

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

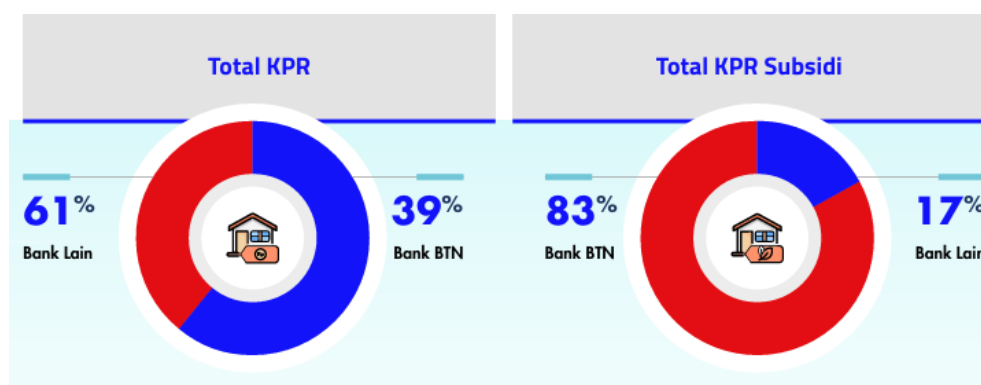
Perekonomian nasional saat ini menunjukkan perkembangan dari waktu ke waktu. Perkembangan tersebut tidak lepas dari sektor perbankan, karena bank memiliki peran strategis dalam menghimpun dan menyalurkan dana, mendukung pertumbuhan usaha, serta menjaga stabilitas sistem keuangan. Perbankan adalah suatu sistem yang terdiri dari bank dan lembaga keuangan lainnya yang berfungsi menyediakan layanan keuangan, seperti simpanan, kredit, dan jasa pembayaran. Lebih lanjut, bank dapat diartikan sebagai lembaga keuangan yang berperan penting dalam sistem keuangan, khususnya dalam menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dalam bentuk kredit serta menyediakan berbagai jasa perbankan lainnya (Ismail, 2018).

Bank memainkan peran penting dalam menggerakkan perekonomian Indonesia dengan memfasilitasi investasi dan merangsang pertumbuhan ekonomi dengan memperluas kredit. Usaha kecil dan menengah, yang merupakan komponen ekonomi penting di Indonesia, sangat dibantu oleh bank (Dalimunthe & Lubis, 2023). Sementara itu, bank merupakan lembaga keuangan di mana uang disimpan oleh perusahaan, lembaga pemerintah dan swasta, serta individu. Bank melayani kebutuhan pembiayaan serta melancarkan mekanisme sistem pembayaran bagi semua sektor ekonomi melalui kegiatan perkreditan dan berbagai layanan lainnya

(Kereh *et all.*, 2020). Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa bank merupakan lembaga perantara keuangan antara masyarakat yang kelebihan dana dengan masyarakat yang kekurangan dana.

Di Indonesia sendiri, ada berbagai macam jenis bank. Bank menurut operasinya dibedakan menjadi 2, yaitu bank konvensional dan bank syariah. Bank konvensional menjalankan bisnisnya secara konvensional, dan bank syariah menerapkan hukum Islam dalam kegiatan perbankan, menurut fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (Utama, 2020). Kedua jenis bank tersebut menjalankan peran yang berbeda dengan fokus layanan masing-masing dalam memenuhi kebutuhan finansial masyarakat.

Di Indonesia, sejumlah bank konvensional yang dikenal luas antara lain Bank Mandiri, Bank Rakyat Indonesia (BRI), Bank Negara Indonesia (BNI), serta Bank Central Asia (BCA). Bank-bank tersebut melayani berbagai kelompok nasabah dan menyediakan beragam produk perbankan, seperti tabungan, fasilitas kredit, hingga layanan investasi (Kasmir, 2014). Salah satu bank konvensional yang secara khusus dikenal fokus pada pembiayaan sektor perumahan adalah Bank Tabungan Negara (BTN). Operasional BTN berada di bawah pengawasan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan Bank Indonesia (BI) (dilansir dari www.btn.co.id pada tanggal 11 Februari 2025).



