

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kebutuhan adalah segala sesuatu yang harus dipenuhi oleh seseorang untuk keberlangsungan hidupnya, dari sesuatu yang paling penting untuk keberlangsungan hidupnya sampai sesuatu untuk kepuasan dirinya sendiri. Kebutuhan akan tempat tinggal yakni rumah atau hunian sangat dibutuhkan oleh semua manusia dalam kehidupannya. Rumah adalah surga bagi keluarga. Selain itu, rumah juga dapat berfungsi sebagai tempat berkumpul dan berkomunikasi bagi setiap anggota keluarga yang satu dengan yang lain.

Kemampuan dan kecukupan akan keadaan ekonomi bagi setiap keluarga merupakan hal yang perlu untuk dipertimbangkan dalam membangun sebuah rumah. Jika mereka ingin memiliki cukup atau lebih uang maka mereka bisa membeli rumah secara tunai atau lunas. Mayoritas dari masyarakat saat ini membeli rumah dengan cara diangsur atau dicicil karena tidak sedikit dari masyarakat yang mampu membeli rumah secara tunai dengan harga yang semakin mahal atau tinggi.

Banyaknya masyarakat yang memilih kredit untuk dapat membeli rumah yang diinginkan pada sebuah bank dari pada menabung. Hal ini dikarenakan membeli dan memiliki rumah secara kredit memberikan kemudahan pada kebanyakan masyarakat untuk dapat memiliki rumah dibandingkan dengan membeli rumah secara tunai. Sehingga permintaan kebutuhan akan kredit rumah pada masyarakat yang semakin banyak dengan jumlah pertumbuhan penduduknya yang semakin meningkat, maka

pihak bank mengeluarkan produk-produk dalam melakukan pembiayaan seperti KPR (Kredit Kepemilikan Rumah).

Di dalam perbankan syariah, istilah kredit tidak dikenal, karena bank syariah memiliki skema yang berbeda dengan bank konvensional dalam menyalurkan dananya kepada pihak yang membutuhkan. Bank syariah menyalurkan dananya kepada nasabah dalam bentuk pembiayaan.

Perbankan syariah khususnya pada bank BTN Syariah menyediakan pembiayaan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) yang termasuk pembiayaan konsumsi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan memberikan fasilitas pembiayaan Kredit Pemilikan Rumah (KPR). Dalam perbankan syariah, pembiayaan KPR setiap bank memiliki akad yang berbeda-beda dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

Pada pelaksanaannya nasabah menyewa rumah kepada bank dengan ketentuan dan perjanjian bahwa diakhir masa sewa rumah tersebut akan menjadi milik nasabah sepenuhnya atau nasabah akan melunasi porsi kepemilikan bank terhadap rumah tersebut sehingga rumah tersebut dapat dimiliki sepenuhnya oleh nasabah.

Bank Tabungan Negara atau BTN adalah Badan Usaha Milik Negara Indonesia yang berbentuk perseroan terbatas dan bergerak dibidang jasa keuangan perbankan. Bank yang mempunyai visi dan misi menjadi bank yang terkemuka dalam pembiayaan perumahan untuk masyarakat seluruh Indonesia inimerupakan salah satu bank yang mampu menunjukkan kredibilitas dan eksistensinya didunia jasa perbankan. Hal ini membuat masyarakat percaya terhadap Bank BTN, namun Bank BTN dihadapkan pada persaingan yang semakin ketat diantara perusahaan jasa perbankan membuat pihak Bank BTN harus dapat mewujudkan loyalitas nasabahnya

dengan memberikan pelayanan yang berkualitas agar dapat bertahan dalam dunia persaingan terutama dalam mempertahankan dan meningkatkan jumlah nasabah.

Penentuan biaya administrasi bank berdasarkan prinsip syariah juga berbeda dengan bank konvensional. Penentuan biaya dan harga yang berlaku pada bank syariah harus sesuai dengan prinsip syariah dengan dasar hukum Al-Quran dan Hadist. Dalam penentuan biaya administrasi atau mencari keuntungan bank tidak terlepas produk yang ditawarkan serta prinsip operasional yang berlaku.

Biaya administrasi juga dapat mempengaruhi loyalitas nasabah dalam menggunakan produk pembiayaan khususnya pembiayaan KPR. Bank yang mampu memenuhi kepuasan yang diinginkan nasabahnya maka yang akan diperoleh adalah kesetiaan atau loyalitas dari para nasabah. Loyalitas terhadap produk atau jasa perusahaan didefinisikan sebagai sikap menyenangkan terhadap suatu merek, yang diinterpretasikan dalam pembelian yang konsisten terhadap merek itu sepanjang waktu. Jika hasil dari suatu evaluasi konsumen individual terhadap suatu produk atau jasa dapat memenuhi harapannya atau mampu memuaskannya, maka dimasa yang akan datang akan terjadi pembelian ulang.

