



PENGARUH KUALITAS PERUMAHAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM RUMAH BERSUBSIDI (KPR) DI BANK MUAMALAT KCU MEDAN BARU

Dede Endrico¹, Saparuddin Siregar²

¹Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Indonesia

²Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Indonesia

Alamat: Jl. IAIN No.1, Gaharu, Kec. Medan Tim., Kota Medan, Sumatera Utara 20235

Korespondensi penulis: Dedeendrico27@gmail.com

Abstract. *This study aims to analyze the influence of housing quality on customer decisions in choosing subsidized housing (KPR) at Bank Muamalat KCU Medan Baru. The research method used is qualitative with a field study approach. Data were collected through observation and in-depth interviews with the Branch Manager of Bank Muamalat KCU Medan Baru. The results showed that housing quality has a significant influence on customer decisions. The most dominant factors of housing quality are the quality of buildings and basic infrastructure, strategic location, housing facilities, and a safe and comfortable environment. Bank Muamalat needs to continuously improve the quality standards of housing financed through subsidized mortgages and tighten supervision of developers.*

Keywords: *Housing Quality, Customer Decision, Subsidized Mortgage, Bank Muamalat.*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas perumahan terhadap keputusan nasabah dalam memilih rumah bersubsidi (KPR) di Bank Muamalat KCU Medan Baru. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan studi lapangan. Data dikumpulkan melalui observasi dan wawancara mendalam dengan Branch Manager Bank Muamalat KCU Medan Baru. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas perumahan memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah. Faktor-faktor kualitas perumahan yang paling dominan adalah kualitas bangunan dan infrastruktur dasar, lokasi strategis, fasilitas perumahan, serta lingkungan yang aman dan nyaman. Bank Muamalat perlu terus meningkatkan standar kualitas perumahan yang dibiayai melalui KPR bersubsidi dan memperketat pengawasan terhadap pengembang.

Kata Kunci: Kualitas Perumahan, Keputusan Nasabah, KPR Bersubsidi, Bank Muamalat

1. LATAR BELAKANG

Rumah merupakan kebutuhan dasar manusia yang esensial. Pemenuhan kebutuhan ini seringkali menjadi tantangan, terutama bagi masyarakat berpenghasilan rendah. Program Kredit Pemilikan Rumah (KPR) hadir sebagai solusi untuk memfasilitasi kepemilikan rumah bagi masyarakat, khususnya melalui KPR bersubsidi yang ditujukan bagi masyarakat berpenghasilan menengah ke bawah. Bank Tabungan Negara (BTN) menjadi salah satu lembaga keuangan yang aktif dalam penyaluran KPR, memungkinkan masyarakat memiliki rumah dengan skema pembayaran yang disesuaikan dengan kemampuan finansial (Nikmah, 2023).

PENGARUH KUALITAS PERUMAHAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM RUMAH BERSUBSIDI (KPR) DI BANK MUAMALAT KCU MEDAN BARU

Namun, pembiayaan perumahan tidak terlepas dari berbagai permasalahan, seperti potensi kredit bermasalah akibat ketidakmampuan nasabah memenuhi kewajiban. Faktor internal bank, seperti kurangnya pemahaman petugas terhadap bisnis debitur, maupun faktor eksternal seperti ekspansi bisnis debitur yang terlalu agresif atau bahkan bencana alam, dapat menjadi penyebabnya. Di sisi lain, kualitas produk perumahan memiliki peran krusial dalam memengaruhi keputusan pembelian konsumen. Produk dengan kualitas yang baik dan memberikan manfaat yang sesuai akan mendorong konsumen untuk melakukan pembelian, sejalan dengan prinsip-prinsip ekonomi syariah (Helmi Abidin, Imam Mukhlis, 2023).

Bank Muamalat, sebagai salah satu bank syariah terkemuka, menawarkan produk KPR iB Griya. Keputusan nasabah dalam memilih KPR iB Griya dipengaruhi oleh berbagai pertimbangan, seperti harga, lokasi, dan pendapatan. Lokasi yang strategis dan dekat dengan fasilitas publik menjadi faktor penting bagi konsumen. Oleh karena itu, pemahaman mendalam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi keputusan nasabah dalam memilih KPR bersubsidi di Bank Muamalat KCU Medan Baru menjadi krusial.

