

**ANALISIS FAKTOR PRIORITAS KEPUTUSAN NASABAH  
DALAM MEMILIH KREDIT PEMILIKAN RUMAH  
DI BANK BTN KANTOR CABANG JEMBER**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember  
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh  
gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program Studi Perbankan Syariah



Disusun Oleh :

**Aora Dayanx Virela Sanya**  
**NIM. E20191187**

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
JULI 2023**

**ANALISIS FAKTOR PRIORITAS KEPUTUSAN NASABAH  
DALAM MEMILIH KREDIT PEMILIKAN RUMAH  
DI BANK BTN KANTOR CABANG JEMBER**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember  
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh  
gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program Studi Perbankan Syariah

Oleh:

**Aora Davanx Virela Sanva**

NIM: E20191187



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER

**Dr. Nurul Widayati Islami Rahayu, S.sos, M.Si**

NIP. 197509052005012003

**ANALISIS FAKTOR PRIORITAS KEPUTUSAN NASABAH  
DALAM MEMILIH KREDIT PEMILIKAN RUMAH  
DI BANK BTN KANTOR CABANG JEMBER**

**SKRIPSI**

Telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program Studi Perbankan Syariah

Hari : Selasa  
Tanggal : 27 Juni 2023

Tim Penguji

Ketua

Sekretaris

**Dr. Retna Anggitaningsih, S.E., M.M**  
NIP: 19740420 199803 2 001

**Mohammad Mirza Pratama, S.ST., M.M**  
NUP: 201907180

Anggota:

1. Dr. Nikmatul Masruroh, S.H.I., M.E.I

2. Dr. Nurul Widyawati IR. S.Sos., M.Si

Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam



**Dr. Khandan Rifa'i, S.E., M.Si**  
NIP: 19680807 200003 1 001

## MOTTO

لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا ۚ لَهَا مَا كَسَبَتْ وَعَلَيْهَا مَا اكْتَسَبَتْ ۗ رَبَّنَا لَا تُؤَاخِذْنَا  
إِن نَّسِينَا أَوْ أَخْطَاْنَا ۗ رَبَّنَا وَلَا تَحْمِلْ عَلَيْنَا إِصْرًا كَمَا حَمَلْتَهُ عَلَى الَّذِينَ مِن  
قَبْلِنَا ۗ رَبَّنَا وَلَا تُحَمِّلْنَا مَا لَا طَاقَةَ لَنَا بِهِ ۗ وَاعْفُ عَنَّا وَارْحَمْنَا ۗ أَنْتَ  
مَوْلَانَا فَانصُرْنَا عَلَى الْقَوْمِ الْكَافِرِينَ ﴿٢٨٦﴾

Artinya : Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya. ia mendapat pahala (dari kebajikan) yang diusahakannya dan ia mendapat siksa (dari kejahatan) yang dikerjakannya. (mereka berdoa): "Ya Tuhan Kami, janganlah Engkau hukum Kami jika Kami lupa atau Kami tersalah. Ya Tuhan Kami, janganlah Engkau bebankan kepada Kami beban yang berat sebagaimana Engkau bebankan kepada orang-orang sebelum kami. Ya Tuhan Kami, janganlah Engkau pikulkan kepada Kami apa yang tak sanggup Kami memikulnya. beri ma'afilah kami; ampunilah kami; dan rahmatilah kami. Engkaulah penolong Kami, Maka tolonglah Kami terhadap kaum yang kafir."(QS. Al Baqarah : 286)<sup>1</sup>

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

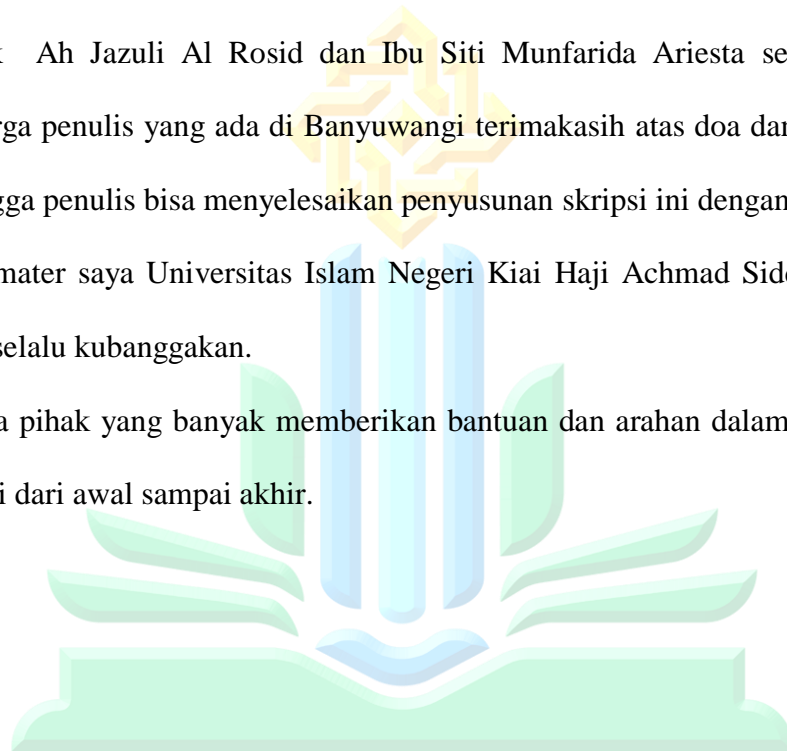
---

<sup>1</sup> Al Qur'an, 2 : 286.

## PERSEMBAHAN

*Alhamdulillah Rabbil 'Aalamin*, dengan mengucapkan rasa syukur atas rahmat Allah SWT, dengan selesainya skripsi sebagai tugas akhir ini penulis mempersembahkan kepada orang-orang yang sangat berjasa dalam proses penyusunan skripsi :

1. Bapak Ah Jazuli Al Rosid dan Ibu Siti Munfarida Ariesta serta seluruh keluarga penulis yang ada di Banyuwangi terimakasih atas doa dan dukungan sehingga penulis bisa menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan lancar.
2. Almamater saya Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang selalu kubanggakan.
3. Semua pihak yang banyak memberikan bantuan dan arahan dalam menyusun skripsi dari awal sampai akhir.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## KATA PENGANTAR



Dengan memanjatkan puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik dan hidayah-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi sebagai tugas akhir dengan judul “Analisis Faktor Prioritas Keputusan Nasabah Terhadap Pemilihan Kredit Pemilikan Rumah Di Bank BTN Kantor Cabang Jember” dengan lancar.