Gambar 1.1 Distribusi Penyaluran Kredit Pemilikan Rumah (KPR) di Indonesia

Berdasarkan informasi pada gambar tersebut, distribusi Kredit Pemilikan Rumah (KPR) di Indonesia yang bersumber dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan data perusahaan per September 2023 menunjukkan bahwa pada kategori total KPR, Bank BTN memiliki pangsa sebesar 39%, sementara sebesar 61% disalurkan oleh bank lainnya. Namun, pada segmen KPR bersubsidi, peran Bank BTN terlihat jauh lebih dominan dengan penguasaan sebesar 83%, sedangkan kontribusi bank lain hanya sebesar 17%. Kondisi ini mencerminkan posisi strategis Bank BTN dalam penyaluran KPR bersubsidi, khususnya dalam mendukung akses kepemilikan rumah bagi masyarakat berpenghasilan rendah, serta menegaskan konsistensi fokus Bank BTN pada pembiayaan sektor perumahan di Indonesia (dikutip dari

<https://www.btn.co.id/assets/pdf/laporan-tahunan/laporan-tahunan-2023.pdf> pada tanggal 11 Februari 2025).

Dari penjelasan diatas, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar masyarakat saat ini mempercayai BTN sebagai penyalur KPR yang baik. Hal ini merupakan pencapaian yang sangat baik karena kualifikasi

meningkat dari tahun ke tahun sebelumnya. Hal itu sebagai bukti bahwa Bank BTN terus berusaha menjadi yang terbaik untuk para nasabahnya. Maka dengan itu, adanya kualitas layanan, suku bunga, serta prosedur kredit menjadi pertimbangan penting terhadap KPR di bank BTN. Kualitas layanan yang baik akan memberikan kepuasan tersendiri bagi para nasabahnya. Seperti halnya suku bunga dan prosedur kredit pada bank BTN dapat menjadi pertimbangan yang dapat diperhitungkan oleh nasabahnya (Rachmawati et al., 2023). Ketiganya menjadi tolak ukur yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah.

Selain itu, Bank Tabungan Negara (BTN) menggelar program akad kredit pemilikan rumah (KPR) secara massal untuk 10.000 unit rumah dalam rangka memperingati Hari Perumahan Nasional (Hapernas) 2023. Program ini bertujuan untuk memfasilitasi kepemilikan hunian bagi masyarakat, khususnya generasi milenial yang sering menghadapi kesulitan dalam memperoleh rumah akibat kenaikan harga properti. Data menunjukkan bahwa sejak tahun 2020 hingga Juli 2023, sekitar 90,94% realisasi KPR Subsidi diperoleh oleh kelompok usia milenial, menegaskan tingginya antusiasme mereka dalam memiliki hunian sendiri. Program ini selaras dengan kebijakan pemerintah dalam menyediakan perumahan terjangkau bagi masyarakat berpenghasilan rendah (MBR) melalui skema pembiayaan yang lebih fleksibel. Sebagai lembaga keuangan yang berfokus pada sektor perumahan, BTN terus berupaya memperluas akses kepemilikan rumah dengan menawarkan suku bunga yang kompetitif serta prosedur pengajuan kredit yang lebih mudah (dikutip dari

https://www.jawapos.com/ekonomi/012444437/gelaran-akad-massal-kpr-bank-btn-10000-unit-adalah-solusi-hunian-rakyat#google_vignette pada 12 Februari 2025).

