara mengenai bagaimana sikap seseorang terhadap suatu objek atau peristiwa. Dapat dikatakan respon nasabah bisa dilihat bagaimana nasabah menyampaikan opininya baik itu respon positif ataupun negatif. Dimana emosional seseorang merupakan aspek yang bersangkutan dengan perasaan yang dimiliki terhadap suatu objek atau peristiwa.

<sup>66</sup>Departemen Agama RI, *Al Qur'an dan Terjemahnya*, (Jakarta: Yayasan Penyelenggara penterjemah), Ali-Imran : 159

## **B. Respon Nasabah Terhadap Syarat Dan Sistem Penyaluran Dana Bantuan Pembiayaan Perumahan Berbasis Tabungan Pada BTN Syariah KCPS Parepare**

Respon dapat dilihat bagaimana seseorang dalam menyampaikan pendapatnya dan bagaimana seseorang dalam menyikapinya tentang apa yang dilihatnya, dialaminya dan apa yang dirasakannya. Dalam unsur respon, opini merupakan tahap dimana seseorang dapat mengetahui bagaimana pendapatnya mengenai suatu objek. Kemudian seseorang menyampaikan informasi kepada kita apa yang terjadi dan dirasakannya.

Dalam hal ini untuk mengetahui respon nasabah tentang bantuan pembiayaan perumahan berbasis tabungan pada BTN Syariah KCPS Parepare untuk mengetahui bagaimana pendapat nasabah dengan adanya bantuan pembiayaan perumahan berbasis tabungan ini. Maka penulis melakukan wawancara yang lebih mendalam terhadap informan di BTN Syariah KCPS Parepare tentang respon mereka.

Susanto berpendapat bahwa respon merupakan reaksi, artinya penerimaan atau penolakan, serta sikap acuh tak acuh terhadap apa yang disampaikan oleh komunikator dalam pesannya. Respon dapat dibedakan menjadi opini (pendapat) dan sikap, dimana pendapat atau opini adalah jawaban terbuka (*open response*) terhadap suatu persoalan yang dinyatakan dengan kata-kata yang diucapkan atau tertulis.<sup>67</sup> Sedangkan sikap merupakan reaksi yang tertutup (*Convert Response*) yang bersifat emosional dan pribadi, merupakan tendensi untuk memberikan reaksi yang sangat positif atau negative terhadap objek atau situasi.<sup>68</sup>

### **a. Opini**

Opini yang dimaksud dalam penelitian ini adalah bagaimana nasabah menyampaikan opini atau pendapatnya tentang adanya bantuan pembiayaan perumahan berbasis tabungan. Opini atau pendapat dapat timbul karena adanya

---

<sup>67</sup>Susanto, *Komunikasi Dalam Teori Dan Praktek*, (Bandung: Bina Cipta 1988), h.73.

<sup>68</sup>Ahmadi, *Psikologi Sosial*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1999), h.16

objek yang dilihatnya, pernah dialami oleh orang itu sendiri dan yang dirasakannya. Opini atau pendapat adalah unsur yang penting karena adanya opini seseorang tidak akan menyampaikan apa yang telah dilihatnya, dirasakan dan yang dialaminya.

Opini dapat muncul ketika seseorang menyampaikan apa yang ingin disampaikan. Opini ini muncul ditengah-tengah nasabah BTN Syariah KCPS Parepare dengan adanya bantuan dari pemerintah yaitu bantuan persubsidi dengan skema bantuan pembiayaan perumahan berbasis tabungan.

Dari hasil wawancara yang dilakukan dengan nasabah BTN Syariah KCPS Parepare terkait dengan bantuan bersubsidi dengan skema bantuan pembiayaan perumahan berbasis tabungan sebagai berikut :

Sebagaimana wawancara tentang bagaimana opini informan mengenai bantuan pembiayaan perumahan berbasis tabungan, dengan pernyataan sebagai berikut :

“Saya tau tentang bantuan ini dari developer perumahannya yang bilang ada pembiayaan perumahan dapat ki bantuan dari pemerintah. Jadi saya datang mi ke bank bertanya baru itu karyawan bank bilang harus ki punya tabungan dulu selama 3 bulan disitu bank. Nah, itu mi kenapa ada tabungan ta karena persyaratannya memang begitu.”<sup>69</sup>

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis, nasabah mengetahui tentang adanya bantuan pembiayaan perumahan dari developer perumahan itu sendiri yang dimana developer tersebut telah bekerja sama.

Wawancara yang dilakukan penulis dengan informan lainnya, sebagai berikut :

“Dengan adanya bantuan bersubsidi dengan skema bantuan pembiayaan perumahan ini sangat membantu karena bantuan yang didapatkan tidak sedikit jadi meringankan kita yang memiliki pendapatan menengah untuk memiliki rumah dengan dicicil.”<sup>70</sup>

---

<sup>69</sup> Hasmina, Wiraswasta, Kec. Bacukiki, Kota Parepare, Sulsel, wawancara di Parepare 05 September 2022

<sup>70</sup>Hj. Sukma, Wiraswasta, Kec. Bacukiki, Kota Parepare, Sulsel, wawancara di Parepare, 21 Spetember 2022

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis, bahwa opini nasabah tentang bantuan pembiayaan perumahan berbasis tabungan cukup baik karena mereka bisa mengerti dan memberikan opininya tentang bagaimana bantuan bersubsidi tersebut. Namun pendapat nasabah yang memberikan opini atau pendapat yang berbeda, maka adapun pernyataan dari informan sebagai berikut :

“Bantuan bersubsidi dengan skema pembiayaan perumahan berbasis tabungan ini sangat menguntungkan karena kita tidak memiliki uang *cash* untuk membayar rumah langsung lunas.”<sup>71</sup>

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis, dapat dikatakan bahwa bantuan pembiayaan perumahan berbasis tabungan ini sangat membantu masyarakat dalam memiliki rumah sendiri walaupun dengan dicicil tetapi dengan bantuan pembiayaan perumahan berbasis tabungan meringankan beban cicilan yang didapat.

“Sudah lumayan lama mi ini BTN Syariah di Parepare, baru percayaki juga buka tabungan disitu karena amanah ki juga karyawannya, bisa meki juga menabung buat persyaratannya ini pembiayaan perumahan bisa jadi lebih mudah karena jadi nasabahnya meki bank.”

Selanjutnya, penulis melakukan wawancara terhadap karyawan BTN Syariah KCPS Parepare yang menghasilkan opini atau pendapat sebagai berikut :

“Bantuan pembiayaan perumahan berbasis tabungan dalam kementerian ditujukan khusus untuk wiraswasta. Bantuannya disesuaikan dengan penghasilan nasabah. Jadi penghasilan maksimal untuk *single* atau belum berumah tangga memiliki pendapatan 6 juta sedangkan yang sudah berumah tangga memiliki penghasilan 8 juta. Bantuan bersubsidi dengan skema bantuan pembiayaan perumahan berbasis tabungan memiliki bantuan sebesar 36 juta sampai dengan 40 juta. Jika pendapatannya dibawah 5 juta itu mendapatkan bantuan sebesar 40 juta, jika pendapatannya 5 juta – 6 juta itu mendapatkan bantuan sebesar 38 juta dan jika pendapatannya 6 juta – 8 juta itu mendapatkan bantuan sebesar 36 juta.”<sup>72</sup>

---

<sup>71</sup> Hidayat Kattang, Wiraswasta, Kec. Bacukiki, Kota Parepare, Sulsel, wawancara di Parepare, 15 September 2022

<sup>72</sup>Rizki, Karyawan BTN Syariah KCPS Parepare, Kec. Bacukiki Barat, Kota Parepare, Sulsel, wawancara di Parepare, 16 September 2022

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis, dapat disimpulkan bahwa bantuan bersusidi dengan skema bantuan pembiayaan perumahan berbasis tabungan sangat membantu masyarakat dalam memiliki rumah karena memiliki keuntungan yang besar dengan mendapatkan bantuan uang sebesar 36 juta – 40 juta tergantung berapa besar pendapatan yang dimiliki.

Adapun bantuan pembiayaan perumahan berbasis tabungan yang merupakan suatu produk BTN Syariah KCPS Parepare yang bekerjasama dengan kementerian keuangan untuk membantu masyarakat yang memiliki penghasilan menengah. Bantuan pembiayaan perumahan berbasis tabungan memiliki beberapa beberapa syarat dan sistem yang harus dipenuhi agar dapat menjadi pertimbangan apakah betul-betul layak mendapatkan bantuan pembiayaan perumahan berbasis tabungan tersebut atau tidak.

Adapun sistem penyaluran dana bantuan pembiayaan perumahan berbasis tabungan, sebagai berikut :

- 1) Pengajuan permohonan kredit atau pembiayaan kepada Bank Pelaksana maupun Lembaga Keuangan Mikro (LKM) Non Bank oleh Calon Penerima Manfaat dengan menyerahkan surat permohonan yang disertai berkas lampiran lengkap yang menjadi persyaratan sebagaimana yang telah ditentukan.
- 2) Verifikasi oleh pihak Bank Pelaksana maupun Lembaga Keuangan Mikro (LKM) Non Bank, yang meliputi pemeriksaan terhadap kelengkapan dan kesesuaian dokumen persyaratan pemohon; analisa terhadap kesesuaian penghasilan dan kemampuan mengangsur pemohon; analisa kesesuaian harga dengan nilai unit rumah.
- 3) Pemeriksaan dan Pengujian Permohonan Dana Bantuan Pembiayaan Perumahan Berbasis Tabungan oleh Satker.
- 4) Penyampaian pemberitahuan persetujuan kredit atau pembiayaan dari Bank Pelaksana maupun Lembaga Keuangan Mikro (LKM) Non Bank yang

kemudian ditindak lanjuti dengan penandatanganan perjanjian kredit atau pembiayaan antara Bank Pelaksana maupun Lembaga Keuangan Mikro (LKM) Non Bank dengan Penerima Manfaat paling lama 30 (tiga puluh) hari kerja sejak Penerima Manfaat menerima pemberitahuan.<sup>73</sup>

Syarat dan sistem bantuan pembiayaan perumahan berbasis tabungan memiliki syarat-syarat dan sistem dokumen yang cukup banyak untuk dipenuhi oleh nasabah karena dokumen-dokumen tersebut menjadi bahan pertimbangan pihak bank untuk mengeluarkan SP3K (Surat Penegasan Persetujuan Penyediaan Kredit) kemudian diserahkan kepada kementerian untuk melihat keputusan yang dibuat oleh kementerian berapa besar nominal yang didapatkannya.