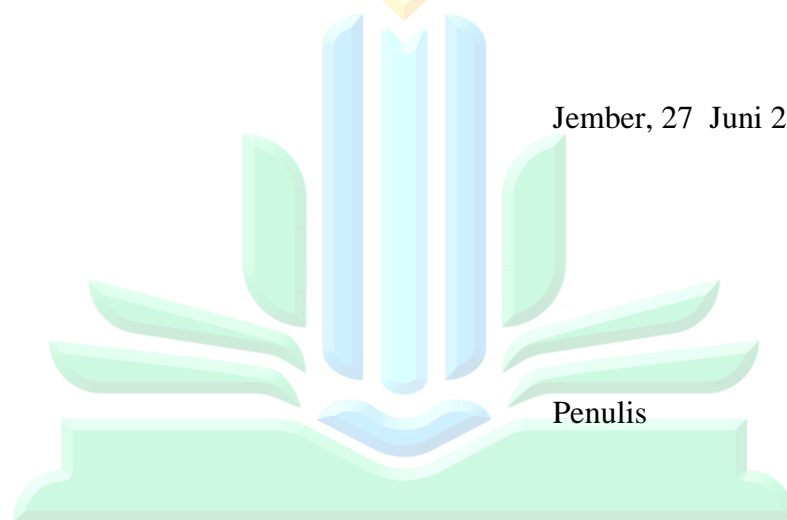
Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya dukungan, bantuan, bimbingan serta nasehat dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Babun Suharto, SE., M.M selaku Rektor Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
2. Bapak Dr. Khamdan Rifa’i, S.E., M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
3. Ibu Dr. Nikmatul Masruroh, S.H.I.,M.E.I selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
4. Ibu Dr. Nurul Setianingrum, S.E.,M.M selaku Koordinator Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
5. Ibu Ayyu Ainin Mustafidah, M.E. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang memberikan nasehat serta arahan kepada penulis.

6. Ibu Dr. Nurul Widyawati Islami Rahayu, S.sos, M.Si selaku Dosen Pembimbing yang bersedia meluangkan waktu dan pikirannya untuk pembuatan skripsi.
7. Semua pihak yang terlibat dan telah berjasa dalam penulisan skripsi ini yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

Semoga segala amal baik yang sudah Bapak/Ibu berikan mendapatkan balasan yang baik dari Allah SWT. Penulis berharap skripsi ini dapat menjadi referensi dan memberi manfaat bagi semua pihak.

Jember, 27 Juni 2023



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## ABSTRAK

Aora Dayanx Virela Sanya, Nurul Widyawati Islami Rahayu, 2023: *Analisis Faktor Prioritas Keputusan Nasabah Dalam Memilih Kredit Pemilikan Rumah Di Bank BTN Kantor Cabang Jember* .

**Kata kunci:** faktor prioritas, keputusan nasabah, pemilihan KPR

Tempat tinggal atau rumah adalah kebutuhan utama bagi manusia. Salah satu kegiatan manusia untuk memenuhi kebutuhannya adalah dengan membeli rumah. Salah satu bank pelopor yang menyediakan kredit perumahan adalah Bank BTN. KPR merupakan kredit yang digunakan untuk membeli rumah yang layak atau untuk kebutuhan konsumtif lainnya dengan berbagai kemudahan. Dengan adanya KPR pembelian rumah akan terasa lebih ringan bagi kalangan masyarakat dengan keadaan ekonomi menengah kebawah karena pembayaran angsuran dilakukan sesuai dengan kemampuan ekonomi calon pembeli.

Fokus masalah yang diteliti adalah: Bagaimana proses pengambilan keputusan nasabah dalam memilih kredit pemilikan rumah di Bank BTN Kantor Cabang Jember? 2) Bagaimana faktor internal dan eksternal keputusan nasabah dalam memilih kredit pemilikan rumah di Bank BTN Kantor Cabang Jember? 3) Bagaimana faktor prioritas keputusan nasabah dalam memilih kredit pemilikan rumah di Bank BTN Kantor Cabang Jember?

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah: Untuk mengetahui proses pengambilan keputusan nasabah dalam memilih kredit pemilikan rumah di Bank BTN Kantor Cabang Jember. 2) Untuk mengetahui faktor internal dan eksternal keputusan nasabah dalam memilih kredit pemilikan rumah di Bank BTN Kantor Cabang Jember. 3) Untuk mengetahui faktor prioritas keputusan nasabah dalam memilih kredit pemilikan rumah di Bank BTN Kantor Cabang Jember.

Untuk mengidentifikasi permasalahan tersebut, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian lapangan. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti yakni wawancara, observasi serta dokumentasi. Dalam analisis data, Miles dan Huberman membagi menjadi 3 yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Sedangkan keabsahan data menggunakan triangulasi teknik.

Penelitian ini memperoleh kesimpulan: 1) Proses pengambilan keputusan nasabah dalam memilih kredit pemilikan rumah di Bank BTN Kantor Cabang Jember terbagi menjadi 5 yakni : mengenali permasalahan (*problem recognition*), mencari informasi (*information search*), mengevaluasi pilihan (*evaluation of alternative*), keputusan membeli (*decision making*), dan perilaku pasca beli (*post purchase behavior*) 2) Faktor – faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah terhadap pemilihan kredit pemilikan rumah Di Bank BTN Kantor Cabang Jember terbagi menjadi faktor internal, yaitu: kepercayaan, motivasi dan persepsi. Sedangkan faktor eksternalnya, yaitu: pelayanan, harga dan promosi. 3)Faktor prioritas yang mempengaruhi keputusan nasabah terhadap pemilihan kredit pemilikan rumah Di Bank BTN Kantor Cabang Jember adalah kepercayaan karena nasabah KPR sudah percaya dengan produk-produk Bank BTN.



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>iv</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Konteks Penelitian .....	1
B. Fokus Penelitian .....	8
C. Tujuan Penelitian .....	9
D. Manfaat Penelitian .....	9
E. Definisi Istilah.....	10
F. Sistematikan Pembahasan.....	12
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	<b>14</b>
A. Penelitian Terdahulu .....	14
B. Kajian Teori .....	28
1. Keputusan Nasabah.....	28
2. Kredit Pemilikan Rumah (KPR) .....	42

<b>BAB III</b> .....	<b>45</b>
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	45
B. Lokasi Penelitian.....	45
C. Subjek Penelitian.....	46
D. Teknik Pengumpulan Data.....	47
E. Analisis Data.....	49
F. Keabsahan Data.....	50
G. Tahap – Tahap Penelitian.....	50
<b>BAB IV</b> .....	<b>52</b>
A. Gambaran Objek Penelitian .....	52
B. Penyajian Data dan Analisis.....	60
1. Proses Pengambilan Keputusan Nasabah Dalam Memilih Kredit Pemilikan Rumah Di Bank BTN Kantor Cabang Jember .....	60
2. Faktor Internal Dan Eksternal Keputusan Nasabah Dalam Memilih Kredit Pemilikan Rumah Di Bank BTN Kantor Cabang Jember.....	63
3. Faktor Prioritas Keputusan Nasabah Dalam Memilih Kredit Pemilikan Rumah Di Bank BTN Kantor Cabang Jember .....	78
C. Pembahasan Temuan.....	80
1. Proses Pengambilan Keputusan Nasabah Dalam Memilih Kredit Pemilikan Rumah Di Bank BTN Kantor Cabang	

Jember .....	80
2. Faktor Internal Dan Eksternal Keputusan Nasabah Dalam Memilih Kredit Pemilikan Rumah Di Bank BTN Kantor Cabang Jember .....	82
3. Faktor Prioritas Keputusan Nasabah Dalam Memilih Kredit Pemilikan Rumah Di Bank BTN Kantor Cabang Jember .....	93
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>95</b>
A. Simpulan .....	95
B. Saran.....	96
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>98</b>
<b>LAMPIRAN</b>	
1. Pernyataan Keaslian Tulisan	
2. Matrik Penelitian	
3. Pedoman Wawancara	
4. Surat Izin Penelitian	
5. Surat Keterangan Selesai Bimbingan	
6. Jurnal Kegiatan Penelitian	
7. Surat Selesai Penelitian	
8. Dokumentasi	
9. Biodata	