Beberapa penelitian sebelumnya telah mengkaji faktor-faktor yang memengaruhi keputusan nasabah dalam memilih KPR. Penelitian yang dilakukan oleh Finirika Zahra (2019) menunjukkan bahwa lokasi, harga, dan promosi berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam mengambil pembiayaan pemilikan rumah di Bank Sumut Capem Syariah Simpang Kayu Besar. Senada dengan itu, penelitian Yuni Amelisa (2020) menunjukkan bahwa harga perumahan, lokasi perumahan, dan pendapatan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam melakukan pembiayaan KPR iB Griya di Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah Simpang Kayu Besar.

Penelitian-penelitian terdahulu cenderung lebih fokus pada faktor harga, lokasi, dan pendapatan dalam pengambilan keputusan KPR. Sementara itu, kualitas perumahan sebagai faktor penting yang mencakup desain, bahan bangunan, fasilitas, dan lingkungan, belum banyak diteliti secara mendalam, terutama dalam konteks KPR bersubsidi di Bank Muamalat. Penelitian ini hadir untuk mengisi *gap* tersebut dengan menganalisis secara komprehensif pengaruh kualitas perumahan terhadap keputusan nasabah dalam memilih rumah bersubsidi (KPR) di Bank Muamalat KCU Medan Baru.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas perumahan terhadap keputusan nasabah dalam memilih rumah bersubsidi (KPR) di Bank Muamalat KCU Medan

Baru, serta mengidentifikasi faktor-faktor kualitas perumahan yang paling dominan memengaruhi keputusan tersebut. Secara teoretis, penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi pada pengembangan ilmu pengetahuan di bidang perbankan syariah, khususnya mengenai faktor-faktor penentu dalam pengambilan keputusan KPR bersubsidi. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi Bank Muamalat KCU Medan Baru dalam meningkatkan kualitas produk KPR bersubsidi, memberikan informasi bagi pengembang perumahan mengenai preferensi konsumen terkait kualitas perumahan, serta memberikan panduan bagi masyarakat dalam mempertimbangkan faktor-faktor penting saat memilih rumah bersubsidi (KPR).

2. KAJIAN TEORITIS

a. Keputusan Nasabah dalam Pembelian Rumah

Keputusan nasabah dalam pembelian rumah merupakan sebuah proses kompleks yang melibatkan serangkaian tahapan, mulai dari pengenalan kebutuhan hingga evaluasi pasca pembelian. Kotler dan Keller (2016) menjelaskan bahwa konsumen melewati fase identifikasi masalah, pencarian informasi, evaluasi alternatif, pengambilan keputusan, hingga akhirnya merasakan pengalaman setelah pembelian. Dalam konteks perumahan, faktor-faktor yang memengaruhi keputusan ini sangat beragam, mencakup aspek internal seperti kebutuhan pribadi, motivasi, persepsi, dan sikap, serta faktor eksternal seperti pengaruh budaya, kelas sosial, kelompok referensi, dan kondisi lingkungan. Aspek ekonomi, termasuk pendapatan, harga rumah, tingkat suku bunga KPR, dan kondisi makroekonomi secara umum, juga memainkan peran krusial dalam membentuk keputusan pembelian. Selain itu, faktor psikologis seperti persepsi terhadap risiko, preferensi individu, dan pertimbangan emosional turut memengaruhi pilihan nasabah (Utari, 2019).

b. Kualitas Perumahan

Salah satu faktor yang signifikan dalam proses pengambilan keputusan tersebut adalah kualitas perumahan. Kualitas perumahan tidak hanya sekadar merujuk pada aspek fisik bangunan, melainkan juga mencakup karakteristik dan fitur yang memengaruhi kepuasan serta kesejahteraan penghuninya. Dimensi kualitas perumahan meliputi berbagai elemen, termasuk desain dan tata ruang yang estetis dan fungsional, kualitas bangunan yang mencakup kekuatan struktur dan ketahanan material, ketersediaan

PENGARUH KUALITAS PERUMAHAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM RUMAH BERSUBSIDI (KPR) DI BANK MUAMALAT KCU MEDAN BARU

fasilitas seperti air bersih, sanitasi, dan akses internet, serta kualitas lingkungan yang meliputi keamanan, kebersihan, dan aksesibilitas ke fasilitas publik. Perumahan berkualitas tinggi berpotensi meningkatkan kualitas hidup penghuninya, menciptakan lingkungan yang sehat dan nyaman, serta meningkatkan nilai investasi properti. Sebaliknya, kualitas perumahan yang buruk dapat berdampak negatif pada kesehatan fisik dan mental, serta menurunkan nilai properti (Perdana, 2019).

c. Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Bersubsidi

Dalam upaya memenuhi kebutuhan perumahan masyarakat, pemerintah menyediakan program Kredit Pemilikan Rumah (KPR) bersubsidi. Program ini dirancang untuk membantu masyarakat berpenghasilan rendah agar dapat memiliki rumah dengan suku bunga yang lebih rendah dan jangka waktu pembayaran yang lebih panjang. KPR bersubsidi memiliki karakteristik khusus, seperti suku bunga yang lebih rendah dari KPR komersial, jangka waktu yang lebih panjang, uang muka yang lebih ringan, serta persyaratan khusus terkait batasan penghasilan dan harga rumah. Tujuan utama dari KPR bersubsidi adalah untuk meningkatkan akses masyarakat terhadap perumahan yang layak dan terjangkau, serta mendorong pertumbuhan sektor properti dan ekonomi secara keseluruhan (Zahra, 2019).

d. Perbankan Syariah

Bank Muamalat, sebagai lembaga perbankan syariah, menawarkan pembiayaan perumahan dengan berlandaskan pada prinsip-prinsip syariah yang melarang riba, gharar, dan maysir. Akad-akad syariah seperti Murabahah, Musyarakah Mutanaqisah, dan Ijarah Muntahiyah Bittamlik digunakan dalam pembiayaan perumahan untuk memastikan transaksi yang adil, transparan, dan saling menguntungkan. Prinsip-prinsip ini juga mendorong bank untuk melakukan penilaian yang cermat terhadap kemampuan nasabah dan memastikan standar kualitas perumahan yang layak.

e. Pengaruh Kualitas Perumahan Terhadap Keputusan KPR Bersubsidi

Terdapat hubungan yang erat antara kualitas perumahan dan keputusan nasabah dalam memilih KPR bersubsidi. Kualitas perumahan yang baik memberikan nilai tambah bagi nasabah, meningkatkan kepuasan, dan mengurangi potensi masalah di masa depan. Nasabah cenderung lebih tertarik pada rumah dengan desain menarik, kualitas

bangunan kokoh, fasilitas lengkap, serta lingkungan yang aman dan nyaman. Sebaliknya, kualitas perumahan yang buruk dapat menjadi penghalang bagi nasabah untuk mengambil KPR bersubsidi. Oleh karena itu, pengembang perumahan perlu memperhatikan kualitas perumahan agar dapat menarik minat nasabah.

f. Pemasaran Jasa dalam Sektor Perumahan: Perspektif 7P

Dalam konteks ini, teori pemasaran jasa menjadi relevan karena rumah bukan hanya produk fisik, melainkan juga bagian dari jasa yang ditawarkan oleh pengembang dan bank. Bauran pemasaran jasa (7P) meliputi Product, Price, Place, Promotion, People, Process, dan Physical Evidence. Dalam KPR bersubsidi, pengembang dan bank perlu memperhatikan semua elemen ini untuk memberikan pengalaman positif bagi nasabah. Kualitas perumahan sebagai bagian dari Product memegang peranan penting dalam memengaruhi kepuasan dan loyalitas nasabah. Dengan demikian, kajian teoritis ini memberikan fondasi yang kuat untuk menganalisis pengaruh kualitas perumahan terhadap keputusan nasabah dalam memilih KPR bersubsidi di Bank Muamalat KCU Medan Baru, dengan harapan dapat memberikan kontribusi signifikan bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan praktik perbankan syariah (Putri, 2020).

3. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan studi lapangan. Penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam pengaruh kualitas perumahan terhadap keputusan nasabah dalam memilih rumah bersubsidi (KPR) di Bank Muamalat KCU Medan Baru. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung dan wawancara mendalam (in-depth interview). Observasi dilakukan untuk mengamati kondisi lingkungan perumahan, fasilitas yang tersedia, serta interaksi antara nasabah dan pihak bank, guna mendapatkan gambaran nyata mengenai kualitas perumahan yang ditawarkan. Sementara itu, wawancara mendalam dilakukan dengan narasumber utama, yaitu Bapak Mhd Jar'i Daek selaku Branch Manager Bank Muamalat KCU Medan Baru, untuk menggali informasi mengenai kebijakan bank terkait KPR bersubsidi, faktor-faktor yang memengaruhi keputusan nasabah, serta pandangan beliau terhadap kualitas perumahan sebagai salah satu determinan utama. Wawancara dirancang dengan pertanyaan semi-terstruktur agar narasumber dapat