Sebagaimana wawancara tentang bagaimana opini informan mengenai syarat dan sistem bantuan pembiayaan perumahan berbasis tabungan, dengan pernyataan sebagai berikut :

“Dalam pemenuhan syarat dan sistem banyak dokumen-dokumen yang harus dipenuhi, tapi karyawan BTN Syariah KCPS Parepare tidak ada yang mempersulit dan banyak membantu.”<sup>74</sup>

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti, dalam pemenuhan syarat dan sistem dalam pemenuhan dokumen-dokumen yang terkait dalam bantuan pembiayaan perumahan berbasis tabungan lumayan banyak dokumen-dokumen yang diperlukan tetapi dalam pemenuhan syarat dan sistem karyawan BTN Syariah KCPS Parepare banyak membantu nasabah dalam pemenuhan syarat dan sistem tersebut dan menjadi lebih mudah bagi nasabah.

Selanjutnya wawancara dengan informan lainnya mengenai syarat dan sistem bantuan pembiayaan perumahan berbasis tabungan, dengan pernyataan sebagai berikut :

---

<sup>73</sup>Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat, *Pedoman Umum Nasional Affordable Housing Program Seri 1: Bantuan Pembiayaan Perumahan Berbasis Tabungan*, Direktur Jenderal Pembiayaan Infrastruktur Pekerjaan Umum dan Perumahan, h.17

<sup>74</sup> Nia, IRT, Kec. Bacukiki, Kota Parepare, Sulsel, wawancara di Parepare, 5 September 2022

“Pemenuhan syarat-syaratnya itu mudah karena kita dibantu oleh pihak BTN Syariah KCPS Parepare, jadi pemenuhan dokumen-dokumen terasa tidak memberatkan.”<sup>75</sup>

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti, dapat dikatakan bahwa hasil wawancara Ibu Nia sama dengan dengan hasil wawancara Bapak Hidayat karena karyawan BTN Syariah KCPS Parepare banyak bekerjasama dengan nasabah dalam pemenuhan dokumen syarat dan sistem bantuan pembiayaan perumahan berbasis tabungan.

Adapun penulis melakukan wawancara terhadap karyawan BTN Syariah KCPS Parepare untuk mengetahui bagaimana syarat dan sistem bantuan pembiayaan perumahan berbasis tabungan pada BTN Syariah KCPS Parepare, yang menghasilkan opini atau pendapat sebagai berikut :

“Syaratnya sama dengan KPR yang biasa, cuman menggunakan skema BP2BT (bantuan pembiayaan perumahan berbasis tabungan). Dasarnya sangat biasa kalau penyaluran dana itu syaratnya sama dengan pengajuan KPR jadi data pribadi, data usaha dan sebagainya. Sistemnya itu BP2BT (bantuan pembiayaan perumahan berbasis tabungan) harus menunggu yang namanya persetujuan dari kementerian PBR. Jadi kalau skema subsidi yang biasanya pihak bank sudah sudah setuju langsung diadakan kredit. Tapi kalau BP2BT (bantuan pembiayaan perumahan berbasis tabungan) tidak, kalau sudah ada persetujuan di bank datanya dikirim ke kementerian baru dicek lagi siapa yang di acc atau disetujui kalau sudah baru bisa diadakan. Sistemnya itu dua kali pertama di bank dan kedua pihak kementerian karena adanya bantuan pemerintahan.”<sup>76</sup>

Adapun persyaratan kriteria penerima bantuan pembiayaan perumahan berbasis tabungan, sebagai berikut :

---

<sup>75</sup>Hidayat Kattang, wiraswasta, Kec. Bacukiki, Kota Parepare, Sulsel, wawancara di Parepare, 15 September 2022

<sup>76</sup>Rizki, Karyawan BTN Syariah KCPS Parepare, Kec. Bacukiki Barat, Kota Parepare, Sulsel, wawancara di Parepare, 16 September 2022

- 1) Kriteria calon penerima manfaat atau nasabah :
  - a) Pemohon sebagai calon penerima manfaat merupakan WNI yang memiliki KTP dan terdaftar secara sah dalam sistem kependudukan dan catatan sipil di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.
  - b) Pemohon berusia 21 tahun atau telah menikah.
  - c) Pemohon calon penerima manfaat dapat diajukan atas nama :
    1. Suami dan istri, jika pemohon adalah pasangan menikah dan keduanya bekerja.
    2. Pemohon sendiri jika pemohon menikah dan pasangan tidak bekerja.
    3. Pemohon sendiri jika tanpa pasangan (baik yang belum menikah, bercerai atau janda/duda).
  - d) Pemohon maupun pasangan (suami/istri) tidak memiliki rumah dan belum pernah menerima subsidi pemerintah untuk kepemilikan rumah. Dikecualikan 2 kali untuk TNI/Polri/PNS yang pindah tugas.
  - e) Mempunyai tabungan didalam sistem bank dengan ketentuan batasan saldo dengan periode paling sedikit 3 (tiga) bulan terakhir.
  - f) Memiliki NPWP dan SPT Tahunan PPh orang pribadi sesuai perundang-undangan yang berlaku.
  - g) Mempunyai penghasilan tetap atau tidak tetap.
  - h) Pemohon harus merupakan pencari nafkah dengan penghasilan tertinggi dalam keluarga. Apabila pemohon belum menikah, kedua pasangan harus mendaftar sebagai pemohon pendamping, juga sebagai pemilik bersama.<sup>77</sup>

---

<sup>77</sup>Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat, *Pedoman Umum Nasional Affordable Housing Program Seri 1: Bantuan Pembiayaan Perumahan Berbasis Tabungan*, Direktur Jenderal Pembiayaan Infrastruktur Pekerjaan Umum dan Perumahan, h.19

- 2) Penghasilan calon penerima manfaat atau nasabah :
- a) Penghasilan yang dimaksud merupakan gabungan dari gaji, upah, dan/atau hasil usaha dari :
    1. Suami dan istri, jika pemohon adalah pasangan menikah dan keduanya bekerja.
    2. Pemohon sendiri jika pemohon menikah dan pasangan tidak bekerja.
    3. Pemohon sendiri jika tanpa pasangan (baik yang belum menikah, bercerai atau janda/duda).
  - b) Penghasilan Rumah Tangga Maksimum yang layak :  
 Untuk setiap zona geografis, penghasilan rumah tangga bulanan maksimum yang memenuhi syarat untuk Program Bantuan Pembiayaan Perumahan Berbasis Tabungan yang telah ditetapkan. Sebagai bagian dari pelaksanaan Program, tinjauan tahunan atas nilai penghasilan rumah tangga maksimum ini harus dilakukan untuk memperhitungkan setiap perubahan kondisi pasar. penyesuaian besaran batasan penghasilan rumah tangga maksimum ini akan diumumkan minimal satu bulan sebelum tanggal efektif pelaksanaan.
  - c) Kemampuan mengangsur pemohon :  
 Meskipun tidak ada kriteria penghasilan minimum, pemohon bantuan pembiayaan perumahan berbasis tabungan harus memiliki penghasilan tetap atau tidak tetap per bulannya dengan penghasilan rumah tangga maksimal Rp. 6.500.000, kemudian kemampuan mengangsur pemohon tersebut dikualifikasi oleh Bank Pelaksana atau Lembaga Keuangan Mikro (LKM) Non Bank untuk dapat dianggap layak mendapatkan bantuan.<sup>78</sup>

---

<sup>78</sup>Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat, *Pedoman Umum Nasional Affordable Housing Program Seri 1: Bantuan Pembiayaan Perumahan Berbasis Tabungan*, Direktur Jenderal Pembiayaan Infrastruktur Pekerjaan Umum dan Perumahan, h.20

- 3) Tabungan dan simpanan calon penerima manfaat atau nasabah :
  - a) Tabungan dan/atau simpanan merupakan prasyarat yang harus dipenuhi untuk dapat dianggap layak menerima Bantuan Pembiayaan Perumahan Berbasis Tabungan. Agar memenuhi syarat, Penerima Manfaat harus menunjukkan rekam jejak tabungan dan/atau simpanan minimal 3 (tiga) bulan berturut-turut.
  - b) Jika konsumen yang memenuhi syarat telah mencapai jumlah tabungan maupun simpanan minimum sesuai kriteria kelayakan, konsumen tersebut dianggap layak untuk mendapatkan bantuan segera. Jika tabungan pemohon tidak berada di Bank Pelaksana maupun simpanan tidak berada di Lembaga Keuangan Mikro (LKM) Non Bank yang telah ditunjuk resmi, maka tabungan atau simpanan sebelumnya harus dipindahkan oleh Pemohon ke Bank Pelaksanan atau Lembaga Keuangan Mikro (LKM) Non Bank. Untuk sejarah tabungna maupun simpanan sebelumnya, pemohon harus menunjukkan dokumentasi bukti tabungan seperti buku tabungan bank, sertifikat deposito, maupun simpanan untuk periode 6 sampai 12 bulan terakhir.<sup>79</sup>
- 4) Uang muka :
  - a) Uang muka kepemilikan Rumah Tapak atau Sarusun ditetapkan paling sedikit 20% (dua puluh perseratus) dan paling tinggi 50% (lima puluh perseratus) dari harga Rumah Tapak atau Sarusun.
  - b) Pemohon menyediakan uang muka paling sedikit 1% (satu perseratus) dari harga Rumah Tapak atau Sarusun. Pemohon tidak diperbolehkan untuk meminjam dari sumber lain untuk membiayai uang muka minimum tersebut.