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu .....	25
--------------------------------------	----



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pangsa Pasar KPR.....	6
Gambar 1.2 Jumlah Nasabah KPR.....	7
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bank BTN .....	55



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Konteks Penelitian

Perbankan didefinisikan sebagai semua yang melibatkan bank, meliputi kegiatan usaha atau bisnis serta tata cara dalam menjalankan kegiatannya. Bank dan perbankan adalah definisi yang berbeda. Meskipun definisi bank berfokus pada unit bisnis dan kegiatan perbankannya, definisi perbankan lebih luas untuk mencakup institusi dan metode serta proses yang digunakannya untuk menjalankan bisnis. Dalam Pasal 5 UU No.10 Tahun 1998 perbankan apabila dikategorikan berdasarkan jenisnya, meliputi :

1. Bank Umum, yaitu suatu bank yang melaksanakan kegiatan usahanya, mencakup pemberian jasa perbankan dalam lalu lintas pembayaran berbasis konvensional maupun syariah.
2. Bank Perkreditan Rakyat, yaitu suatu bank yang melaksanakan kegiatan usahanya, namun tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran berbasis konvensional maupun syariah.<sup>2</sup>

Dari definisi di atas dapat disimpulkan bahwa yang menjadikan pembeda antara bank umum dan bank perkereditan rakyat adalah dari adanya pemberian jasa dalam lalu lintas pembayaran. Maksud dari adanya pengelompokan tersebut agar mengetahui fungsi dari masing-masing

---

<sup>2</sup> Muhammad Yakup, Abdul Gani, dan Emiel Salim Siregar, "Pengaturan Hukum Terhadap Layanan Internet Banking Dalam Transaksi Perbankan,," *Jurnal Pionir* 6, no.1 (2020): 34.

perbankan guna mempertegas batasan kegiatan yang dapat dilakukan oleh bank.<sup>3</sup>

Peran bank sebagai lembaga keuangan menyebabkan pertumbuhan serta perkembangan ekonomi yang dialami Indonesia sangatlah pesat. Peran penting tersebut karena bank sebagai pihak yang memiliki dana lebih (banyak) dapat memberikannya kepada masyarakat guna membangun sebuah usaha yang bermanfaat bagi kesejahteraan serta pendapatan usaha masyarakat. Dana ini disediakan oleh bank dalam bentuk pinjaman atau biasa disebut sebagai kredit.<sup>4</sup>

Adapun salah satu produk kredit yang disediakan oleh bank yakni KPR (Kredit Pemilikan Rumah). KPR ini merupakan produk kredit yang disediakan oleh bank guna mendukung masyarakat agar memiliki rumah layak huni dengan sistem pembayaran kredit (angsuran) yang tentunya mempermudah masyarakat untuk memiliki rumah dengan biaya yang ringan. KPR ini diberikan oleh bank dengan menjaminkan sertifikat dari rumah yang akan dibeli oleh nasabah hingga nasabah melunasi sesuai jangka waktu kredit yang disepakati. Adapun jangka waktu pelunasan yang ditawarkan oleh bank hingga 25 tahun, hal ini dapat meringankan cicilan kredit tiap bulannya kepada bank sesuai dengan kondisi ekonomi calon nasabahnya.<sup>5</sup>

---

<sup>3</sup> Muhammad Yakup, Abdul Gani, dan Emiel Salim Siregar, "Pengaturan Hukum Terhadap Layanan Internet Banking Dalam Transaksi Perbankan," *Jurnal Pionir* 6, no.1 (2020): 34.

<sup>4</sup> Diana Nurjanah, "Analisis Pengaruh Faktor Internal Dan Faktor Eksternal Perbankan Terhadap Penyaluran KPR Pada Bank Rakyat Indonesia Di Surabaya," (Thesis, UPN VETERAN, Jawa Timur, 2022), 1.

<sup>5</sup> Rangga Rasphian, "Analisis Beberapa Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Penyaluran Kredit KPR Pada PT. Bank BTN," (Thesis, UPN Veteran, Jawa Timur, 2022), 2.

Meskipun KPR banyak peminat, hal ini dibuktikan sejak adanya penandatanganan MoU atau bisa disebut sebagai perjanjian kerjasama pada 27 Mei 2021 dengan jumlah ASN yang memiliki minat terhadap KPR mencapai 200 orang. Namun, ada kekhawatiran bahwa dengan meningkatnya tingkat pertumbuhan KPR, nilai properti tidak akan mencerminkan nilai sebenarnya karena saling ketergantungan antara suku bunga pinjaman, permintaan konsumen, dan harga rumah. Jika suku bunga pinjaman menurun, akan ada permintaan yang lebih besar untuk KPR, yang akan menaikkan biaya perumahan. Hal ini dapat mengganggu stabilitas sistem perbankan.<sup>6</sup>

Tempat tinggal atau rumah adalah kebutuhan pokok bagi semua orang. Untuk memenuhi kebutuhan setiap orang dalam bentuk rumah ini, maka dapat mengakibatkan setiap orang untuk termotivasi meningkatkan penghasilannya dalam bekerja. Namun adanya kebutuhan lainnya yang harus dipenuhi menyebabkan tidak semua orang dapat membeli rumah secara *cash*. Oleh karena itu bank sebagai lembaga penyedia jasa keuangan memfasilitasi masyarakat dengan adanya kredit perumahan.<sup>6</sup>

Permasalahan perumahan merupakan isu penting yang mendapat perhatian lebih dari pemerintah, yang menjadi isu utama hingga sekarang. Permasalahan tentang perumahan terus berlanjut dan bahkan akan terus meningkat dari tahun ke tahun, seiring dengan pertumbuhan penduduk, kemajuan teknologi, perubahan gaya hidup dan juga tuntutan-tuntutan sosial

---

<sup>6</sup> Rissa Afni Martinouva. "Analisis Hukum Pelaksanaan Perjanjian Pembelian Kredit Rumah Tanpa Bank Di Bandar Lampung." *Pranata Hukum*, 15, no. 2 (2020): 120.



lainnya.<sup>7</sup> Meskipun begitu, usaha untuk memiliki rumah saat ini bukanlah hal yang mudah untuk diwujudkan. Jumlah lahan yang sekarang langka, pertumbuhan penduduk yang tinggi membuat harga rumah kini menjadi semakin mahal. Untuk kalangan masyarakat menengah kebawah, tentu tidak mudah untuk mendapatkan rumah.

Masyarakat yang membutuhkan rumah dengan cara kredit, peran perbankan sangat dibutuhkan untuk mendukung kegiatan perekonomian tersebut. Perbankan merupakan segala sesuatu yang mencakup tentang bank, kelembagaan, dan juga kegiatan bisnis. Bank mampu membantu masyarakat dan mendorong kegiatan perekonomian dengan menyediakan berbagai fasilitas diantaranya adalah kredit.<sup>8</sup>

Nasabah dapat dikatakan layak atau tidaknya dalam memenuhi pembiayaan KPR, salah satunya dilihat dari penghasilan nasabah tersebut. Jika penghasilan nasabah melebihi *repayment capacity* (RPC) maka nasabah layak menerima pembiayaan tersebut, namun jika nasabah tidak mencukupi maka nasabah tidak bisa menjalani pembiayaan KPR.<sup>9</sup>

Setiap bank tentunya memiliki strategi khusus guna menarik nasabahnya agar tertarik serta memutuskan mengambil kredit di bank tersebut.