Berdasarkan pernyataan di atas, BTN berupaya secara konsisten mempertahankan sekaligus meningkatkan tingkat kepuasan nasabah dengan terus memperhatikan berbagai faktor yang memengaruhi kepuasan tersebut. Kepuasan nasabah merupakan perasaan senang atau tidak senangnya nasabah terhadap apa yang mereka dapatkan selama melakukan transaksi pada bank tertentu (Firmansyah & Mudioretno, 2024). Untuk itu, sangatlah penting pihak bank untuk meminimalisir kesalahan-kesalahan dengan cara melayani nasabah dengan pelayanan yang sebaik mungkin, dan menciptakan hubungan baik antara nasabah dengan pihak bank itu sendiri.

Kepuasan nasabah menjadi salah satu faktor penting yang memengaruhi kinerja sebuah lembaga. Dalam industri perbankan, tingkat kepuasan nasabah sering dijadikan indikator utama untuk menilai seberapa efektif dan berkualitas suatu layanan (Hakim, 2024). Kualitas pelayanan merupakan salah satu aspek yang menentukan kepuasan nasabah; layanan yang baik tidak hanya mampu menarik perhatian nasabah, tetapi juga menyajikan produk sesuai kebutuhan mereka. Kondisi ini dapat meningkatkan kepuasan serta membangun loyalitas nasabah terhadap produk KPR, yang pada akhirnya memberi keuntungan bagi bank. Hasilnya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah berdampak pada loyalitas nasabah (Sari et al., 2023).

Dari penjelasan diatas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan nasabah terbentuk dari suatu pelayanan yang berkualitas. Nasabah menjadi salah satu sumber dari keberlangsungan bank tersebut. Kualitas layanan merupakan salah satu faktor utama yang menjadi tolok ukur dalam menilai kepuasan nasabah. Oleh karena itu, pihak bank perlu menjaga dan meningkatkan kualitas layanan guna memastikan nasabah merasa puas dan tetap setia menggunakan layanan perbankan, termasuk di Bank BTN.

Pelayanan yang berkualitas tidak hanya mampu meningkatkan kepuasan nasabah, tetapi juga mendorong terciptanya loyalitas jangka panjang. Secara umum, kualitas layanan dapat dipahami sebagai rangkaian kegiatan atau tindakan yang dilakukan oleh sebuah organisasi untuk memenuhi kebutuhan serta harapan pihak lain, baik individu maupun institusi (Tjiptono, 2014). Selain itu, kualitas layanan yang baik akan membantu organisasi memberikan pelayanan yang memadai sekaligus memenuhi kebutuhan nasabah (Nuzula & Haryanti, 2024). Entitas harus senantiasa memberikan pelayanan yang terbaik bagi para nasabah agar nasabah tetap percaya pada bank dan meminimumkan nasabah pindah ke bank lain. Pelayanan bermutu hanya bisa dipahami dari sudut pandang nasabah sehingga bank harus merumuskan pelayanan bermutu melalui sudut pandang nasabah tersebut. Dalam penelitian yang dilakukan oleh beberapa peneliti terdahulu Widiati, (2022) menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah Bank BTN, dengan beberapa variabel meliputi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles*. Sebanding dengan penelitian Lestari & Iskandar, (2021) yang

menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh sangat penting terhadap kepuasan nasabah di Bank BTN. Namun, berbeda dengan penelitian oleh Halomoan et al., (2020) yang mengatakan bahwa kualitas layanan sama sekali tidak berpengaruh pada kepuasan nasabah di BTN.