---

<sup>79</sup>Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat, *Pedoman Umum National Affordable Housing Program Seri 1: Bantuan Pembiayaan Perumahan Berbasis Tabungan*, Direktur Jenderal Pembiayaan Infrastruktur Pekerjaan Umum dan Perumahan, h.22

- c) Bank Pelaksana maupun Lembaga Keuangan Mikro (LKM) Non Bank akan menentukan nilai tabungan dan uang muka aktual yang diperlukan untuk setiap pemohon, yang dapat lebih tinggi dari syarat kelayakan tabungan minimum dan kriteria uang muka yang ditetapkan oleh Program berdasarkan penilaian kredit internal.
- d) Dana Bantuan Pembiayaan Perumahan Berbasis tabungan sebagai bantuan Uang Muka yang akan diterima oleh Pemohon (jika memenuhi kriteria Kelayakan Penerima Manfaat Bantuan Pembiayaan Perumahan Berbasis Tabungan) diberikan sesuai dengan besar penghasilan pemohon dan nilai Rumah Tapak atau Sarusun.<sup>80</sup>

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis menyimpulkan bahwa dalam melengkapi syarat dan sistem BP2BT (bantuan pembiayaan perumahan berbasis tabungan) tidak langsung disetujui begitu saja, tetapi memiliki tahapan dimana dicek keseluruhan kemudian pihak bank mengeluarkan surat persetujuan kemudian datanya dikirim ke kementerian untuk dicek kembali dan disetujui atau tidaknya lalu melakukan akad jika disetujui.

#### b. Sikap

Adanya bantuan pembiayaan perumahan berbasis tabungan ini, dapat terlihat apakah telah terjadi perubahan terhadap sikap nasabah dengan adanya bantuan pembiayaan perumahan berbasis tabungan. Respon ini timbul karena adanya rangsangan atau pengalaman pribadi yang dirasakan oleh nasabah. Respon itu sendiri berhubungan dengan sikap, emosi dan menilai suatu objek. Respon akan muncul bila apabila ada perubahan yang terjadi baik itu yang disenangi atau tidak disenangi oleh seseorang dan memberikan respon positif atau negatif terhadap suatu objek, dan dapat diketahui dengan adanya perubahan sikap.

---

<sup>80</sup>Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat, *Pedoman Umum Nasional Affordable Housing Program Seri 1: Bantuan Pembiayaan Perumahan Berbasis Tabungan*, Direktur Jenderal Pembiayaan Infrastruktur Pekerjaan Umum dan Perumahan, h.23

Sesuai penjelasan diatas penulis ingin mengetahui bagaimana sikap nasabah terhadap bantuan pembiayaan perumahan berbasis tabungan. Maka penulis melakukan wawancara dengan informan, sebagai berikut :

“Sangat bermanfaat bagi orang karena kita bisa memiliki rumah tanpa mengeluarkan biaya yang banyak.”<sup>81</sup>

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis, dengan adanya bantuan pembiayaan perumahan berbasis tabungan sangat membantu nasabah karena dapat memiliki rumah tanpa mengeluarkan biaya banyak yang dapat memberatkan bagi nasabah yang tidak memiliki pendapatan menengah.

Selanjutnya penulis melakukan wawancara yang mendalam dengan informan, sehingga menghasilkan pernyataan sebagai berikut :

“Yang memberatkan dalam pemenuhan syarat dan sistem BP2BT (bantuan pembiayaan perumahan berbasis tabungan) itu karena faktor usia dan besarnya jumlah pendapatan kita per bulannya.”<sup>82</sup>

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis, nasabah diberatkan dengan adanya melihat dari faktor usia yang ditetapkan oleh pihak bank dan kementerian, dan besarnya pendapatan per bulannya nasabah tidak menentu setiap bulannya karena perekonomian sekarang ini mulai sedikit demi sedikit mulai stabil karena dampak dari Covid-19 beberapa tahun terakhir.

Kemudian penulis melakukan wawancara dengan informan, sehingga menghasilkan pernyataan sebagai berikut :

“Dalam melengkapi dokumen-dokumen dalam syarat dan sistemnya itu rekening koran per bulannya memiliki tabungan sebesar 3,2 juta dan yang diminta itu tiga bulan, jadi sedikit memberatkan di rekening korannya.”<sup>83</sup>

---

<sup>81</sup>Darmawati, wiraswasta, Kec. Bacukiki, Kota Parepare, Sulsel, wawancara di Parepare, 8 September 2022

<sup>82</sup> Nia, IRT, Kec. Bacukiki, Kota Parepare, Sulsel, wawancara di Parepare, 5 September 2022

<sup>83</sup> Hasmina, wiraswasta, Kec. Bacukiki, Kota Parepare, Sulsel, wawancara di Parepare, 5 September 2022

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis, nasabah kesulitan dalam memenuhi rekening koran tiga bulan karena per bulannya memiliki jumlah sebesar 3,2 juta. Dimana nasabah yang memiliki pendapatan menengah kesulitan karena harus memenuhi tabungan sebesar 3,2 juta tersebut karena memiliki keperluan lainnya yang harus dipenuhi lain lagi nasabah yang memiliki keluarga.

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan informan, sehingga menghasilkan pernyataan sebagai berikut :

“Kalau saya tidak salah dulu dokumen-dokumen yang saya bawa itu ada KTP, KK, NPWP, Slip gaji ada juga, rekening koran 3 bulan, sama surat nikah, yang lainnya itu saya tidak ingat mi karna banyak sekali, yang penting kita dituntun sama pegawai banknya kalau ada yang susah kita pahami.”<sup>84</sup>

Penulis dapat menyimpulkan bahwa nasabah BTN Syariah KCPS Parepare dapat mengetahui dengan jelas dan baik apa itu bantuan pembiayaan perumahan berbasis tabungan dikarenakan dalam menyampaikan opininya terlihat jelas bagaimana nasabah menjelaskannya dengan baik dan jelas apa itu bantuan pembiayaan perumahan berbasis tabungan. Nasabah juga tidak mengalami kesulitan dalam melengkapi dokumen-dokumen syarat dan sistem pemenuhan berkas bantuan pembiayaan perumahan berbasis tabungan tersebut.

### **C. Respon Nasabah Terhadap Pelaksanaan Bantuan Pembiayaan Perumahan Berbasis Tabungan BTN Syariah KCPS Parepare**

Respon adalah bagaimana seseorang berperilaku dalam situasi tertentu dan terhadap peristiwa tertentu yang ditentukan oleh kepercayaan dan perasaan terhadap situasi atau peristiwa tersebut. Respon seseorang dapat dilihat dari berbagai macam jawaban yang akan diberikan oleh seseorang yang berbeda, begitu pula nasabah memberikan respon yang telah mendapatkan bantuan pembiayaan perumahan berbasis tabungan pada BTN Syariah KCPS Parepare.

---

<sup>84</sup>Hasmia, wiraswasta, Kec. Bacukiki, Kota Parepare, Sulsel, wawancara di Parepare, 23 September 2022

Bantuan pembiayaan perumahan berbasis tabungan atau disingkat dengan BP2BT adalah kredit perumahan rakyat atau disingkat dengan KPR yang dimana merupakan kerjasama antara BTN Syariah KCPS Parepare bersama dengan kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR) yang diberikan bersamaan dengan subsidi uang muka pembayaran perumahan kepada nasabah yang telah memiliki tabungan untuk membeli rumah tapak dan pembangunan rumah swadaya.

Seperti yang dijelaskan dalam QS. Yusuf ayat 55 :

قَالَ أَجْعَلْنِي عَلَىٰ خَزَائِنِ الْأَرْضِ إِنِّي حَفِيظٌ عَلِيمٌ<sup>ط</sup>

Terjemahnya :

“Dia (Yusuf) berkata: Jadikanlah aku berdaerahawan negeri (Mesir); karena sesungguhnya aku adalah orang yang pandai menjaga, dan berpengatahuan.”<sup>85</sup>

Selanjutnya hasil wawancara dengan Bapak Agus Sugiarto karyawan BTN Syariah KCPS Parepare memberikan opini atau pendapat tentang bantuan pembiayaan perumahan berbasis tabungan sebagai berikut :

“Bantuan Pembiayaan Perumahan Berbasis Tabungan berbeda dengan KPR bersubsidi lainnya. Bantuan Pembiayaan Perumahan Berbasis Tabungan ini mendapatkan bantuan sebesar maksimal 40 juta berbeda dengan Fasilitas Likuiditas Pembiayaan Perumahan (FLPP) yang hanya mendapatkan bantuan sebesar 4 juta. Bantuan Pembiayaan Perumahan Berbasis Tabungan memiliki 2 tahapan yaitu, pertama mengurus dokumen SP3K (Surat Penegasan Persetujuan Penyediaan Kredit) yang artinya bank telah menyetujui permohonan pinjaman dan kedua mengajukan dokumen ke kemnterian untuk memeriksa apakah kementerian menyetujui permohonan pinjaman tersebut atau tidak. Setelah ada SK (Surat Keterangan) yang dikeluarkan oleh kementerian disitu bisa kita lihat besar nominal yang kita dapatkan misal 36 juta, 38 juta atau 40 juta.”<sup>86</sup>

<sup>85</sup>Departemen Agama RI, *Al Qur'an dan Terjemahnya*, (Jakarta: Yayasan Penyelenggara penterjemah), Yusuf : 55

<sup>86</sup> Agus Sugiarto, Karyawan BTN Syariah KCPS Parepare, Kec. Ujung Sabbang, Kota Parepare, Sulsel, wawancara di Parepare, 1 September 2022

Berdasarkan hasil wawancara diatas yang dilakukan penulis, dapat disimpulkan bahwa bantuan pembiayaan perumahan berbasis tabungan memiliki beberapa tahapan yang perlu dilakukan tahapan pertama memenuhi dokumen yang diminta oleh bank kemudian jika sudah memiliki SP3K (Surat Penegasan Persetujuan Penyediaan Kredit) yang sudah dikeluarkan oleh bank kemudian diproses oleh kementerian untuk melihat besar nominal bantuan yang didapatkan atau yang diberikan.