Peneliti memilih bank BTN Kantor Cabang Jember sebagai tempat penelitian,

---

<sup>7</sup> Abdul Hanan, "Analisis Faktor-Faktor Keputusan Konsumen Dalam Memilih Pembiayaan KPR Syariah Di Bank BTN Syariah Kota Cirebon," (Skripsi, IAI Bunga Bangsa, Cirebon, 2019), 1.

<sup>8</sup> Ridwansyah Putra, "Pengaruh Lokasi, Persepsi Harga Dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Rumah: Studi Pada Nasabah BTN Syariah Malang" (Skripsi, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, Malang, 2020), 2.

<sup>9</sup> Alfian Gusti Ramadhan, "Analisis Kualitas Pelayanan Pada Bank BTN Syariah Pekanbaru (KPR)" (Skripsi, Universitas Islam, Riau, 2022), 5.

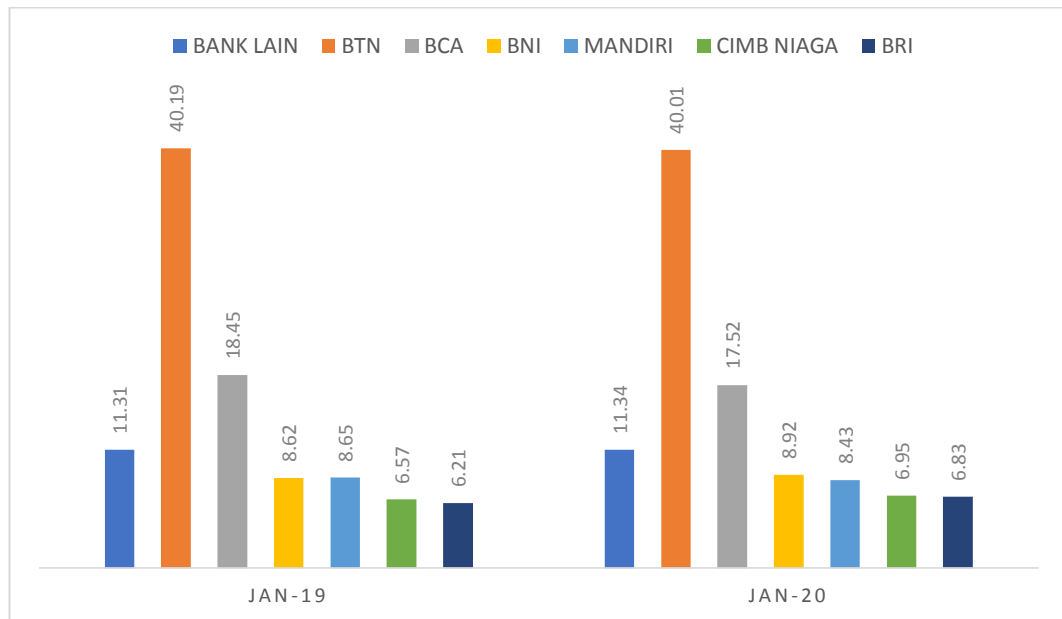
karena selain sebagai pencetus produk kredit KPR serta banyak orang yang mendapatkan kredit rumah bank (KPR). Hal ini ditunjukkan dengan penguasaan pangsa pasar terbesar Bank BTN di antara bank-bank di Indonesia dan menjadi pemimpin pasar pembiayaan perumahan sebesar 40%. Keluarga atau individu dengan pendapatan tetap atau tidak menentu menjadi sasaran KPR. Banyak orang, bahkan mereka yang bekerja di sektor informal, tertarik untuk mengajukan KPR setelah mengetahui jenis dan manfaat yang diberikan oleh program KPR BTN. Komunitas yang dimaksud adalah komunitas yang pekerjaannya dicirikan sebagai dilakukan dalam skala kecil dan dijalankan oleh individu dengan kebijaksanaan yang cukup besar atas cara dan pengaturan menjalankan bisnis.<sup>10</sup>

Pemerintah telah menunjuk BTN (Bank Tabungan Negara) sebagai bank yang memberikan KPR kepada anggota kelas menengah ke bawah. Hal tersebut dikarenakan Bank BTN dinilai mampu mengelola kredit dalam skala kecil (retail) dengan kantor cabangnya yang menyebar diseluruh wilayah Indonesia. Selain itu, Bank ini merupakan bank yang pertama sebagai bank yang menyediakan produk kredit KPR yang resmi dikeluarkan pada 10 Desember 1976.” Pada waktu itu BTN telah menyalurkan KPR sebesar Rp 352 triliun dan sebanyak 5 juta keluarga telah dibiayai Bank BTN untuk kredit perumahan.<sup>11</sup>

---

<sup>10</sup> Ashshiddiq Nurwantono dan Rifqi, “Prosedur Pencairan Kredit KPR BTN Mikro Pada PT. Bank Tabungan Negara (PERSERO) TBK. Kantor Cabang Kota Tasikmalaya” (Thesis, Universitas Siliwangi, 2019), 3.

<sup>11</sup> Abdul Hanan, “Analisis Faktor-Faktor Keputusan Konsumen Dalam Memilih Pembiayaan KPR Syariah Di Bank BTN Syariah Kota Cirebon,” (Skripsi,IAI Bunga Bangsa, Cirebon,2019), 7.



Sumber : Laporan Tahun 2020 Bank BTN

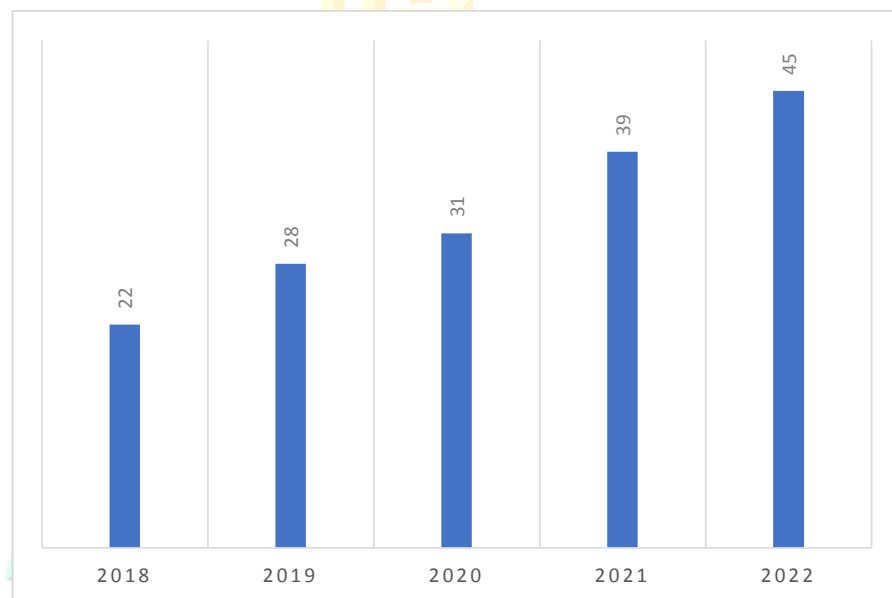
**Gambar 1.1**  
**Pangsa Pasar KPR**

Dari gambar diagram batang dijelaskan Bank BTN mempunyai pangsa pasar tertinggi jika dibandingkan dengan bank lainnya yakni pada 2019 sebanyak 40,19% dan pada 2020 sebanyak 40,01%. Adapun BCA dengan pangsa pasar pada 2019 sebanyak 18,45 dan 2020 sebanyak 17,52%. BNI memiliki pangsa pada 2019 sebanyak 8,62% dan pada 2020 sebanyak 8,92%. Sedangkan Bank Mandiri pada 2019 dengan pangsa pasar sebanyak 8,65% dan 2020 sebanyak 8,43%. Cimb Niaga memiliki pangsa pasar pada 2019 sebanyak 6,57% dan 2020 sebanyak 6,95%. Bank BRI pada 2019 dengan pangsa pasar 6,21% dan 2020 sebanyak 6,83%. Adapula pangsa pasar yang dimiliki oleh bank lainnya pada 2019 sebanyak 11,31% dan 2020 sebanyak 11,34%.<sup>12</sup>Dapat disimpulkan bahwa bank BTN sebagai pemimpin pangsa pasar menandakan bank memiliki tingkat penjualan produk KPR yang sangat