Bank BTN telah melakukan berbagai inisiatif untuk meningkatkan kualitas layanan kepada nasabahnya. Salah satu langkah signifikan adalah menjalin sinergi dengan Ombudsman Republik Indonesia. Kerja sama tersebut bertujuan untuk mempercepat tindak lanjut atas laporan yang disampaikan masyarakat sekaligus mencegah terjadinya praktik maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Sulistiyowati et al., 2020). Melalui dukungan Ombudsman, Bank BTN diharapkan mampu merespons pengaduan nasabah secara lebih cepat serta meningkatkan kualitas pelayanan secara menyeluruh. Bentuk dukungan yang diberikan mencakup pengawasan terhadap standar pelayanan, pendampingan terkait prosedur pengaduan, serta evaluasi terhadap mekanisme penyelesaian keluhan. Di sisi lain, Bank BTN juga terus memperkuat sistem layanannya dengan memanfaatkan teknologi digital melalui penyediaan berbagai kanal pengaduan yang mudah diakses, seperti laman resmi, media sosial, dan surat elektronik. Upaya tersebut diharapkan dapat mempercepat penyelesaian keluhan, meningkatkan kepuasan nasabah, dan menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan perbankan (dikutip dari <https://www.neraca.co.id/article/162475/kerjasama-sinergis-ombudsman-btn-tingkatkan-kualitas-layanan-perbankan> pada 11 Februari 2025). Kualitas layanan yang baik hanya bisa dirasakan oleh nasabah, dan persepsi

positif nasabah akan memengaruhi keputusan mereka untuk mendapatkan kredit. Apabila nasabah menerima kualitas layanan yang baik, nasabah akan memengaruhi keputusan mereka untuk mendapatkan kredit di bank tersebut, dan sebaliknya.

Selain kualitas layanan, suku bunga bank juga menjadi faktor yang bisa mempengaruhi kepuasan mereka. Bank-bank di Indonesia sering kali terjadi persaingan bunga demi menarik hati para nasabah. Dan para nasabah pun juga sangat teliti dalam memilih bank yang akan dijadikan sebagai mitra. Para nasabah akan mencari bank dengan suku bunga paling menguntungkan untuk mereka. Sehingga uang yang mereka tanam di bank akan berbalik modal. Kebijakan suku bunga yang diterapkan oleh Bank BTN memiliki karakteristik yang berbeda dibandingkan dengan bank konvensional lainnya, khususnya melalui pemberlakuan skema suku bunga tetap (*fixed rate*) pada periode awal kredit. Berdasarkan informasi resmi Bank BTN, suku bunga KPR yang ditawarkan pada tahun 2025 dimulai dari 2,65% bagi debitur yang berasal dari developer terpilih. Selain itu, Bank BTN juga menyediakan pilihan suku bunga tetap sebesar 3,5% untuk jangka waktu 3 tahun serta 4,5% dengan skema *fixed rate* selama 5 tahun untuk produk Kredit Pemilikan Rumah (KPR). Informasi tersebut diperoleh dari laman resmi Bank BTN (<https://www.btn.co.id/Promotion/Promotion-List/Promo-List/2025/04/17/Promo-KPR> , pada 2 Agustus 2025).

Faktor lain yang turut menentukan kepuasan nasabah selain suku bunga adalah kemudahan prosedur kredit yang diterapkan oleh bank. Kotler dan Keller (2016), menjelaskan bahwa alur pelayanan yang praktis dan

efisien akan memberikan pengalaman yang lebih menyenangkan bagi nasabah, sehingga berdampak positif pada tingkat kepuasan mereka. Hal ini sejalan dengan pendapat Tjiptono (2015), yang menyatakan kesederhanaan prosedur pelayanan, termasuk dalam proses pengajuan kredit, merupakan bagian penting dari kualitas layanan yang dirasakan oleh nasabah. Penawaran suku bunga yang menarik tidak akan memberikan hasil optimal apabila proses kredit berlangsung rumit dan memakan waktu, karena kondisi tersebut dapat menurunkan minat serta kepuasan nasabah. Oleh karena itu, penerapan prosedur kredit yang jelas, cepat, dan terbuka berperan dalam mempermudah akses pembiayaan sekaligus membangun citra positif terhadap layanan perbankan. Sebaliknya, jika proses pengajuan kredit memakan waktu lama dan sulit dipahami, nasabah bisa merasa kecewa dan beralih ke lembaga keuangan lain yang memberikan layanan lebih efisien. Bank BTN sendiri menerapkan prosedur pemberian kredit sama seperti bank konvensional yang lain, dimana akan disesuaikan dengan kebutuhan nasabah. Memang, bank BTN lebih terfokus pada pembiayaan perumahan. Seperti pada penelitian Ananda, E. P & Sudrajat, A. (2023) menyatakan bahwa bank BTN pada kantor cabang Karawang menerapkan sistem dan prosedur pemberian kredit kepemilikan rumah (KPR) subsidi dan non subsidi. Prosedur dilakukan dalam 4 (empat) tahapan yaitu, permohonan dan pengajuan KPR dengan sistem E-loan, prosedur keputusan atas permohonan KPR, prosedur realisasi atas KPR, serta prosedur pembayaran angsuran dan pelunasan KPR.