Selanjutnya hasil wawancara dengan Bapak Rizki karyawan BTN Syariah KCPS Parepare menjelaskan tahapan pelaksanaan pembiayaan bantuan pembiayaan perumahan berbasis tabungan sebagai berikut :

“Pelaksanaan program bantuan pembiayaan perumahan berbasis tabungan ini setiap bulannya selalu ada. Lalu nasabah yang sudah disetujui untuk mendapatkan dana bantuan oleh bank maupun kementerian akan diproses. Nasabah yang mengajukan bantuan pembiayaan perumahan berbasis tabungan ini tidak boleh atau belum mempunyai rumah saat mengajukan ini, mempunyai tabungan karena ada batasan saldo tabungan, mempunyai e-KTP, KK dan lain sebagainya. Penggunaan bantuan pembiayaan perumahan berbasis tabungan ini juga ada beberapa hal seperti sanksinya kayak peraturan yang diberikan kepada nasabah. Pas akad kita jelaskan semuanya kepada nasabah supaya tidak terjadi seperti kesalah pahaman nantinya.”<sup>87</sup>

Respon atau opini di atas mengenai tahapan pelaksanaan produk akad untuk bantuan pembiayaan perumahan berbasis tabungan.

Berikut perhitungan pembiayaan bantuan pembiayaan perumahan berbasis tabungan (BP2BT) pada BTN Syariah KCPS Parepare, sebagai berikut :

---

<sup>87</sup>Rizki, Karyawan BTN Syariah KCPS Parepare, Kec. Bacukiki Barat, Kota Parepare, Sulsei, wawancara di Parepare, 16 September 2022

**Tabel 4.1**

Data Perhitungan KPR BP2BT BTN iB 10 Tahun

<b>Pembiayaan</b>	<b>Pokok</b>	<b>Jangka Waktu (Thn)</b>	<b>Margin/Thn</b>	<b>Pendapatan Margin</b>	<b>Angsuran Per Bulan</b>
Normal	108,500,000	10	12.40%	81,322,180	1,581,851
<b>MMQ</b>					
Tahun 1-1	6,655,590	1	10.00%	10,550,416	1,433,835
Tahun 2-2	7,352,517	1	10.00%	9,853,509	1,433,835
Tahun 3-3	8,122,422	1	10.00%	9,083,604	1,433,835
Tahun 4-4	8,972,945	1	10.00%	8,233,081	1,433,835
Tahun 5-6	20,863,031	2	10.00%	13,549,021	1,433,835
Tahun 7-7	12,097,162	1	10.00%	5,108,864	1,433,835
Tahun 8-8	13,963,893	1	10.00%	3,842,153	1,433,835
Tahun 9-9	14,763,267	1	10.00%	2,442,759	1,433,835
Tahun 10-10	16,309,174	1	10.00%	896,852	1,433,835
<b>Total Program</b>	<b>108,500,000</b>	<b>10</b>	<b>10.00%</b>	<b>63,560,259</b>	
<b>Selisih Program Thd Normal</b>				<b>(17,761,921)</b>	

**Tabel 4.2**

Data Perhitungan KPR BP2BT BTN iB 15 Tahun

<b>Pembiayaan</b>	<b>Pokok</b>	<b>Jangka Waktu (Thn)</b>	<b>Margin/Thn</b>	<b>Pendapatan Margin</b>	<b>Angsuran Per Bulan</b>
Normal	108,500,000	15	12.75%	135,397,861	1,354,988
<b>MMQ</b>					
Tahun 1-1	3,289,413	1	10.00%	10,701,946	1,165,947
Tahun 2-2	3,633,858	1	10.00%	10,357,501	1,165,947
Tahun 3-3	4,014,370	1	10.00%	9,976,989	1,165,947
Tahun 4-4	4,434,727	1	10.00%	9,556,632	1,165,947
Tahun 5-6	10,311,201	2	10.00%	17,671,516	1,165,947
Tahun 7-7	5,978,818	1	10.00%	8,012,540	1,165,947
Tahun 8-8	6,604,879	1	10.00%	7,386,480	1,165,947
Tahun 9-9	7,296,496	1	10.00%	6,694,863	1,165,947
Tahun 10-10	8,060,543	1	10.00%	5,930,824	1,165,947
Tahun 11-11	8,435,112	1	12.46%	6,366,576	1,233,474
Tahun 12-12	9,548,276	1	12.46%	5,253,413	1,233,474
Tahun 13-13	10,808,341	1	12.46%	3,993,347	1,233,474
Tahun 14-14	12,234,695	1	12.46%	2,566,994	1,233,474
Tahun 15-15	13,829,281	1	12.46%	952,408	1,233,474
<b>Total Program</b>	<b>108,500,000</b>	<b>15</b>	<b>10.34%</b>	<b>105,422,030</b>	

**Tabel 4.3**

Data Perhitungan KPR BP2BT BTN iB 20 Tahun

<b>Pembiayaan</b>	<b>Pokok</b>	<b>Jangka Waktu (Thn)</b>	<b>Margin/Thn</b>	<b>Pendapatan Margin</b>	<b>Angsuran Per Bulan</b>
Normal	108,500,000	20	13.00%	196,578,315	1,271,160
<b>MMQ</b>					
Tahun 1-1	1,795,391	1	10.00%	10,769,191	1,047,048
Tahun 2-2	1,983,392	1	10.00%	10,581,190	1,047,048
Tahun 3-3	2,191,079	1	10.00%	10,373,503	1,047,048
Tahun 4-4	2,420,514	1	10.00%	10,144,068	1,047,048
Tahun 5-6	5,627,946	2	10.00%	19,501,217	1,047,048
Tahun 7-7	3,263,293	1	10.00%	9,301,289	1,047,048
Tahun 8-8	3,605,002	1	10.00%	8,959,580	1,047,048
Tahun 9-9	3,982,493	1	10.00%	8,582,089	1,047,048
Tahun 10-10	4,399,512	1	10.00%	8,165,070	1,047,048
Tahun 11-11	4,260,540	1	12.46%	9,634,361	1,157,908
Tahun 12-12	4,822,794	1	12.46%	9,072,107	1,157,908
Tahun 13-13	5,459,248	1	12.46%	8,435,653	1,157,908
Tahun 14-14	6,179,693	1	12.46%	7,715,208	1,157,908
Tahun 15-15	6,995,214	1	12.46%	6,899,688	1,157,908
Tahun 16-16	7,918,357	1	12.46%	5,976,644	1,157,908
Tahun 17-17	8,963,326	1	12.46%	4,931,576	1,157,908
Tahun 18-18	10,146,196	1	12.46%	3,748,705	1,157,908
Tahun 19-19	11,485,168	1	12.46%	2,409,734	1,157,908
Tahun 20-20	13,000,840	1	12.46%	849,061	1,157,908
<b>Total Program</b>	<b>108,500,000</b>	<b>20</b>	<b>10.76%</b>	<b>156,094,834</b>	

Sumber Data : BTN Syariah KCPS Parepare

Pelaksanaan bantuan pembiayaan perumahan berbasis tabungan merupakan tahapan yang harus dilakukan oleh nasabah. Dalam pelaksanaan kepemilikan rumah dengan pembiayaan bersubsidi yaitu bantuan pembiayaan perumahan berbasis tabungan memiliki uang muka sebesar 20% paling sedikit dan 50% paling besar dari nilai rumah. Dimana nasabah menyediakan uang muka paling sedikit 5%.

**Tabel 4.4**

Data Biaya Proses Kredit Bantuan Pembiayaan Perumahan Berbasis Tabungan

Biaya Provinsi	0.50%
Biaya Administrasi	Rp. 250,000,00

*Sumber Data : BTN Syariah KCPS Parepare*

Selanjutnya, penulis melakukan wawancara terhadap karyawan BTN Syariah KCPS Parepare yang menghasilkan opini atau pendapat sebagai berikut :

“Nasabah yang mengajukan KPR besubsidi ini tidak boleh melebihi usia 65 tahun saat kredit jatuh tempo. Terus kalau suami istri tidak memiliki rumah atau belum pernah menerima subsidi pemerintahan untuk kepemilikan rumah, dikecualikan seperti TNI atau POLRI yang pindah tugas bisa dikecualikan dua kali.”<sup>88</sup>

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis, nasabah yang ditargetkan dalam memenuhi persyaratan bantuan bersubsidi dengan skema bantuan pembiayaan perumahan berbasis tabungan memiliki beberapa syarat-syarat ketentuan tertentu seperti usia pemohon tidak lebih dari 65 tahun saat kredit jatuh tempo.

Adapun data persyaratan kelengkapan dokumen dan ketentuan yang harus pemohon lakukan untuk pengajuan KPR bersubsidi dengan skema bantuan pembiayaan perumahan berbasis tabungan, sebagai berikut :

- a. Syarat-syarat penggunaan produk KPR Bersubsidi Skema BP2BT :

<sup>88</sup>Agus Sugiarto, Karyawan BTN Syariah KCPS Parepare, Kec. Ujung Sabbang, Kota Parepare, Sulsel, wawancara di Parepare, 1 September 2022

- 1) WNI berusia 21 tahun atau telah menikah.
  - 2) Usia pemohon tidak melebihi 65 tahun saat kredit jatuh tempo.
  - 3) Pemohon maupun pasangan (suami/istri) tidak memiliki rumah dan belum pernah menerima subsidi pemerintah untuk pemilikan rumah. Dikecualikan untuk PNS/POLRI/TNI yang pindah tugas (2 kali).
  - 4) Gaji/penghasilan pokok tidak melebihi :
    - a) Rp. 6,5 juta untuk pembelian rumah tapak dan pembangunan rumah swadaya.
    - b) Rp. 8,5 juta untuk rumah sejahtera susun.
  - 5) Mempunyai tabungan didalam sistem bank dengan ketentuan-ketentuan batasan saldo dengan periode paling sedikit enam bulan terakhir.
  - 6) Memiliki e-KTP dan terdaftar di Dukcapil.
  - 7) Memiliki NPWP dan SPT tahunan PPh orang pribadi sesuai perundang-undangan yang berlaku.
  - 8) Pengembang wajib terdaftar di kementerian PURP.
  - 9) Spesifikasi rumah sesuai dengan peraturan pemerintahan.<sup>89</sup>
- b. Hak Debitur :
- 1) Menerima kemudahan perolehan rumah melalui fasilitas sun KPR BP2BT apabila memenuhi kriteria kelompok sasaran KPR BP2BT.
  - 2) Bebas Pajak Pertambahan Nilai (PPN) sesuai dengan ketentuan peraturan menteri keuangan yang berlaku.
  - 3) Rumah yang dibiayai oleh KPR BP2BT dalam kondisi siap huni sesuai dengan ketentuan KPR BP2BT yang berlaku.<sup>90</sup>
- c. Kewajiban Debitur :
- 1) Membayar angsuran KPR BP2BT secara tertib dan tepat waktu hingga jangka waktu kredit selesai atau lunas.