<sup>12</sup> Bank Tabungan Negara, "Laporan Tahunan Bank BTN 2020," 22 November 2022.

tinggi dibandingkan dengan bank lainnya. Hal tersebut juga menandakan tingginya minat masyarakat dalam memutuskan memilih kredit KPR di Bank BTN.

Di Kabupaten Jember, bisnis perumahan ini memiliki perkembangan. Minat masyarakat mengambil KPR di Bank BTN KC Jember dari tiap tahunnya mengalami peningkatan. Hal ini dapat dibuktikan dengan persentase nasabah yang membeli rumah menggunakan sistem KPR:



Sumber : Dokumentasi Bank BTN KC Jember

**Gambar 1.2**  
**Jumlah nasabah KPR**

Diagram batang diatas menjelaskan bahwa tahun 2018 sebanyak 22 nasabah telah mengajukan KPR. Tahun 2019 tercatat sebanyak 28 nasabah yang telah mengajukan KPR. Tahun 2020 sebanyak 31 nasabah telah mengajukan KPR. Tahun 2021 sejumlah 39 nasabah telah mengajukan KPR. Tahun 2022 ada 45 nasabah telah mengajukan KPR. Jadi dapat disimpulkan

bahwa setiap tahunnya nasabah yang telah mengajukan KPR di Bank BTN KC Jember selalu mengalami peningkatan. Hal tersebut juga membuktikan bahwa minat nasabah dalam memilih KPR di Bank BTN KC Jember sangat tinggi.

Peningkatan permintaan nasabah akan rumah melalui produk KPR yang disediakan oleh bank karena disebabkan oleh faktor-faktor yang mendasari nasabah untuk melakukan kredit perumahan. Menurut teori Faktor-faktor tersebut dapat berasal dari faktor internal maupaun eksternal.<sup>13</sup> Selain itu nasabah juga memiliki faktor prioritas yang di sebut sebagai faktor utama yang menyebabkan nasabah dalam memilih produk KPR dalam bank.

Dari uraian tersebut maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul “Analisis Faktor Prioritas Keputusan Nasabah Dalam Memilih Kredit Pemilikan Rumah di Bank BTN Kantor Cabang Jember.”

## **B. Fokus Penelitian**

Berdasarkan dari uraian latar belakang tersebut, terdapat beberapa fokus penelitian yang jadi masalah yang akan dikaji, sebagai berikut :

1. Bagaimana proses pengambilan keputusan nasabah dalam memilih kredit pemilikan rumah di Bank BTN Kantor Cabang Jember?
2. Bagaimana faktor internal dan eksternal keputusan nasabah dalam memilih kredit pemilikan rumah di Bank BTN Kantor Cabang Jember?
3. Bagaimana faktor prioritas keputusan nasabah dalam memilih kredit pemilikan rumah di Bank BTN Kantor Cabang Jember?

---

<sup>13</sup> Mashyur Razak, *Perilaku Konsumen* (Makassar : Alauddin University Press, 2016), 33.

### C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian adalah standar akhir yang harus dipenuhi oleh suatu proses, dan merupakan tolok ukur yang sangat spesifik dalam menyusun arah dan prosedur untuk suatu kegiatan. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui proses pengambilan keputusan nasabah dalam memilih kredit pemilikan rumah di Bank BTN Kantor Cabang Jember.
2. Untuk mengetahui faktor internal dan eksternal keputusan nasabah dalam memilih kredit pemilikan rumah di Bank BTN Kantor Cabang Jember.
3. Untuk mengetahui faktor prioritas keputusan nasabah dalam memilih kredit pemilikan rumah di Bank BTN Kantor Cabang Jember.

### D. Mnafaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis
  - a. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menerapkan teori tentang perilaku konsumen yang membahas mengenai faktor yang menyebabkan keputusan pembelian konsumen dalam membeli ataupun memakai suatu barang/jasa perbankan.
  - b. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menjadi penguat teori tentang perilaku konsumen dan dijadikan sebagai dasar pijakan peneliti selanjutnya guna menyempurnakan hasil penelitiannya.

#### 2. Manfaat Praktis

##### a. Bagi Peneliti

Diharapkan peneliti dapat mengaplikasikan teori tentang perilaku konsumen kedalam dalam dunia perbankan guna mengetahui

faktor yang dapat menentukan keputusan nasabah dalam memilih KPR.

b. Bagi Universitas

Diharapkan penelitian ini dapat berkontribusi sebagai bahan rujukan untuk kepentingan akademis UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.

c. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi bank BTN agar dapat mengetahui faktor dalam mempengaruhi nasabah untuk memilih produk KPR sehingga bank dapat memilih strategi yang tepat guna menarik minat nasabah serta meningkatkan penjualan produk KPR BTN.

## **E. Definisi Istilah**

Definisi istilah diartikan sebagai pemahaman peneliti tentang makna istilah dalam penelitiannya dengan tujuan agar tidak ada salah pengertian pada makna istilahnya. Berikut ini adalah definisi istilah dalam penelitian :

### **1. Analisis**

Analisis merupakan suatu aktivitas terdiri dari serangkaian aktivitas seperti mengurai, membedakan, mengkategorikan dan mengelompokkan kembali hal-hal menurut kriteria tertentu. Kemudian cari hubungannya, lalu jelaskan artinya. Pengertian analisis juga dapat diartikan sebagai usaha untuk mengamati dengan menjelaskan komponen bahan atau menyusun komponen ini untuk studi lebih lanjut.

Sebagian orang beranggapan bahwa yang dimaksud dengan analisis adalah kemampuan memecahkan masalah atau memecah informasi atau materi menjadi komponen lebih kecil untuk pemahaman dan interpretasi yang lebih mudah.<sup>14</sup> Dapat disimpulkan bahwa analisis merupakan suatu kegiatan menemukan penemuan-penemuan baru pada suatu objek yang akan dipelajari atau diamati oleh peneliti dengan menemukan bukti yang akurat pada objek.

## 2. Prioritas

Prioritas menurut definisi KBBI, adalah sesuatu yang didahulukan. Prioritas dipandang sebagai urutan kepentingan yang harus didahulukan dari kepentingan lainnya. Dapat disimpulkan bahwa prioritas adalah pilihan utama yang harus didahulukan dibandingkan dengan pilihan lainnya.<sup>15</sup> Apabila dikaitkan dengan faktor prioritas nasabah maka dapat diterangkan bahwa faktor prioritas adalah faktor utama yang menjadi pertimbangan nasabah dalam memilih suatu produk maupun jasa.

