BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dari tahun ketahun permintaan untuk sebuah tempat tinggal semakin meningkat dan peningkatan permintaan semakin meningkat seiring dengan pertumbuhan penduduk. Namun, masih adanya kesenjangan antara kebutuhan dan ketersediaan tempat tinggal. Berdasarkan data yang didapatkan dari beberapa Lembaga terkait disebutkan bahwa Indonesia pernah mengalami kekurangan pasokan rumah sebesar 13,6 juta unit. Hal itu disebabkan karena tingginya kebutuhan masyarakat untuk memiliki rumah tetapi tidak sesuai dengan kemampuan untuk menyediakan kebutuhan tersebut. Kebutuhan rumah setiap tahunnya mencapai sekitar 800.000 unit sedangkan yang dapat terpenuhi hanya sekitar 400.000 unit pertahunnya. Artinya, masih ada gap dan kekurangan sebesar 400.000 unit setiap tahunnya, yang jika tidak ditanganu maka angka kesenjangan tersebut akan terus meningkat. Maka dari itu dibutuhkan banyak bantuan dari berabagi pihak untuk mengatasi permasalahan tempat tinggal atau hunian salah satunya dari perbankan (Kusumaningrum, 2017)

Al Qur'an menjelaskan bahwa manusia ditakdirkan untuk memiliki kebutuhan akan tempat tinggal, hal tersebut tercantum dalam Al Qur'an surat An-Nahl ayat 81 yang berbunyi :

وَاللّٰهُ جَعَلَ لَكُمْ مِمَّا خَلَقَ ظِلًّا وَجَعَلَ لَكُمْ مِنَ الْجِبَالِ اَكْنَانًا وَجَعَلَ لَكُمْ سَرَابِيلَ تَفِيْكُمْ الْحَرَّ وَسَرَابِيلَ تَفِيْكُمْ
بِاسْمِكُمْ ؕ كَذٰلِكَ يُبَيِّنُ نِعْمَتَهُ عَلَیْكُمْ لَعَلَّكُمْ تُسَلِّمُوْنَ

“Dan Allah menjadikan tempat bernaung bagimu dari apa yang telah dia ciptakan, dan dia menjadikan bagimu tempat-tempat tinggal di gunung-gunung, dan dia

menjadikan pakaian bagimu yang memeliharamu dari panas dan pakaian (baju besi) yang memelihara kamu dalam peperangan. Demikian Allah menyempurnakan nikmat-Nya kepadamu agar kamu berserah diri (Kepada-Nya).” (Q.S An-Nahl 81)

Karena harga rumah terus meningkat maka menyebabkan banyak orang yang tidak mampu untuk membeli rumah secara tunai. Sehingga peluang tersebut banyak dimanfaatkan oleh banyak Lembaga pembiayaan dan perbankan untuk menawarkan produk konsumtif yang dikenal dengan Kredit Kepemilikan Rumah (KPR). KPR adalah produk pembiayaan atau pinjaman yang diberikan kepada pembeli rumah dengan skema pembiayaan sampai dengan persentase tertentu dari harga rumah atau properti. Berbagai fasilitas ditawarkan sebagai daya tarik. Namun, suku bunga bank konvensional yang fluktuatif dan tidak pasti membuat beberapa orang ragu untuk mengambil pembiayaan kepemilikan rumah diperbankan. Mereka merasa khawatir jika di tengah masa kredit suku bunga naik dan menyebabkan mereka tidak mampu untuk membayar sisa angsurannya. Kekhawatiran seperti itu seperti itu seharusnya tidak perlu terjadi jika memanfaatkan fasilitas pembiayaan kepemilikan rumah dari bank syariah atau biasa disebut KPR iB (*Islamic Banking*). (Alafghani, 2013)

KPR merupakan produk pembiayaan yang telah dikembangkan oleh bank syariah salah satunya Bank Jambi Syariah. Pembiayaan kepemilikan rumah diberikan kepada perorangan untuk memenuhi sebagian atau keseluruhan kebutuhan akan rumah atau tempat tinggal dengan menggunakan prinsip yang sesuai dengan ketentuan dalam agama Islam. Perbankan syariah memilih produk KPR sebagai salah satu produk unggulan karena pembiayaan ini memiliki resiko yang rendah. (Alafghani, 2013)

Bersama dengan meningkatnya pengembangan Perbankan Syariah maka pada 03 Januari 2012 Bank Jambi meresmikan kantor cabangnya yaitu Bank Jambi Syariah yang dilakukan oleh Drs. H. Hasan Basri Agus, MM. yang merupakan Gubernur Kota Jambi pada saat itu. Perkembangan usaha Bank Jambi yang semakin meningkat merupakan momentum yang tepat dalam permukaan Unit Usaha Syariah. Bank Jambi bekerjasama dengan Askrindo Asuransi, Askrida, Jasindo dan Ciu Asuransi sepakat menyalurkan KPR Subsidi dengan skema Fasilitas Likuiditas Pembiayaan Perumahan (FLPP). Dan bank Jambi Syariah mulai menyediakan produk pembiayaan KPR pada tahun 2018, berikut merupakan jumlah nasabah dalam kurun waktu tiga tahun terakhir:

Tahun	Nasabah
2018	32
2019	200
2020	232
Total	464

Sumber: Bank Jambi Syariah

Tabel 1.1 Jumlah Nasabah KPR Bank Jambi Syariah

Dari data tersebut membuktikan bahwa seiring berjalannya waktu jumlah nasabah pembiayaan KPR di Bank Jambi Syariah semakin meningkat karena masih banyaknya masyarakat yang belum memiliki rumah dan seberapa factor lain yang dapat mempengaruhi keputusan masyarakat memilih KPR syariah, yang dimana faktor tersebut ialah faktor religiusitas, faktor pemasaran dan faktor pelayanan.