<sup>89</sup>Peraturan Menteri Perencanaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 13/PRT/M/2019/ tentang Bantuan Pembiayaan Berbasis Tabungan (Permenpurp No. 13/PRT/M/2019), Pasal 37 angka 1

<sup>90</sup>Peraturan Menteri Perencanaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 13/PRT/M/2019/ tentang Bantuan Pembiayaan Berbasis Tabungan (Permenpurp No. 13/PRT/M/2019), Pasal 37 angka 1

- 2) Menggunakan sendiri dan menghuni rumah tapak atau satuan rumah susun sebagai tempat tinggal.
  - 3) Memelihara rumah dengan baik.<sup>91</sup>
- d. Larangan :
- 1) Menunggak angsuran.
  - 2) Memberikan keterangan/pernyataan/dokumen yang tidak benar atau palsu dalam pengajuan KPR BP2BT.
  - 3) Menelantarkan rumah atau tidak menghuni rumah.
  - 4) Menyewakan atau mengalihkan kepemilikan rumah, dikecualikan :
    - a) Debitur/nasabah (pewaris).
    - b) Penghunian telah melampaui 5 tahun untuk satuan rumah susun.
    - c) Pindah tempat tinggal sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- e. Sanksi :
- Sanksi diberikan jika pemohon :
- 1) Memberikan data/dokumen tidak benar pada saat mengajukan permohonan KPR BP2BT.
  - 2) Tidak menempati rumah tapak atau satuan rumah susun secara terus menerus dalam waktu 1 tahun.
  - 3) Berpenghasilan melebihi ketentuan batas penghasilan kelompok sasaran.
  - 4) Rumah yang dibeli melebihi batasan harga jual yang ditetapkan dalam keputusan menteri.
  - 5) Pemohon menyewakan atau mengalihkan kepemilikan rumah.
  - 6) Pemohon pernah menerima subsidi perolehan rumah berupa pemilikan rumah dari pemerintah, dikecualikan dua kali untuk TNI/POLRI/PNS yang pindah tugas.

---

<sup>91</sup>Peraturan Menteri Perencanaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 13/PRT/M/2019/tentang Bantuan Pembiayaan Berbasis Tabungan (Permenpurp No. 13/PRT/M/2019), Pasal 37 angka 1

Sanksi berupa :

- 1) Penghentian bantuan/kemudahan KPR BP2BT.
- 2) Pengembalian bantuan/kemudahan KPR BP2BT yang telah diterima.
- 3) Wajib pembayaran PPN terutang sesuai peraturan perundang-undangan.<sup>92</sup>

f. Kelengkapan dokumen :

**Tabel 4.5**

Data Persyaratan Kelengkapan Dokumen Pengajuan KPR Bersubsidi Skema Bantuan Pembiayaan Parumahan Berbasis Tabungan

<b>Kelengkapan</b>	<b>Pemohon</b>
Formulir Pengajuan Kredit dilengkapi pas photo terbaru pemohon dan pasangan	✓
FC e-KTP/Kartu Identitas	✓
FC Kartu Keluarga	✓
FS Surat Nikah/Cerai	✓
Dokumen penghasilan untuk pegawai : <ul style="list-style-type: none"> <li>– Slip gaji terakhir/Surat Keterangan Penghasilan</li> <li>– Fotocopy SK Pengangkatan Pegawai Tetap/Surat Keterangan Kerja (apabila pemohon bekerja di instansi)</li> </ul>	✓
Dokumen penghasilan untuk wiraswasta : <ul style="list-style-type: none"> <li>– SIUP, TDP</li> <li>– Laporan/Catatan Keuangan 3 bulan terakhir</li> </ul>	
Dokumen penghasilan untuk pekerja mandiri : <ul style="list-style-type: none"> <li>– Fotocopy Izin Praktek</li> </ul>	

<sup>92</sup>Peraturan Menteri Perencanaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 13/PRT/M/2019/tentang Bantuan Pembiayaan Berbasis Tabungan (Permenpurp No. 13/PRT/M/2019), Pasal 37 angka 1

Rekening Koran 3 bulan terakhir	✓
FC NPWP.SPT PPh 21	✓
Surat pernyataan penghasilan yang ditandatangani pemohon di atas materai dan diketahui oleh pimpinan instansi tempat bekerja atau kepada desa/lurah setempat untuk masyarakat berpenghasilan tidak tetap	✓
Surat pernyataan tidak memiliki rumah yang diketahui instansi tempat bekerja/lurah tempat KTP diterbitkan	✓
Surat keterangan domisili dari kelurahan setempat apabila tidak bertempat tinggal sesuai KTP	✓
Surat keterangan pindah tugas untuk TNI/POLRI/PNS yang mengajukan KPR BTN subsidi kedua	✓

*Sumber Data :BTN Syariah KCPS Parepare*

Selanjutnya hasil wawancara penulis dengan karyawan BTN Syariah KCPS Parepare dengan hasil wawancara sebagai berikut :

“Bantuan KPR bersubsidi ini juga mempunyai kriteria tertentu dalam pekerjaan atau penghasilan tetap pemohon yang dimana ketentuan nominal ditentukan oleh bank. Banyak sebenarnya kalau mau dijelaskan satu-satu, yang penting kita itu membantu nasabah dalam nol sampai selesai semuanya jadi nasabah tidak bingung lagi kayak bagaimana lagi maksudnya ini atau itu, kita tidak lepas tangan tapi kita bantu nasabah sampai selesai.”<sup>93</sup>

Selanjutnya penulis melakukan wawancara kepada informan dan mendapatkan pernyataan sebagai berikut :

“Pelaksanaannya itu banyak, ada juga kaya aplikasi atau link yang diisi lupa-lupa ma juga apa namanya. Pokoknya banyak yang diurus sama panjang prosesnya kesana kesini ki urus berkas.”<sup>94</sup>

<sup>93</sup> Agus Sugiarto, Karyawan BTN Syariah KCPS Parepare, Kec. Ujung Sabbang, Kota Parepare, Sulsel, wawancara di Parepare, 1 September 2022

<sup>94</sup> Hasmia, wiraswasta, Kec. Bacukiki, Kota Parepare, Sulsel, wawancara di Parepare, 23 September 2022

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis, pelaksanaan bantuan pembiayaan perumahan berbasis tabungan lumayan panjang karena banyaknya dokumen yang diurus dan memiliki proses yang panjang.

Adapun hasil wawancara kepada informan yang mendapatkan pernyataan sebagai berikut :

“Banyak yang diurus tapi enak ji semua prosesnya karena dibantu jeki juga sama karyawan bank jadi tidak pusing ki pikir i yang mana mi dibilang ini itu karena dijelaskan ki. Ada juga itu dikasi tahu ka sebelumnya bilang ada sanksinya kalau melanggar ki, ada larangan yang tidak boleh kita buat seperti angsuran menunggak seperti begitulah.”<sup>95</sup>

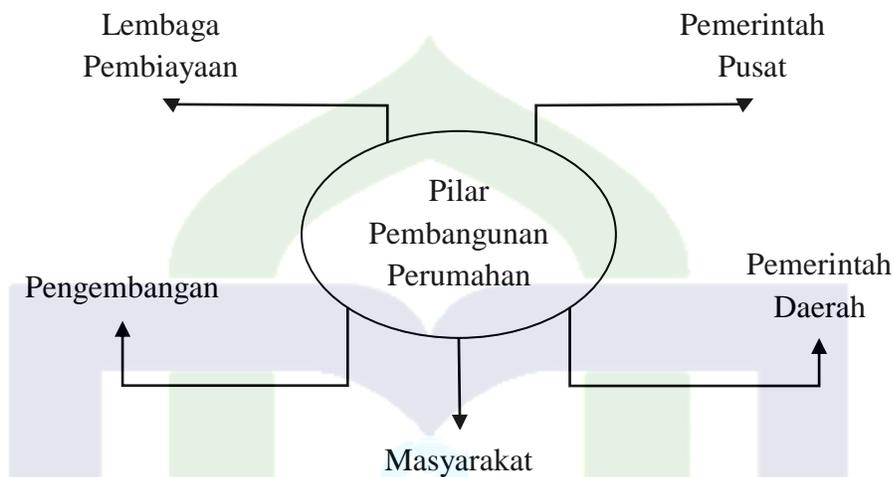
Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis, dalam pelaksanaan bantuan pembiayaan perumahan berbasis tabungan karyawan BTN Syariah KCPS Parepare menjelaskan dengan jelas dan baik mengenai pelaksanaan bantuan pembiayaan perumahan berbasis tabungan tersebut dengan jelas dan menjelaskan dengan jelas mengenai sanksi-sanksi dan larangan-larangan yang harus nasabah hindari atau tidak lakukan selama masa pembayaran cicilan bulanan belum lunas.