## 3. Keputusan Nasabah

Keputusan digambarkan sebagai memilih antara dua atau lebih pilihan. Dengan kata lain, pembuat keputusan perlu memiliki berbagai pilihan. Harus menanggapi pertanyaan tentang apa yang harus dilakukan dan apa yang harus dikatakan sehubungan dengan perencanaan. Tindakan terhadap implementasi yang secara signifikan menyimpang dari rencana

---

<sup>14</sup> R.A. Dwi Ayu dan Puspitasari, "Analisa Sistem Informasi Akademik (SISFO) Dan Jaringan di Universitas Bina Darma," (Laporan Kerja Praktek, Universitas Bina Darma,2021), 13.

<sup>15</sup> Muhtar dan M.Syaiful, *Rasa dan Karsa*, (Jakarta: Guepedia, 2019), 88.



awal dapat dianggap sebagai keputusan. Pada dasarnya, keputusan yang baik dapat digunakan untuk menghasilkan rencana yang baik.<sup>16</sup>

#### 4. Kredit Pemilikan Rumah (KPR)

Kredit pemilikan rumah adalah jalur kredit yang ditawarkan oleh bank kepada peminjam individu yang ingin membeli atau merenovasi rumah. Pembelian Rumah dilakukan untuk sebuah rumah di atas tanah milik, dengan jaminan hak milik atas rumah dan tanah milik itu sendiri.<sup>17</sup>

Selain itu, KPR akan membebankan beberapa jenis kredit, diantaranya pembayaran kepada kreditur, seperti biaya profesional (uang perkiraan biaya), biaya notaris, biaya bank, biaya asuransi listrik, dan biaya asuransi jiwa selama masa kredit. Hutang bank adalah sejumlah hutang (uang) yang harus dibayar dari debitur kepada bank sebagai kompensasi atas kredit.

#### F. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan mencakup inti dari urutan dari bab 1 hingga bab 5 penulisan skripsi. Dalam penelitian ini terdapat 5 bab dengan terbagi menjadi beberapa sub bab untuk memudahkan mengetahui isi dari skripsi.

Berikut ini penjabaran dari masing-masing bab tersebut :

<sup>16</sup> Mirza Astia Amri, "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Bank OCBC NISP Medan Dalam Pemilihan KPR Konvensional dan Syariah," (Tesis, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, 2019), 53.

<sup>17</sup> Ayuningrum dan Dessi, "Analisis Perbandingan Sistem Pemberian Kredit Pemilikan Rumah (KPR) dan Pembiayaan (KPR Syariah) Terhadap Penjualan (Studi Kasus Bank BTN Konvensional Dengan Bank BTN Syariah di Jakarta)" (Skripsi, Universitas Pelita Bangsa, 2019), 57.

**Bab 1: Pendahuluan**

Bab ini menguraikan konteks penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat, definisi istilah yang ada dalam skripsi.

**Bab II: Kajian Pustaka**

Bab ini menguraikan tentang penelitian terdahulu yang dijadikan paokan serta menguraikan teori yang akan digunakan juga dikaitkan dengan temuan peneliti.

**Bab III: Metodologi Penelitian**

Bab ini menguraikan terkait metode yang hendak di gunakan oleh peneliti yang mencakup pendekatan dan jenis penelitian, lokasi, subjek, teknik, analisis serta keabsahan data juga tahapan dalam penelitian.

**Bab IV: Penyajian Data Dan Analisis**

Bab ini menguraikan tentang gambaran objek penelitian sesuai dengan topic penelitian, pemaparan hasil wawancara dan juga menganalisis hasil temuan dan dikaitkan dengan teori.

**Bab V: Penutup**

Bab ini menguraikan kesimpulan dan juga saran yang didasarkan pada hasil temuan yang dilakukan oleh peneliti.

## BAB II

### KAJIAN KEPUSTAKAAN

#### A. Penelitian Terdahulu

1. In Nuryani, Ahmad Mulyadi Kosim dan Yono tahun 2023 meneliti dengan judul ‘‘Analisis Faktor Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah dalam Memilih Produk KPR Syariah: Studi kasus Bank BTN Syariah KCU Kota Bogor’’<sup>18</sup>

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya sebuah rumah bagi setiap keluarga karena merupakan kebutuhan utama yang harus dipenuhi saat berkeluarga. Tujuan dari adanya penelitian ini guna mengetahui faktor yang meliputi persepsi, promosi dan pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk KPR di Bank B TN Syariah KCU Kota Bogor.

Metode penelitian yang digunakan melalui pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan melalui wawancara dan kuisisioner. Sebanyak 200 nasabah bank menjadi populasi serta diambil 100 nasabah guna dijadikan sebagai sampel penelitian dari hasil perhitungan rumus Slovin.

Hasil penelitian ini faktor persepsi, promosi dan pelayanan berpengaruh pada keputusan nasabah untuk memilih KPR di Bank B TN Syariah KCU Kota Bogor.

---

<sup>18</sup> In Nuryani, Ahmad Mulyadi Kosim dan Yono, ‘‘Analisis Faktor Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah dalam Memilih Produk KPR Syariah: Studi kasus Bank BTN Syariah KCU Kota Bogor,’’ *Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam* 4, no.4 (2023): 991-1008.

Persamaan penelitian ini yakni meneliti mengenai faktor yang mempengaruhi nasabah dalam memilih produk KPR. Sedangkan perbedaannya hanya meneliti 3 faktor saya meliputi persepsi, promosi dan pelayanan. Sedangkan penelitian saat ini mengamati faktor eksternal dan internal kemudian menganalisis faktor yang menjadi prioritas nasabah.

2. Hendri Wira, Wiwik Andriani dan Fera Sriyunianti tahun 2023 meneliti “ Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Masyarakat Terhadap Pembiayaan Kredit Kepemilikan Rumah (KPR) BTN”<sup>19</sup>

Adanya penelitian ini dilatarbelakangi karena rumah merupakan salah satu sara investasi dalam jangka panjang. Setiap manusia hidup untuk memenuhi kebutuhannya seperti membeli rumah karena merupakan kebutuhan primer yang wajib dipenuhi. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui faktor seperti tingkat pendapatan, jumlah tanggungan keluarga, tingkat pendidikan, usia serta lokasi perumahan dengan minat masyarakat pada pembiayaan KPR BTN.

Metode penelitian yang digunakan melalui pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan melalui kuisioner. Sebanyak 60 kepala keluarga di perumahan Anugrah Regency dan sampel yang digunakan yakni sampel jenuh sehingga diperoleh 60 sampel yang berasal dari semua anggota populasi untuk digunakan sebagai sampel.

---

<sup>19</sup> Hendri Wira, Wiwik Andriani dan Fera Sriyunianti, “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Masyarakat Terhadap Pembiayaan Kredit Kepemilikan Rumah (KPR) BTN,” *Jurnal Akuntansi, Bisnis dan Ekonomi Indonesia* 2, no.1 (2023): 174-183.

Hasil penelitian menunjukkan tingkat pendapatan, jumlah tanggungan keluarga, tingkat pendidikan, usia serta lokasi perumahan berpengaruh dengan minat masyarakat pada pembiayaan KPR BTN.