PENGARUH KUALITAS PERUMAHAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM RUMAH BERSUBSIDI (KPR) DI BANK MUAMALAT KCU MEDAN BARU

memberikan jawaban yang mendalam dan fleksibel sesuai dengan pengalaman dan pengetahuannya. Data yang diperoleh dari observasi dan wawancara dianalisis secara induktif untuk menemukan pola dan hubungan antara kualitas perumahan dan keputusan nasabah. Validitas data dijaga melalui teknik triangulasi data, yaitu membandingkan hasil observasi dengan wawancara serta menghubungkannya dengan teori-teori relevan. Dengan pendekatan ini, penelitian diharapkan dapat memberikan pemahaman holistik mengenai fenomena yang diteliti serta menghasilkan temuan yang bermakna bagi pengembangan kebijakan KPR bersubsidi di Bank Muamalat.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian ini menyajikan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh kualitas perumahan terhadap keputusan nasabah dalam memilih rumah bersubsidi (KPR) di Bank Muamalat KCU Medan Baru.

a. Pengaruh Kualitas Perumahan Terhadap Keputusan Nasabah dalam Memilih Rumah Bersubsidi (KPR) di Bank Muamalat KCU Medan Baru

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas perumahan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan nasabah dalam memilih rumah bersubsidi (KPR) di Bank Muamalat KCU Medan Baru. Hal ini sejalan dengan teori pemasaran jasa (service marketing) yang menekankan pentingnya kualitas produk (dalam hal ini, kualitas perumahan) dalam memengaruhi kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Mhd Jar'i Daek, Branch Manager Bank Muamalat KCU Medan Baru, kualitas perumahan merupakan salah satu faktor utama yang dipertimbangkan oleh nasabah dalam memilih KPR bersubsidi. Beliau menyampaikan:

"Nasabah tentu ingin mendapatkan rumah yang layak huni, aman, dan nyaman. Kami sering menerima keluhan terkait kualitas bangunan, fasilitas yang kurang memadai, dan lingkungan yang tidak terawat. Hal ini menjadi perhatian serius bagi kami."

Pernyataan ini mengindikasikan bahwa nasabah tidak hanya mempertimbangkan faktor harga (suku bunga dan cicilan), tetapi juga kualitas perumahan sebagai investasi jangka panjang. Rumah yang berkualitas baik akan memberikan rasa aman, nyaman, dan meningkatkan kualitas hidup nasabah.

Temuan ini juga didukung oleh penelitian-penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa kualitas lingkungan perumahan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penghuni. Perumahan yang memiliki lingkungan yang bersih, aman, dan nyaman akan memberikan nilai tambah bagi nasabah dan meningkatkan kepuasan mereka.

b. Faktor-Faktor Kualitas Perumahan yang Paling Dominan Memengaruhi Keputusan Nasabah dalam Memilih Rumah Bersubsidi (KPR) di Bank Muamalat KCU Medan Baru

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Mhd Jar'i Daek, terdapat beberapa faktor kualitas perumahan yang paling dominan memengaruhi keputusan nasabah dalam memilih rumah bersubsidi (KPR) di Bank Muamalat KCU Medan Baru, yaitu:

1) Kualitas Bangunan dan Infrastruktur Dasar

Kualitas bangunan merupakan faktor yang paling utama. Nasabah menginginkan rumah yang kokoh, tahan lama, dan tidak mudah rusak. Infrastruktur dasar seperti air bersih, sanitasi, dan listrik juga merupakan kebutuhan mendasar yang harus terpenuhi. Bapak Mhd Jar'i Daek menyampaikan: *"Menurut saya, yang paling penting adalah kualitas bangunan dan infrastruktur dasar, seperti air bersih, sanitasi, dan listrik. Ini adalah kebutuhan mendasar yang harus dipenuhi agar nasabah dapat hidup dengan layak dan nyaman."*

2) Lokasi yang Strategis

Lokasi perumahan yang strategis dan dekat dengan fasilitas publik (sekolah, rumah sakit, pasar, tempat ibadah) juga menjadi pertimbangan penting bagi nasabah. Lokasi yang strategis akan memudahkan nasabah dalam beraktivitas sehari-hari dan meningkatkan nilai investasi properti.