Pelaksanaan program KPR Bersubsidi dengan skema bantuan pembiayaan perumahan berbasis tabungan yang merupakan program kerjasama antara BTN Syariah KCPS Parepare dengan pemerintahan untuk membantu masyarakat untuk memiliki rumah. Dimana posisi nasabah sebagai objek atau sasaran dari developer perumahan ataupun bank dan posisi bank dan nasabah merupakan objek atau sasaran dari developer karena nasabah yang menerima dukungan dari bank berupa fasilitas seperti KPR Bersubsidi salah satunya dengan skema bantuan pembiayaan perumahan berbasis tabungan. Adapun hubungan antara pihak nasabah, bank maupun developer dalam pembelian ruman KPR Bersubsidi adalah hubungan hukum yang ada karena sebuah perjanjian yang terjadi dan juga dikarenakan dengan adanya perundang-undangan. Hubungan hukum yang utama adalah perjanjian jual beli rumah antara bank dan developer, dimana bank meminjamkan

---

<sup>95</sup>Junahati, wiraswasta, Kec. Bacukiki, Kota Parepare, Sulsel, wawancara di Parepare, 15 September 2022

dengan perjanjian kredit antara bank dan nasabah. Sedangkan, antara bank dengan developer memiliki hubungan kemitraan dimana memiliki persamaan objek atau sasaran yaitu nasabah.



*Gambar 4.1: Stakeholder dalam Pelaksanaan Penyaluran Dana BP2BT*

Penulis dapat menyimpulkan bahwa tahapan pelaksanaan yang menggunakan produk KPR bersubsidi dengan skema Bantuan Pembiayaan Perumahan Berbasis Tabungan pada BTN Syariah KCPS Parepare dengan menggunakan beberapa syarat-syarat dan sistem-sistem dalam melengkapi dokumen dalam pembiayaan bersubsidi tersebut. dimana bank mengeluarkan beberapa kriteria dalam syarat-syaratnya untuk pemohon lengkapi apabila ingin mengajukan permohonan KPR Bersubsidi dengan skema Bantuan pembiayaan Perumahan Berbasis Tabungan.

## **BAB V PENUTUP**

### **A. Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang dibahas pada bab sebelumnya ada beberapa hal yang dapat dijadikan sebagai simpulan pada penelitian skripsi ini. Adapun simpulan tersebut adalah sebagai berikut :

1. Nasabah memberikan respon yang baik terhadap pelayanan yang dilakukan oleh karyawan BTN Syariah KCPS Parepare karena sudah memberikanyang terbaik dan maksimal sampai selesainya proses pembiayaan.
2. Nasabah memberikan respon yang baik terhadap syarat dan sistem penyaluran dana bantuan pembiayaan perumahan berbasis tabungan yang memiliki syarat dan sistem yang hampir sama dengan pengajuan KPR biasa. Tetapi, sistem bantuan pembiayaan perumahan berbasis tabungan menunggu persetujuan dari kementerian PBR.
3. Nasabah memberikan respon pelaksanaan bantuan pembiayaan perumahan berbasis tabungan memiliki tahapan pelaksanaan yang panjang, dimana nasabah diminta untuk melengkapi dokumen-dokumen yang diminta oleh bank, untuk mendapatkan Surat Penengasan Persetujuan Penyediaan Kredit (SP3K), kemudian data nasabah dikirim ke kementerian untuk mendapatkan SK yang dimana terdapat nominal bantuan yang didapatkan nasabah.

## B. Saran

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, maka penulis akan memberikan saran sebagai berikut :

1. Bagi BTN Syariah KCPS Parepare diharapkan mampu terus mengembangkan dan terus menyediakan KPR Bersubsidi khususnya dengan skema bantuan pembiayaan perumahan berbasis tabungan agar bisa membantu nasabah dalam memiliki rumah sendiri. Serta terus memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah dan berusaha memenuhi keinginan nasabah, dan menyampaikan kepada nasabah lainnya agar mengetahui lebih banyak mengenai produk pembiayaan terkhususnya KPR Bersubsidi dengan skema bantuan pembiayaan perumahan berbasis tabungan.
2. Bagi nasabah agar terus mempercayakan kebutuhannya kepada BTN Syarian KCPS Parepare maupun pada bank syariah lainnya yang sesuai dengan ajaran Islam dan menggunakan sebaik-baiknya apa yang telah nasabah dapatkan agar lebih bermanfaat lagi kedepannya dan bagi banyak orang.
3. Bagi peneliti selanjutnya, hendaknya memperluas penelitian sehingga diperoleh informasi atau data yang lebih lengkap tentang respon nasabah terhadap bantuan pembiayaan perumahan berbasis tabungan pada BTN Syariah KCPS Parepare.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

Al - Qur'an Al – Karim.

Abdullah. “*Press Relation*”. Bandung: Remaja Rosdakarya. 2001.

Ahmadi. “*Psikologi Sosial*”. Jakarta: Rineka Cipta. 1999.

Arif, M. Nur Rianto Al. “*Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*”. Bandung: Alfabeta. 2010.

Azwar, Saifuddin. “*Sikap Manusia Teori dan Pengukurannya Respon*”. Bandung Bina Cipta. 2011.

Azwar, Saifuddin. “*Sikap Manusia Teori dan Pengukurannya*”. Jakarta: Pustaka Pelajar. 2015.

Chaplin, J.P.. “*Kamus Lengkap Psikologi*”. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada. 2006.

Dimiyati dan Mudjiono. “*Belajar dan Pembelajaran*”. Jakarta: Rineka Cipta. 2009.

Echoles, Jhon. M. dan Hasan Shadily. “*Kamus Bahasa Inggris-Indonesia*. Cet. Ke-27. Jakarta: PT. Gramedia. 2003.

Effendy, Onong Uchjana. “*Komunikasi, Teori dan prektek*”. Bandung: PT Remaja Rosdakarya. 1984.

Hardani. et al.. eds... “*Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*”. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu. 2020.

Kasmir. “*Kewirausahaan*”. Jakarta: Rajawali Pers. 2013.

Kementerian Keuangan. “*Peranan APBN Dalam Mengatasi Backlog Perumahan Bagi Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR)*”. Direktorat Jenderal Anggaran. Jakarta. 2015.

Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat. “*Pedoman Umum National Affordable Housing Program Seri 1: Bantuan Pembiayaan Perumahan Berbasis Tabungan*. Direktur Jenderal Pembiayaan Infrastruktur Pekerjaan Umum dan Perumahan. Jakarta. 2020.

- Lewis, Mervyn K. dan Latifa M. Algaoud. *“Perbankan Syariah Prinsip, Praktik dan Prospek”*. Jakarta: Serambi Ilmu Semesta. 2003.
- Meleong, Lexy J. *“Metode Penelitian Kualitatif”*. Bandung: Tasito. 2007.
- Peraturan Menteri Perencanaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 13/PRT/M/2019/ tentang Bantuan Pembiayaan Berbasis Tabungan (Permenpurp No. 13/PRT/M/2019), Pasal 37 angka 1
- Rahmat, Jalaluddin. *“Psikologi Komunikasi”*. Bandung: Remaja Rosdakarya. 2011.
- Sabri, M. Alisuf. *“Psikologi Pendidikan Berdasarkan Kurikulum Nasional*. Jakarta: Pedoman Ilmu Raya. 2010.
- Sann, Reno (Syafuruddin). *“Milenial (Gak) Bisa Punya Rumah”*. Jawa Barat: CV Jejak. 2020.
- Satory, Djam’an dan Aan Komariah,. *“Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta CV. 2017.
- Sidiq, Umar dan Moh. Miftachul Choiri. *“Metode Penelitian Kualitatif Di Bidang Pendidikan”*. Ponorogo: CV. Nata Karya. 2019.
- Sugiyono. *“Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D”*. Bandung: Alfabeta. 2015.
- Sujanto, Agus. *“Psikologi Umum”*. Jakarta: Bumi Aksara. 2004.
- Susanto. *“Dasar-Dasar Manajemen Edisi Baru”*. Jakarta: Miswa. 1997.
- Susanto. *“Komunikasi Dalam Teori Dan Praktek”*. Bandung: Bina Cipta. 1988.
- Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa. *“Kamus Besar Bahasa Indonesia”*. Jakarta: Balai Pustaka. 1988.
- Tjiptono, Fandi. *“Manajemen Jasa”*. Yogyakarta: Andi Offset. 2004.
- Walsito, Bimo. *“Psikologi Umum”*. Yogyakarta: UGM. 1999.
- Zubair, Muhammad Kamal. Et al.. eds... *“Penulisan Karya Ilmiah Berbasis Teknologi Informasi”*. Institut Agama Islam Negeri Parepare. 2020.

### Skripsi dan Jurnal

- Afyanti. "Minat Nasabah Terhadap KUR Di Bank BRI Unit Lero Kec. Suppa Kab. Pinrang (Analisis Ekonomi Islam)". Skripsi: FEBI IAIN. 2021.
- Aliah, Wasilatul. "Preferensi Nasabah Terhadap Kredit Kepemilikan Rumah (KPR) Syariah (Studi Pada Bank BTN Syariah Cabang Bogor)". Skripsi: Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta. 2010.
- Bachri, Bachtiar S.. "Menyakinkan Validitas Data Melalui Trianggulasi Pada Penelitian Kualitatif". Teknologi Pendidikan, Vol. 10, No. 1. 2010.
- Budianto, Hilman. "Respon Anggota Kelompok Tani Terhadap Program Pengembangan Usaha Agribisnis Perdesaan (PUAP) Di Kecamatan Kebun Tebu Kabupaten Lampung Barat". Skripsi: Universitas Lampung Bandar Lampung. 2016.
- H, Anugerah Sahvitri. "Analisis Pembiayaan KPR Syariah Terhadap Nasabah Berpenghasilan Rendah". FEBI Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung. 2018.
- Koeswara, Muslimah Sonny. "Analisis Besarnya Pengaruh Kinerja Pelayanan (Service Performance) Frontliner dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Prioritas PT. BCA Tbk Cabang Permata Buana Dengan Pendekatan Metode Regresi Linear Multiple". Jurnal Pasti, Vo. 8 No. 1. 2013.
- Mendayun, Iryanti dan Dian Wardania Sjuchro. "Efek Komunikasi Massa Program Citizen Report Di Radio PRFM Bandung". Jurnal Kajian Jurnalisme, Vol.2, No.1. 2018.
- Nassa, Reski. "Persepsi Nasabah Terhadap Produk Pembiayaan KPR Pada Bank Tabungan Negara (BTN) Syariah Parepare". Skripsi: FEBI IAIN Parepare. 2020).
- Wiryaningtyas, Dwi Perwitasari. "Pengaruh Keputusan Nasabah Dalam Pengambilan Kredit pada Bank Kredit Desa Kabupaten Jember". Jurnal Ekonomi dan Bisnis Growth, vol. 14 No. 2. 2016.
- Yuliana. "Respon Masyarakat Sudu Terhadap Eksistensi BNI Syariah Enrekang". Skripsi: FEBI IAIN Parepare. 2021.