Persamaannya meneliti mengenai faktor yang mempengaruhi nasabah dalam memilih produk KPR. Perbedaannya hanya meneliti faktor seperti tingkat pendapatan, jumlah tanggungan keluarga, tingkat pendidikan, usia serta lokasi perumahan. Sedangkan penelitian saat ini mengamati faktor eksternal dan internal kemudian menganalisis faktor yang menjadi prioritas nasabah.

3. Lisna Ariyani dan Yusuf Asyahri tahun 2022 meneliti ‘‘Analisis Keputusan Nasabah Dalam Memilih Pembiayaan KPR Di PT. Bank BTN Kantor Cabang Syariah Banjarmasin’’<sup>20</sup>

Dari latar belakang bahwa pesatnya kebutuhan masyarakat akan rumah sebagai tempat tinggal menyebabkan KPR menjadi layanan yang disediakan oleh bank guna memberikan kredit pada nasabahnya. Tujuan adanya penelitian ini adalah mengetahui pengaruh harga, kualitas pelayanan dan promosi pada keputusan nasabah memilih KPR.

Metode penelitian menerapkan pendekatan kuantitatif. Data dikumpulkan melalui kuisioner. Teknik sampel yang digunakan yakni random sampel sehingga diperoleh 100 responden penelitian.

---

<sup>20</sup> Lisna Ariyani dan Yusuf Asyahri, ‘‘Analisis Keputusan Nasabah Dalam Memilih Pembiayaan KPR Di PTT. Bank BTN Kantor Cabang Syariah Banjarmasin,’’ *Journal of Economics and Islamic Economics* 2, no. 2 (2022): 83-99.

Hasil menunjukkan bahwa harga, kualitas pelayanan dan promosi berpengaruh pada keputusan nasabah memilih KPR KC Syariah Banjarmasin.

Persamaannya meneliti mengenai faktor yang mempengaruhi nasabah dalam memilih produk KPR. Perbedaannya hanya meneliti faktor seperti pengaruh harga, kualitas pelayanan, promosi. Sedangkan penelitian saat ini mengamati faktor eksternal dan internal kemudian menganalisis faktor yang menjadi prioritas nasabah.

4. Rasi Magi Akhsya, Hilman Hakiem dan M. Kholil Nawawi tahun 2022 meneliti ‘‘Faktor - Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Konsumen dalam Pembelian Properti Syariah’’<sup>21</sup>

Dilatarbelakangi oleh kebutuhan fisik khususnya tempat tinggal yakni rumah. Kini mudah bagi setiap orang untuk memiliki rumah impian melalui kredit KPR. Tujuan dari penelitian ini mengetahui persepsi konsumen tentang kualitas produk, kualitas pelayanan dan religiusitas pada keputusan pembelian properti di Rumah Halal Indonesia.

Metode penelitian memakai pendekatan kuantitatif. Melalui pengumpulan data dengan kuisioner, wawancara dan dokumentasi.

Dengan populasi konsumen rumah halal Indonesia pada Agustus 2022 berjumlah 249 diambil 71 untuk dijadikan sampel dengan memakai teknik *purposive*.

---

<sup>21</sup> Rasi Magi Akhsya, Hilman Hakiem dan M. Kholil Nawawi, ‘‘Faktor - Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Konsumen dalam Pembelian Properti Syariah,’’ *Jurnal Pendidikan dan Konseling* 4, no.5 (2022): 3827:3839.

Hasil menunjukkan persepsi konsumen tentang kualitas produk, kualitas pelayanan dan religiusitas berpengaruh pada keputusan pembelian properti di Rumah Halal Indonesia.

Persamaannya meneliti mengenai faktor yang mempengaruhi nasabah dalam memilih produk KPR. Perbedaannya meneliti faktor persepsi konsumen tentang kualitas produk, kualitas pelayanan dan religiusitas. Sedangkan penelitian saat ini mengamati faktor eksternal dan internal kemudian menganalisis faktor yang menjadi prioritas nasabah.

5. Murni Nia tahun 2022 meneliti ‘‘Analisis Faktor\_Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Memilih Pembiayaan Murabahah Pribadi’’<sup>22</sup>

Latar belakang perlunya informasi mengenai pemilihan pembiayaan agar nasabah tidak merasa dirugikan. Tujuannya adalah melakukan analisis faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah untuk memilih pembiayaan murabahah pribadi.

Metode penelitian melalui pendekatan kuantitatif dengan pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Sebanyak 22 responden diperoleh dari teknik pengambilan sampel berdasarkan kebetulan ketika nasabah yang secara kebetulan/insidental bertemu.

---

<sup>22</sup> Murni Nia, La Taena, Wargianti Laharsa, Abdullah Igo, Jafar Ahiri, Rizal, Jumat, dan La Ode Muh. Yamin, ‘‘Analisis Faktor\_Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Memilih Pembiayaan Murabahah Pribadi,’’ *Jurnal Online Program Studi Pendidikan Ekonomi* 7, no. 4, (2022): 127-143.

Hasil menunjukkan faktor keagamaan, karakteristik, pengetahuan serta pelayanan berpengaruh pada pemilihan pembiayaan murabahah pribadi.

Persamaannya meneliti mengenai faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah. Perbedaannya meneliti faktor keputusan nasabah pada produk pembiayaan murabahah pribadi. Sedangkan saat ini meneliti faktor keputusan memilih produk KPR.

6. Iswan Noor tahun 2022 meneliti “Pengaruh Pendapatan, Pengetahuan Tentang Akad Pembiayaan Syariah, Dan Promosi Bank Syariah Terhadap Keputusan Menggunakan Produk Pembiayaan Hunian Syariah Berbasis Akad Murabahah”<sup>23</sup>

Latar belakang dari penelitian karena adanya perbedaan KPR syariah dengan akad murabahah dengan tidak membebaskan bunga. Tujuan dari penelitian untuk mengetahui pendapatan, pengetahuan serta promosi dalam mempengaruhi keputusan dalam menggunakan produk pembiayaan hunian syariah dengan akad murabahah.

Metode penelitian ini dengan kuantitatif. Sejumlah 104 sampel guru dan karyawan mewakili 141 dari populasi guru dan karyawan MAN 2 dan 3 Kota Pekanbaru.

---

<sup>23</sup> Muhammad Ibnu Amien Dan Iswan Noor, “Pengaruh Pendapatan, Pengetahuan Tentang Akad Pembiayaan Syariah, Dan Promosi Bank Syariah Terhadap Keputusan Menggunakan Produk Pembiayaan Hunian Syariah Berbasis Akad Murabahah,” *Islamic Economics And Finance In Focus* 4, no. 1 (2022): 388-400.



Hasil penelitian telah menunjukkan bahwa pendapatan, pengetahuan dan promosi berpengaruh pada keputusan menggunakan KPR Syariah.

Persamaannya meneliti mengenai faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah. Perbedaannya hanya meneliti faktor seperti pendapatan, pengetahuan tentang akad pembiayaan syariah, dan promosi. Sedangkan penelitian saat ini mengamati faktor eksternal dan internal kemudian menganalisis faktor yang menjadi prioritas nasabah.

7. Sefy Frinthsari Putri tahun 2021 meneliti ‘‘Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Memilih Pembiayaan Kredit Kepemilikan Rumah Syariah’’<sup>24</sup>

Latar belakang adanya penelitian ini adalah adanya kebutuhan rumah sebagai kebutuhan terpenting yang wajib dipenuhi. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah memilih pembiayaan kredit kepemilikan rumah syariah pada BUS yang ada di Kota Malang.