Beberapa orang memilih KPR di bank Jambi Syariah karena adanya pengaruh faktor religiusitas yang mereka percayai. Menurut Jalaludin (2001), *“Religiusitas merupakan ketaatan dan kepercayaan seseorang dalam menerapkan ajaran agamanya, jika seseorang taat dengan agamanya maka ia akan selalu mempertimbangkan semua tindakannya berdasarkan perintah agama, salah satunya ketika seseorang akan melakukan pembelian sebuah produk. Religiusitas juga*

merupakan perilaku yang bersumber langsung atau tidak langsung kepada nash". Karena mayoritas penduduk Indonesia dan daerah Jambi yaitu beragama Islam, maka sangat mudah dalam mengembangkan prospek sebuah bisnis yang berlandaskan syariah. Karena didalam Islam juga sudah jelas sekali bahwa riba itu haram dan bank syariah menjalankan kegiatan usahanya sesuai dengan prinsip islam maka banyak sekali masyarakat muslim lebih memilih mengambil pembiayaan KPR di bank syariah.

Dalam pembiayaan KPR Syariah terdapat beberapa pilihan akad untuk melakukan pembiayaan diantaranya akad murabahah (jual beli), ijarah (sewa), ijarah muntahiyya bittamlik (sewa beli) dan musyarakah mutanaqisah (kepemilikan bertahap). Pada Bank Jambi Syariah untuk pembiayaan kepemilikan rumah menggunakan akad musyarakah mutanaqisah (kepemilikan bertahap) pada akad ini bank syariah dan juga nasabah berkontribusi modal dengan persentase tertentu dan nasabah membeli bagian yang menjadi milik bank secara bertahap sampai kepemilikan rumah sepenuhnya ada di tangan nasabah.

Berkembangnya produk KPR di Bank Jambi Syariah tidak lepas dari faktor pemasaran yaitu proses perencanaan dan pelaksanaan konsep dalam menetapkan harga, menciptakan ide untuk barang dan jasa agar dapat menghasilkan nilai tukar yang memuaskan dan memenuhi kebutuhan manusia. Salah satu cara memasarkan produk yaitu dengan melakukan promosi, dimana menurut Jalaludin (2001) promosi memegang peranan yang penting dalam pemasaran produk karena promosi dianggap dapat mempengaruhi seseorang dalam mengambil suatu tindakan. Pemasaran yang baik dapat menciptakan peluang untuk menarik minat nasabah dalam menentukan pilihannya dan gencarnya promosi yang dilakukan oleh bank Jambi Syariah juga sangat berpengaruh dalam meningkatkan minat nasabah dalam memilih KPR di bank syariah.

Pelayanan dari para karyawan bank Jambi Syariah juga turut mempengaruhi kemauan nasabah untuk memilih produk pembiayaan KPR di bank tersebut. Karena pelayanan adalah sikap, tindakan dan kegiatan yang dilakukan oleh satu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menyebabkan kepemilikan apapun.(Jalaludin ,2001) Jika diperbankan nasabah melakukan penilaian melalui pelayanan yang baik, cepat dan ramah dari seluruh karyawan dan staf marketing sehingga dapat membuat nasabah yakin untuk melakukan pembiayaan di bank tersebut. Jika nasabah telah merasakan kenyamanan terhadap pelayanan yang diterima maka nasabah tersebut juga bisa merekomendasikan kepada orang lain untuk mengambil produk pembiayaan KPR di bank Jambi Syariah, sehingga minat masyarakat terhadap perbankan syariah semakin meningkat dan berkembang dengan sangat cepat.

Dengan adanya fenomena yang sudah di jelaskan berdasarkan latar belakang diatas maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul: “Pengaruh Faktor Religiusitas, Pemasaran Dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Pembiayaan KPR Di Bank Jambi Syariah”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana karakteristik nasabah KPR Syariah di Bank Jambi Syariah?
2. Seberapa besar faktor religiusitas berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam pemilihan KPR di Bank Jambi Syariah?
3. Seberapa besar faktor pemasaran berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam pemilihan KPR di Bank Jambi Syariah?
4. Seberapa besar faktor pelayanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam pemilihan KPR di Bank Jambi Syariah?
5. Seberapa besar pengaruh faktor religiusitas, pemasaran dan pelayanan secara simultan terhadap keputusan nasabah?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan dengan tujuan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui karakteristik nasabah KPR Syariah di Bank Jambi Syariah
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh faktor religiusitas terhadap keputusan nasabah dalam memilih KPR di Bank Jambi Syariah

3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh faktor pemasaran terhadap keputusan nasabah dalam memilih KPR di Bank Jambi Syariah
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh faktor pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam memilih KPR di Bank Jambi Syariah
5. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh faktor religiusitas, pemasaran dan pelayanan secara simultan terhadap keputusan nasabah dalam memilih KPR di Bank Jambi Syariah

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna dan memberikan manfaat bagi berbagai pihak, seperti :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan khazanah ilmu untuk para pembaca mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dan seberapa besar pengaruh faktor religiusitas, faktor pemasaran dan pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan pembiayaan KPR di Bank Jambi Syariah. Diharapkan hasil penelitian ini menjadi sumber pembelajaran dan kajian lebih lanjut lagi bagi penelitian berikutnya.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan dapat membantu untuk masyarakat baik secara teoritis maupun praktis,

dengan mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan pembiayaan KPR di Bank Jambi Syariah dapat memberikan informasi kepada nasabah dalam memilih suatu keputusan dan Bank Jambi Syariah juga dapat mempersiapkan ketentuan-ketentuan dan fasilitas yang sesuai dengan keinginan nasabah.