Yupitri, Evi dan Raina Linda Sari. “*Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Non Muslim Menjadi Nasabah Bank Syariah Mandiri di Medan*”. Jurnal Ekonomi dan Keuangan, Vol. 1 No. 1. 2012.

### **Internet**

BTN Syariah, *Profil BTN Syariah*, <https://www.btn.co.id/id/Tentang-Kami>, (diakses 21 April 2022)

BTN Syariah, *Profil BTN Syariah*, <https://www.syariahbank.com/profil-btn-syariah/>, (diakses 29 Maret 2022)

Imam Mudzakir, *BTN Targetkan Biayai 11 Ribu Unit Rumah Skema BP2BT*, <https://investor.id/business/271656/btn-targetkan-biayai-11-ribu-unit-rumah-skema-bp2bt>, (diakses 29 Maret 2022)

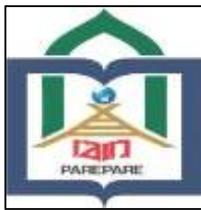
Kurniawati, *BAB II Teori Respon*, <http://www.digilib.iainkediri.ac.id>, (diakses 27 Juli 2022)





# LAMPIRAN

PAREPARE



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
Jl. Amal Bakti No. 8 Soreang 91131 Telp. (0421) 21307**

**VALIDASI INSTRUMENT PENELITIAN  
PENULISAN SKRIPSI**

NAMA MAHASISWA : TASMIAH  
NIM : 18.2300.075  
FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
PRODI : PERBANKAN SYARIAH  
JUDUL : RESPON NASABAH TERHADAP BANTUAN  
PEMBIAYAAN PERUMAHAN BERBASIS  
TABUNGAN PADA BTN SYARIAH KCPS  
PAREPARE

**PEDOMAN WAWANCARA**

**A. Wawancara untuk karyawan BTN Syariah KCPS Parepare**

1. Opini
  - a) Bagaimana bentuk pengelolaan dana bantuan pembiayaan perumahan berbasis tabungan?
  - b) Bagaimana syarat dan sistem penyaluran dana bantuan pembiayaan perumahan berbasis tabungan?
  - c) Bagaimana pelaksanaan bantuan pembiayaan perumahan berbasis tabungan?
2. Sikap
  - a) Apa upaya yang dilakukan untuk meningkatkan pembiayaan bantuan pembiayaan berbasis tabungan?
  - b) Apakah pembiayaan bantuan pembiayaan perumahan berbasis tabungan ini meningkat setiap tahunnya?

## **B. Wawancara untuk nasabah**

### 1. Opini

- a) Bagaimana Anda mengetahui/ melihat informasi tentang adanya bantuan pembiayaan perumahan berbasis tabungan pada BTN Syariah KCPS Parepare?
- b) Mengapa Anda memilih menabung pada BTN Syariah KCPS Parepare?
- c) Mengapa Anda memilih/ mempercayakan BTN Syariah KCPS Parepare sebagai tempat pembiayaan bantuan pembiayaan perumahan berbasis tabungan?
- d) Bagaimana pendapat Anda tentang bantuan pembiayaan perumahan berbasis tabungan?
- e) Bagaimana pendapat Anda tentang pelayanan bantuan pembiayaan perumahan berbasis tabungan?
- f) Bagaimana pendapat Anda tentang syarat dan sistem penyaluran dana bantuan pembiayaan perumahan berbasis tabungan?
- g) Bagaimana pendapat Anda tentang pelaksanaan bantuan pembiayaan perumahan berbasis tabungan?

### 2. Sikap

- a) Apa manfaat yang Anda rasakan dengan adanya bantuan pembiayaan perumahan berbasis tabungan ini?
- b) Menurut Anda apa yang menjadi penghambat dalam pemenuhan syarat-syarat dalam pembiayaan bantuan pembiayaan perumahan berbasis tabungna ini?

Setelah mencermati instrumen dalam penelitian skripsi mahasiswa sesuai dengan judul di atas, maka instrumen tersebut dipandang telah memenuhi kelayakan untuk digunakan dalam penelitian yang bersangkutan.

Parepare, 03 Juli 2022

Mengetahui,  
Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping



Drs. Moh. Yasin Soumena, M.Pd.  
NIP. 19610320 199403 1 004



Dr. Nurfadhilah, S.E., M.M.  
NIP. 19890608 201903 2 015





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Amal Bakti No. 8 Soreang, Kota Parepare 91132 Telepon (0421) 21307, Fax. (0421) 24404  
PO Box 909 Parepare 91100, website: [www.iainpare.ac.id](http://www.iainpare.ac.id), email: [mail@iainpare.ac.id](mailto:mail@iainpare.ac.id)

Nomor : B.1114/In.39.8/PP.00.9/03/2022 7 Maret 2022  
Lampiran : -  
Perihal : **Penetapan Pembimbing Skripsi**

Yth: 1. Drs. Moh. Yasin Soumena, M.Pd. (Pembimbing Utama)  
2. Dr. Nurfadhilah, S.E., M.M. (Pembimbing Pendamping)

*Assalamu 'alaikum wr. wb.*

Berdasarkan hasil sidang judul Mahasiswa (i):

Nama : Tasmiah  
NIM. : 18.2300.075  
Prodi. : Perbankan Syariah

Tanggal **3 Februari 2022** telah menempuh sidang dan dinyatakan telah diterima dengan judul:

**RESPON MASYARAKAT BERPENDHASILAN RENDAH TERHADAP BP2BT (BANTUAN  
PEMBIAYAAN PERUMAHAN BERBASIS TABUNGAN ) PADA BANK BTN SYARIAH KCP  
PAREPARE**

dan telah disetujui oleh Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, maka kami menetapkan Bapak/Ibu sebagai **Pembimbing Skripsi** Mahasiswa (i) dimaksud.

*Wassalamu'alaikum wr. wb.*



Dekan,

Muhammad Kamal Zubair

Tembusan:  
1. Ketua LPM IAIN Parepare  
2. Arsip



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jalan Amal Bakti No. 8 Soreang, Kota Parepare 91132 Telepon (0421) 21307, Fax. (0421) 24404  
PO Box 909 Parepare 91100, website: [www.iainpare.ac.id](http://www.iainpare.ac.id), email: [ma@iainpare.ac.id](mailto:ma@iainpare.ac.id)

BERITA ACARA  
REVISI JUDUL SKRIPSI

- Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam menyatakan bahwa Mahasiswa:

Nama : TASMIAH  
N I M : 18.2300.075  
Prodi : Perbankan Syariah

Menerangkan bahwa judul skripsi semula:

RESPON MASYARAKAT BERPENGHASILAN RENDAH TERHADAP BP2BT  
(BANTUAN PEMBIAYAAN PERUMAHAN BERBASIS TABUNGAN ) PADA BANK  
BTN SYARIAH KCP PAREPARE

Telah diganti dengan judul baru:

RESPON NASABAH TERHADAP BANTUAN PEMBIAYAAN PERUMAHAN  
BERBASIS TABUNGAN PADA BANK BTN SYARIAH KCPS PAREPARE

dengan alasan / dasar:

Demikian berita acara ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 9 Agustus 2022

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping

Drs. Moh. Yasin Soumena, M.Pd.

Dr. Nurfadhilah, S.E., M.M.

Mengetahui;  
Dekan

Muzdahfah Muhammadun



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Amal Bakti No. 8 Soreang, Kota Parepare 91132 Telepon (0421) 21307, Fax. (0421) 24404  
PO Box 909 Parepare 91100, website: [www.iainpare.ac.id](http://www.iainpare.ac.id), email: [mail@iainpare.ac.id](mailto:mail@iainpare.ac.id)

Nomor : B.3397/In.39.8/PP.00.9/08/2022  
Lampiran : -  
Hal : Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian

Yth. WALIKOTA PAREPARE  
Cq. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
Di  
KOTA PAREPARE

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Dengan ini disampaikan bahwa mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Parepare :

Nama : TASMIAH  
Tempat/ Tgl. Lahir : TARAKAN, 23 NOVEMBER 2000  
NIM : 18.2300.075  
Fakultas/ Program Studi : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM/PERBANKAN SYARIAH  
Semester : VIII (DELAPAN)  
Alamat : JL. WIRABUANA, KELURAHAN LAPADDE, KECAMATAN  
UJUNG, KOTA PAREPARE

Bermaksud akan mengadakan penelitian di wilayah KOTA PAREPARE dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul :

**RESPON NASABAH TERHADAP BANTUAN PEMBIAYAAN PERUMAHAN BERBASIS TABUNGAN PADA BANK BTN SYARIAH KCPS PAREPARE**

Pelaksanaan penelitian ini direncanakan pada bulan Agustus sampai selesai.

Demikian permohonan ini disampaikan atas perkenaan dan kerjasama diucapkan terima kasih.

Wassalamu Alaikum Wr. Wb.