3) Fasilitas Perumahan

Ketersediaan fasilitas perumahan seperti taman, tempat bermain anak, keamanan 24 jam, dan area parkir juga memengaruhi keputusan nasabah. Fasilitas yang lengkap akan meningkatkan kenyamanan dan kualitas hidup nasabah.

4) Lingkungan yang Aman dan Nyaman

Lingkungan perumahan yang aman, bersih, dan nyaman juga menjadi faktor penting bagi nasabah. Lingkungan yang baik akan menciptakan suasana yang kondusif untuk beristirahat dan berinteraksi sosial.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori kualitas perumahan yang menekankan pentingnya aspek fisik, fungsional, dan lingkungan dalam memengaruhi kepuasan penghuni. Perumahan yang berkualitas baik akan memenuhi kebutuhan fisik, fungsional, dan emosional penghuninya, sehingga meningkatkan kualitas hidup mereka.

Selain faktor-faktor di atas, hasil wawancara juga mengungkapkan bahwa reputasi pengembang dan kemudahan proses pengajuan KPR juga memengaruhi keputusan nasabah. Pengembang yang memiliki reputasi baik dan terpercaya akan memberikan rasa aman bagi nasabah. Proses pengajuan KPR yang mudah dan cepat juga akan meningkatkan kepuasan nasabah.

Bank Muamalat KCU Medan Baru menyadari pentingnya kualitas perumahan dalam program KPR bersubsidi. Oleh karena itu, bank bekerja sama dengan pengembang yang memenuhi standar kualitas yang ditetapkan dan melakukan *monitoring* secara berkala selama proses pembangunan. Hal ini dilakukan untuk memastikan bahwa perumahan yang dibiayai melalui KPR bersubsidi memenuhi standar kualitas yang layak dan memberikan manfaat yang optimal bagi nasabah.

5. KESIMPULAN

Penelitian ini menghasilkan kesimpulan bahwa kualitas perumahan memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam memilih rumah bersubsidi (KPR) di Bank Muamalat KCU Medan Baru. Faktor-faktor kualitas perumahan seperti kualitas bangunan dan infrastruktur dasar, lokasi strategis, ketersediaan fasilitas, serta lingkungan yang aman dan nyaman, menjadi pertimbangan utama bagi nasabah. Bank Muamalat KCU Medan Baru, dengan perannya sebagai lembaga perbankan syariah, perlu terus meningkatkan standar kualitas perumahan yang dibiayai melalui KPR bersubsidi, serta memperketat pengawasan terhadap pengembang agar nasabah mendapatkan hunian yang layak dan berkualitas sesuai prinsip-prinsip syariah.

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik. Peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak Mhd Jar'i Daek selaku Branch Manager Bank Muamalat KCU Medan Baru, yang telah bersedia meluangkan waktu dan memberikan informasi yang sangat berharga dalam penelitian ini. Ucapan terima kasih juga ditujukan kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan, baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga penelitian ini dapat berjalan lancar dan memberikan kontribusi yang bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan praktik perbankan syariah di Indonesia.

DAFTAR REFERENSI

- Helmi Abidin, Imam Mukhlis, A. N. Z. (2023). *Multi-method Approach for Qualitative Research: Literature Review with NVivo 12 Pro Mapping*. 11.
- Nikmah, K. (2023). *PENERAPAN METODE PEMBELAJARAN OBSERVASI LAPANGAN PADA MATA KULIAH STUDI ARSIP UNTUK MENINGKATKAN KEMAMPUAN BERPIKIR KRITIS MAHASISWA*. 04(01), 26–33.
- Perdana, surya putra. (2019). *PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN MEUBEL AA DI KECAMATAN RAMBATAN DITINJAU MENURUT PERSPEKTIF EKONOMI SYARIAH*.

***PENGARUH KUALITAS PERUMAHAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH
DALAM RUMAH BERSUBSIDI (KPR) DI BANK MUAMALAT KCU MEDAN BARU***

- Putri, D. W. (2020). *Efektivitas Pelaksanaan Restrukturisasi Kredit Pemilikan Rumah Di Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Cabang Medan.*
- Utari. (2019). *PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MENABUNG DI BANK BRI SYARIAH (PERSERO) TBK PALOPO.*
- Zahra, F. (2019). *PENGARUH LOKASI, HARGA, DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MENGAMBIL PEMBIAYAAN PEMILIKAN RUMAH (Studi Kasus Nasabah Pt Bank Sumut Capem Syariah Simpang Kayu Besar).*