Bank Tabungan Negara (BTN) memiliki berbagai produk kredit, salah satunya adalah Kredit Pemilikan Rumah (KPR), yang menjadi andalan dalam mendukung sektor perumahan nasional. Berdasarkan Laporan Tahunan Bank BTN tahun 2023, Bank Tabungan Negara (BTN) memiliki peran strategis dalam sistem pembiayaan perumahan nasional, khususnya dalam melayani segmen Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR). Sepanjang tahun 2023, BTN menyalurkan KPR subsidi sebanyak 167.346 unit, yang terdiri dari 161.562 unit melalui skema Fasilitas Likuiditas Pembiayaan Perumahan (FLPP) dan 5.784 unit melalui KPR Tapera (<https://www.btn.co.id/assets/pdf/laporan-tahunan/laporan-tahunan-2023.pdf>, diakses 23 Mei 2025). Selain capaian tahunan tersebut, BTN juga menunjukkan kontribusi jangka panjang dalam pembiayaan perumahan. Berdasarkan JurnalProperti.com (2024), secara kumulatif sejak 1976 hingga 2023, BTN telah merealisasikan penyaluran KPR subsidi sebanyak 4,05 juta unit di seluruh Indonesia (https://jurnalisproperti.com/news-1125-ditjen_perumahan_penyaluran_kpr_subsidinya_btn.html, diakses 23 Mei 2025).

Sebagai mitra resmi pemerintah, BTN tidak hanya menyalurkan KPR bersubsidi, tetapi juga mendukung program Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya (BSPS). Dalam situs resmi Kementerian PUPR, program BSPS ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas rumah tidak layak huni menjadi layak huni bagi masyarakat berpenghasilan rendah. Melalui kolaborasi ini, BTN turut berperan aktif dalam memperluas jangkauan bantuan perumahan ke berbagai wilayah di Indonesia (dikutip dari

<https://pu.go.id/berita/tag/rumah?page=2> pada tanggal 23 Mei 2025).

Dengan demikian, peran aktif BTN dalam menyalurkan KPR subsidi dan mendukung program BPSB menunjukkan komitmen bank ini dalam membangun ekosistem perumahan yang kuat dan stabil di Indonesia, serta mendukung program perumahan nasional guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat, khususnya MBR.

Hasil penelitian Andini (2024) menunjukkan bahwa kepuasan nasabah KPR dipengaruhi secara signifikan oleh kualitas pelayanan dan tingkat suku bunga, di mana suku bunga memiliki hubungan negatif terhadap kepuasan, sementara layanan memberikan pengaruh positif. Temuan lain yang dikemukakan oleh Ananda dan Sudrajat (2023) mengungkapkan bahwa penerapan prosedur kredit yang tersusun secara sistematis mampu meningkatkan kepuasan nasabah hipotek. Meskipun demikian, masih ditemukan adanya permasalahan dalam praktik, seperti proses kredit yang cenderung kompleks atau penetapan suku bunga yang kurang kompetitif, yang berpotensi menimbulkan ketidaksesuaian antara harapan dan pengalaman nasabah, sehingga berdampak pada penurunan tingkat kepuasan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan menganalisis lebih lanjut apakah variabel-variabel tersebut (kualitas layanan, suku bunga, prosedur kredit) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah KPR BTN.