19 Agustus 2022  
Dekan,



Muhammad Khalifah Muhammadunij

SRN IP000652



**PEMERINTAH KOTA PAREPARE**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
*Jalan Veteran Nomor 28 Telp (0421) 23594 Faksimile (0421) 27719 Kode Pos 91111, Email : dpmptsp@pareparekota.go.id*

---

**REKOMENDASI PENELITIAN**  
**Nomor : 653/IP/DPM-PTSP/8/2022**

Dasar : 1. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi.  
 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian.  
 3. Peraturan Walikota Parepare No. 23 Tahun 2022 Tentang Pendelegasian Wewenang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Setelah memperhatikan hal tersebut, maka Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu :

**M E N G I Z I N K A N**

KEPADA  
 NAMA : **TASMIAH**

UNIVERSITAS/ LEMBAGA : **INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)**  
 Jurusan : **PERBANKAN SYARIAH**

ALAMAT : **JL. WIRABUANA, KEC. UJUNG, KOTA PAREPARE**  
 UNTUK : melaksanakan Penelitian/wawancara dalam Kota Parepare dengan keterangan sebagai berikut :

JUDUL PENELITIAN : **RESPON NASABAH TERHADAP BANTUAN PEMBIAYAAN PERUMAHAN BERBASIS TABUNGAN PADA BANK BTN SYARIAH KCPS PAREPARE**

LOKASI PENELITIAN : **BANK BTN SYARIAH KCPS PAREPARE**

LAMA PENELITIAN : **23 Agustus 2022 s.d 23 September 2022**

a. Rekomendasi Penelitian berlaku selama penelitian berlangsung  
 b. Rekomendasi ini dapat dicabut apabila terbukti melakukan pelanggaran sesuai ketentuan perundang - undangan

Dikeluarkan di: **Parepare**  
 Pada Tanggal : **23 Agustus 2022**

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA PAREPARE**



**HJ. ST. RAHMAH AMIR, ST, MM**  
 Pangkat : Pembina (IV/a)  
 NIP : 19741013 200604 2 019

**Biaya : Rp. 0.00**

- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1
- Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan **Sertifikat Elektronik** yang diterbitkan **BSrE**
- Dokumen ini dapat dibuktikan keasliannya dengan terdaftar di database DPMPTSP Kota Parepare (scan QRCode)






**SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN**

Yang Bertandatangan di bawah ini Sub Branch Head BTN Syariah KCPS Parepare, menerangkan bahwa :

Nama : TASMIAH  
Universitas : INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PAREPARE  
Jurusan : PERBANKAN SYARIAH  
Judul penelitian : RESPON NASABAH TERHADAP BANTUAN PEMBIAYAAN PERUMAHAN BERBASIS TABUNGAN PADA BANK BTN SYARIAH KCPS PAREPARE

Yang bersangkutan telah melakukan penelitian di Bank BTN Syariah KCPS Parepare pada 23 Agustus 2022 sampai dengan 23 September 2022.

Surat keterangan ini diberikan agar dapat digunakan sebagaimana mestinya

Parepare 27 September 2022

Fandy Dwi Mardika  
Sub Branch Head

## SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Nama : Rizki  
Umur : 25 Thn  
Alamat : Jl. Pemuda

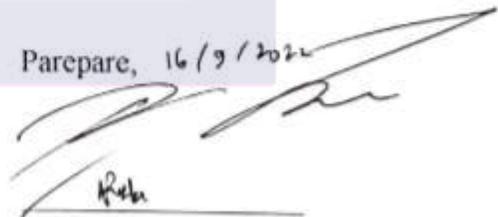
Menerangkan bahwa

Nama : Tasmiah  
Nim : 18.2300.075  
Pekerjaan : Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudara TASMIAH yang sedang melakukan penelitian dalam rangka penyelesaian skripsi yang berjudul **“Respon Nasabah Terhadap Bantuan Pembiayaan Perumahan Berbasis Tabungan Pada Bank BTN Syariah KCPS Parepare”**.

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 16/9/2020



Rizki

**SURAT KETERANGAN WAWANCARA**

Nama : Agus Sugiarto

Umur : 27 Tha

Alamat : Jl. Baru Massepe

Menerangkan bahwa

Nama : Tasmiah

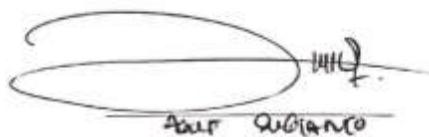
Nim : 18.2300.075

Pekerjaan : Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudara TASMIAH yang sedang melakukan penelitian dalam rangka penyelesaian skripsi yang berjudul **“Respon Nasabah Terhadap Bantuan Pembiayaan Perumahan Berbasis Tabungan Pada Bank BTN Syariah KCPS Parepare”**.

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 01 / 09 / 2022



Agus Sugiarto

## SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Nama : Nia  
Umur : 34 Thn  
Alamat : BTN Graha D'nailah

Menerangkan bahwa

Nama : Tasmiah  
Nim : 18.2300.075  
Pekerjaan : Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudara TASMIAH yang sedang melakukan penelitian dalam rangka penyelesaian skripsi yang berjudul **"Respon Nasabah Terhadap Bantuan Pembiayaan Perumahan Berbasis Tabungan Pada Bank BTN Syariah KCPS Parepare"**.

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 05 / 09 / 2022

  
Nia

## SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Nama : Hasmina  
Umur : 42 Thn  
Alamat : BTN Graha D'nailah

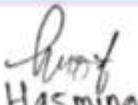
Menerangkan bahwa

Nama : Tasmiah  
Nim : 18.2300.075  
Pekerjaan : Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudara TASMIAH yang sedang melakukan penelitian dalam rangka penyelesaian skripsi yang berjudul **“Respon Nasabah Terhadap Bantuan Pembiayaan Perumahan Berbasis Tabungan Pada Bank BTN Syariah KCPS Parepare”**.

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 05 / 09 / 2022

  
Hasmina

## SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Nama : Darmawati  
Umur : 42 Thn  
Alamat : BTN Graha D'nailah

Menerangkan bahwa

Nama : Tasmiah  
Nim : 18.2300.075  
Pekerjaan : Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudara TASMIAH yang sedang melakukan penelitian dalam rangka penyelesaian skripsi yang berjudul **“Respon Nasabah Terhadap Bantuan Pembiayaan Perumahan Berbasis Tabungan Pada Bank BTN Syariah KCPS Parepare”**.

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 08 / 09 / 2022

  
Darmawati

**SURAT KETERANGAN WAWANCARA**

Nama : Wahdaniar  
Umur : 30 Thn  
Alamat : BTN Graha D'nalla

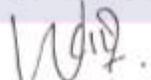
Menerangkan bahwa

Nama : Tasmiah  
Nim : 18.2300.075  
Pekerjaan : Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudara TASMIAH yang sedang melakukan penelitian dalam rangka penyelesaian skripsi yang berjudul "**Respon Nasabah Terhadap Bantuan Pembiayaan Perumahan Berbasis Tabungan Pada Bank BTN Syariah KCPS Parepare**".

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 13/09/2022

  
Wahdaniar

### SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Nama : Hidayat Kattang  
Umur : 65 Thn  
Alamat : BTN Graha D'naila

Menerangkan bahwa

Nama : Tasmiah  
Nim : 18.2300.075  
Pekerjaan : Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudara TASMIAH yang sedang melakukan penelitian dalam rangka penyelesaian skripsi yang berjudul "Respon Nasabah Terhadap Bantuan Pembiayaan Perumahan Berbasis Tabungan Pada Bank BTN Syariah KCPS Parepare".

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 15/09/2022

  
Hidayat Kattang

## SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Nama : Junahati  
Umur : 74 Thn  
Alamat : BTN Graha D' Naila

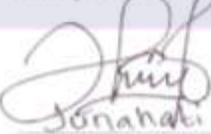
Menerangkan bahwa

Nama : Tasmiah  
Nim : 18.2300.075  
Pekerjaan : Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudara TASMIAH yang sedang melakukan penelitian dalam rangka penyelesaian skripsi yang berjudul "Respon Nasabah Terhadap Bantuan Pembiayaan Perumahan Berbasis Tabungan Pada Bank BTN Syariah KCPS Parepare".

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 15/08/2022

  
Junahati

**SURAT KETERANGAN WAWANCARA**

Nama : HJ. Sukma  
Umur : 43 Thn  
Alamat : BTN Graha P'raik

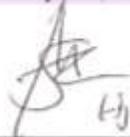
Menerangkan bahwa

Nama : Tasmiah  
Nim : 18.2300.075  
Pekerjaan : Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudara TASMIAH yang sedang melakukan penelitian dalam rangka penyelesaian skripsi yang berjudul "Respon Nasabah Terhadap Bantuan Pembiayaan Perumahan Berbasis Tabungan Pada Bank BTN Syariah KCPS Parepare".

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 21 / 05 / 2022

  
HJ. Sukma

**SURAT KETERANGAN WAWANCARA**

Nama : Hasmiah  
Umur : 42 Thn  
Alamat : BTN Graha D'naila

Menerangkan bahwa

Nama : Tasmiah  
Nim : 18.2300.075  
Pekerjaan : Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudara TASMIAH yang sedang melakukan penelitian dalam rangka penyelesaian skripsi yang berjudul **"Respon Nasabah Terhadap Bantuan Pembiayaan Perumahan Berbasis Tabungan Pada Bank BTN Syariah KCPS Parepare"**.

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 23/09/2022

  
\_\_\_\_\_  
Hasmiah

## DOKUMENTASI







## BIODATA PENULIS



Nama lengkap Tasmiah, lahir di Tarakan, 23 November 2000, anak pertama dari 4 bersaudara dari pasangan Sumiyati dan Ilham. Penulis memulai pendidikan pada tahun 2006/2007 di SDN 214 Pinrang kemudian pindah pada kelas 5 pada tahun 2010/2011 di SDN 86 Parepare dan selesai pada tahun 2011/2012. Penulis melanjutkan pendidikan pada tahun 2012/2013 di SMPN 4 Parepare kemudian pindah pada tahun 2013/2014 di SMPN 7 Tanjung Selor dan selesai pada tahun 2014/2015. Penulis melanjutkan pendidikannya pada tahun yang sama 2015/2016 di SMKN 1 Tanjung Selor dan lulus pada tahun 2017/2018. Kemudian ditahun 2018 penulis terdaftar sebagai Mahasiswi Institut Agama Islam Negeri Parepare, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi Perbankan Syariah. Penulis menyelesaikan studi dengan skripsi berjudul “Respon Nasabah Terhadap Bantuan Pembiayaan Perumahan Berbasis Tabungan Pada BTN Syariah KCPS Parepare.”