Namun fenomena yang terjadi pembiayaan kepemilikan rumah berbasis syariah agaknya masih kurang diminati masyarakat. Buktinya, dari total pembiayaan perumahan yang dicatat perbankan nasional, skema konvensional masih mendominasi. Padahal, Indonesia merupakan negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia. Pangsa pasar bank syariah dalam pembiayaan perumahan hanya berkisar 5 persen, sedangkan sisanya masih berasal dari kredit kepemilikan rumah (KPR) bank konvensional. Alasannya sederhana, masyarakat masih menganggap

pembiayaan melalui prinsip syariah lebih mahal kalau dibanding dengan bank konvensional.¹

Salah satu bank syariah di Parepare yang memiliki produk pembiayaan KPR yaitu Bank BTN KCPS Parepare. Sehingga penulis begitu tertarik untuk melakukan penelitian disana. Bank BTN KCPS Parepare menjadi salah satu bank yang menjadi tempat yang banyak masyarakat dalam maupun luar Kota Parepare menggunakan jasa hunian rumah secara cicilan atau dalam pembiayaan KPR. Karena banyaknya masyarakat yang memilih produk pembiayaan KPR di Bank BTN KCPS Parepare, sehingga akan menimbulkan nasabah yang loyal kedepannya. Maka Penulis tertarik untuk meneliti bagaimana pengaruh pembiayaan KPR terhadap loyalitas nasabah. Penulis juga menambahkan Biaya Administrasi sebagai variabel yang ingin diteliti. Namun dari hasil pengamatan penulis, kelayakitan nasabah Bank BTN KCPS Parepare ada karena adanya produk Pembiayaan KPR disana, biaya administrasi sendiri tidak ada pengaruhnya terhadap loyalitas nasabah di Bank BTN KCPS Parepare. Maka seharusnya Bank BTN KCPS Parepare lebih memperhatikan apa saja yang bisa membuat nasabahnya menjadi loyal selain adanya produk pembiayaan KPR agar kelayakitan nasabahnya dapat bertahan ataupun bertambah.

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah pembiayaan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) berpengaruh terhadap loyalitas nasabah di Bank BTN Syariah Cabang Parepare?

¹<http://m.cnnindonesia.com>, KPR Berbasis Syariah Masih Sepi Peminat, diakses pada tanggal 23 April 2020

2. Apakah biaya Administrasi berpengaruh terhadap loyalitas nasabah di Bank BTN Syariah Cabang Parepare?
3. Variabel manakah yang paling dominan berpengaruh secara simultan antara pembiayaan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) dan biaya Administrasi terhadap loyalitas nasabah di Bank BTN Syariah Cabang Parepare?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian dalam penyusunan skripsi ini adalah :

1. Untuk mengetahui pembiayaan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) berpengaruh terhadap loyalitas nasabah di Bank BTN Syariah Cabang Parepare
2. Untuk mengetahui biaya Administrasi berpengaruh terhadap loyalitas nasabah di Bank BTN Syariah Cabang Parepare
3. Untuk mengetahui Variabel manakah yang paling dominan berpengaruh secara simultan antara pembiayaan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) dan biaya Administrasi terhadap loyalitas nasabah di Bank BTN Syariah Cabang Parepare

D. Kegunaan Penelitian

Hasil yang akan dicapai dalam penelitian ini diharapkan akan membawa banyak manfaat, antara lain adalah sebagai berikut:

1. Secara Teori

Penelitian ini secara teoritis bahwa pembiayaan KPR dan biaya Administrasi sangat memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah. Sehingga kedua variabel tersebut harus diterapkan secara bersamaan agartujuannya tercapai yaitu loyalitas nasabah

2. Secara praktis

a. Bagi institusi IAIN Parepare (Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam)

Sebagai sumbangsih pemikiran dan informasi untuk menambah wacana keilmuan secara teori dan praktek.

b. Bagi Bank BTN Syariah Cabang Parepare

Sebagai sumbangan saran, pemikiran, informasi dan pengambilan kebijakan untuk merencanakan strategi dalam menarik dan mempertahankan nasabah sehingga nasabah akan tetap loyal.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian diharapkan dapat digunakan sebagai bahan perbandingan untuk menambah pengetahuan khususnya bagi pihak-pihak yang tertarik pada masalah yang dibahas untuk diteliti lebih lanjut. Dan untuk melihat kemampuan yang dimiliki peneliti dengan menerapkan dan membandingkan teori yang telah didapat dibangku kuliah dengan kenyataan yang ada dilapangan.