Salah satu cabang BTN yang juga mengoptimalkan produk KPR adalah Madiun. Selain fenomena yang terjadi pada tahun penelitian, peran Bank Tabungan Negara (BTN) Cabang Madiun dalam mendukung pembiayaan perumahan juga tercermin dari keberlangsungan upayanya

pada periode berikutnya. Sebagai bagian dari wilayah kerja BTN Cabang Madiun, Kabupaten Magetan menjadi fokus pembicaraan dalam audiensi yang dilakukan oleh perwakilan BTN dengan Wakil Bupati Magetan pada 29 Oktober 2025 untuk menjajaki potensi kerja sama strategis dalam penyediaan fasilitas Kredit Pemilikan Rumah (KPR) bagi masyarakat, sejalan dengan program pemerintah pusat terkait pembangunan rumah layak huni. Pertemuan tersebut menunjukkan bahwa sinergi antara institusi perbankan dan pemerintah daerah terus dilakukan untuk mewujudkan akses pembiayaan perumahan, sekaligus memperkuat komitmen bank dalam mendukung pemenuhan kebutuhan hunian masyarakat lokal (dikutip dari <https://magetan.go.id/bank-btn-cabang-madiun-audiensi-dengan-wakil-bupati-magetan-tawarkan-kerjasama-fasilitas-kpr-untuk-masyarakat/>; diakses pada 28 Januari 2026).

Berdasarkan pembahasan di atas, dengan ini peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul **“Pengaruh Kualitas Layanan, Suku Bunga Bank Dan Prosedur Kredit Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Pada Bank BTN Cabang Madiun”**.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian tersebut dapat diketahui permasalahan-permasalahan penulisan ini adalah:

- 1) Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank BTN Cabang Madiun?
- 2) Apakah suku bunga bank berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank BTN Cabang Madiun?
- 3) Apakah prosedur kredit pemilikan rumah yang ada di Bank BTN Cabang Madiun berpengaruh terhadap kepuasan nasabahnya?
- 4) Apakah kualitas layanan, suku bunga bank serta prosedur kredit pemilikan rumah berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Bank BTN Cabang Madiun?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah diatas, dapat diketahui tujuan dari penulisan ini adalah untuk:

- 1) Mengetahui pengaruh antara kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BTN Cabang Madiun.
- 2) Mengetahui pengaruh antara suku bunga bank dengan kepuasan nasabah pada Bank BTN Cabang Madiun.
- 3) Mengetahui pengaruh antara prosedur kredit pemilikan rumah yang ada di Bank BTN Cabang Madiun dengan kepuasan nasabahnya.
- 4) Mengetahui pengaruh kualitas layanan, suku bunga bank serta prosedur kredit terhadap kepuasan nasabah di Bank BTN Cabang Madiun.

Terdapat beberapa manfaat dari penulisan ini, antara lain:

1) Bagi Bank BTN Cabang Madiun

Peneliti berharap hasil yang didapat setelah melewati proses pengujian mampu digunakan sebagai referensi untuk meningkatkan reputasi, lebih ramah terhadap nasabah agar mereka merasa nyaman serta diharapkan dapat membantu meningkatkan kepuasan nasabah di Bank BTN Cabang Madiun.

2) Bagi Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Peneliti berharap hasil yang didapat setelah melewati proses pengujian mampu dipergunakan untuk menjadi pustaka acuan studi dengan objek yang serupa guna menggambarkan representasi secara makro kepada peneliti berikutnya.

3) Bagi Peneliti

Peneliti berharap hasil yang didapat setelah melewati proses pengujian mampu digunakan sebagai penambah bibliografi serta mampu membantu perkembangan keilmuan mengenai kualitas layanan, suku bunga bank, dan juga prosedur kredit.

4) Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya dalam mengkaji bidang perbankan, khususnya terkait Kredit Pemilikan Rumah (KPR). Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan perbandingan dan pengembangan penelitian dengan objek, variabel, maupun metode yang berbeda sesuai dengan perkembangan kondisi perbankan.