Metode penelitian yang digunakan melalui pendekatan kuantitatif. Dengan cara pengumpulan data melalui kuisisioner. Dalam penelitian ini terdapat populasi seluruh nasabah yang mengambil KPR syariah di BUS Kota Malang. Sehingga melalui teknik *purposive* diperoleh 100 responden.

---

<sup>24</sup> Sefy Frinthsari Putri, ‘‘Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Memilih Pembiayaan Kredit Kepemilikan Rumah Syariah,’’ *Jurnal Ilmiah Universitas Brawijaya* (2021): 1-18.

Hasil menunjukkan religiusitas, promosi, dan tingkat biaya berpengaruh pada keputusan nasabah memilih pembiayaan KPR syariah di BUS Kota Malang. Namun, kualitas pelayanan tidak berpengaruh pada keputusan nasabah memilih pembiayaan KPR syariah.

Persamaannya meneliti mengenai faktor yang mempengaruhi nasabah dalam memilih produk KPR. Perbedaannya hanya meneliti faktor seperti religiusitas, kualitas pelayanan, promosi, dan tingkat biaya. Sedangkan penelitian saat ini mengamati faktor eksternal dan internal kemudian menganalisis faktor yang menjadi prioritas nasabah.

8. Wahyu Maulana tahun 2020 meneliti ‘‘Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Memilih Produk KPR’’<sup>25</sup>

Latar belakang dari penelitian ini karena pentingnya kebutuhan akan perumahan yang dapat diwujudkan melalui KPR dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti harga, promosi, citra merk dan lokasi. tujuannya guna mengetahui pengaruh dari harga, promosi, citra merk dan lokasi dalam menentukan keputusan nasabah memilih KPR.

Metode penelitian memakai pendekatan kuantitatif. Dengan kusioner sebagai alat pengumpul data penelitian. Populasinya meliputi seluruh Bank Syariah Mandiri Cabang Ulee Kereng. Sehingga dari populasi tersebut diambil sampel sejumlah 100.

---

<sup>25</sup> Wahyu Maulana, ‘‘ Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Memilih Produk KPR,’’ (Skripsi, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, 2020), 11.

Hasil menunjukkan harga, promosi, citra merk dan lokasi menentukan keputusan nasabah memilih KPR.

Persamaannya meneliti mengenai faktor yang mempengaruhi nasabah dalam memilih produk KPR. Perbedaannya hanya meneliti faktor seperti tingkat pendapatan, jumlah tanggungan keluarga, tingkat pendidikan, usia serta lokasi perumahan. Sedangkan penelitian saat ini mengamati faktor eksternal dan internal kemudian menganalisis faktor yang menjadi prioritas nasabah.

9. Cici Aulia dan Susianto tahun 2020 meneliti “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Memilih Kredit Perumahan Rakyat (KPR) Pada PT Bank Sumut Syariah KCP Kota Baru Marelan”<sup>26</sup>

Dilatarbelakangi oleh KPR sebagai alternatif demi terwujudnya rencana memiliki hunian yang layak bagi semua orang menyebabkan tingginya permintaan KPR. Hal tersebut tentunya didasari atas pertimbangan yang meliputi faktor-faktor. Tujuannya guna mengetahui pengaruh ekonomi, lingkungan, agama pada keputusan nasabah memilih KPR.

Metode penelitian yang digunakan melalui pendekatan kuantitatif.

Populasinya meliputi seluruh nasabah bank sumut syariah sehingga

---

<sup>26</sup> Cici Aulia dan Susianto, “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Memilih Kredit Perumahan Rakyat (KPR) Pada Pt Bank Sumut Syariah KCP Kota Baru Marelan,” *Jurnal FEB* 1, no. 1 (2020): 825-836.

melalui teknik pengambilan sampel acak diperoleh sampel sejumlah 53 nasabah.

Hasilnya menunjukkan ekonomi, lingkungan, agama berpengaruh pada keputusan nasabah memilih KPR.

Persamaannya meneliti mengenai faktor yang mempengaruhi nasabah dalam memilih produk KPR. Perbedaannya hanya meneliti faktor ekonom, lingkungan dan agama. Sedangkan penelitian saat ini mengamati faktor eksternal dan internal kemudian menganalisis faktor yang menjadi prioritas nasabah.

10. Abdul Hanan tahun 2019 meneliti “Analisis Faktor-Faktor Keputusan Konsumen Dalam Memilih Pembiayaan KPR Syariah Di Bank Btn Syariah Kota Cirebon”<sup>27</sup>

Latar belakang dari dilakukannya penelitian ini disebabkan oleh timbulnya persaingan akibat dari banyaknya industri perbankan yang menyediakan produk KPR baik bank konvensional maupun syariah.

Tujuannya mengetahui faktor internal dan eksternal dalam mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih KPR serta memahami kendala serta solusi dalam memilih KPR.

Metode penelitian melalui pendekatan kualitatif dengan pengumpulan data melalui observasi, wawancara serta dokumentasi. sumber data diperoleh melalui pimpinan Bank BTN syariah,

---

<sup>27</sup> Abdul Hanan, “Analisis Faktor-Faktor Keputusan Konsumen Dalam Memilih Pembiayaan KPR Syariah Di Bank Btn Syariah Kota Cirebon,” (Skripsi, Universitas Islam Bunga Bangsa Cirebon, 2018), 13.

manajer bidang marketing atau sales marketing dan nasabah Bank BTN syariah.

Hasil menunjukkan faktor internal kepercayaan sangat besar pengaruhnya terhadap keputusan konsumen dalam memilih pembiayaan KPR syariah di Bank BTN Kota Cirebon, disusul faktor persepsi dan motivasi kemudian yang terakhir adalah faktor pembelajaran, sementara untuk sikap sendiri kurang berpengaruh. Sedangkan faktor eksternal promosi dan pelayanan sangat besar pengaruhnya terhadap keputusan konsumen dalam memilih pembiayaan KPR syariah di Bank BTN Kota Cirebon, disusul faktor harga kemudian yang terakhir adalah faktor subbudaya dan akad pembiayaan kurang berpengaruh banyak terhadap keputusan konsumen. kendala yang biasa ditemui dalam mempengaruhi konsumen dalam memilih pembiayaan KPR syariah di Bank BTN syariah adalah promosi dan pelayanan yang menjadi faktor paling penting dan banyak ditemukan masalah-masalah pada faktor ini sehingga harus selalu ditingkatkan, faktor pelayanan juga harus memberikan kenyamanan dengan cara mempermudah serta mempercepat proses administrasi serta harga yang kompetitif. Selanjutnya faktor SDM yang masih kurang mengerti dan paham tentang akad-akad dalam pembiayaan di Bank Syariah atau bisa juga dengan meningkatkan skillskill Marketingnya dengan melakukan pelatihan.

Persamaannya meneliti mengenai faktor yang mempengaruhi nasabah dalam memilih produk KPR. Perbedaannya objek penelitian

terdahulu yakni pada bank syariah sedangkan penelitian saat ini bank konvensional.

**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

<b>No</b>	<b>Penulis</b>	<b>Judul</b>	<b>Persamaan</b>	<b>Perbedaan</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	Iin Nuryani, Ahmad Mulyadi Kosim dan Yono (2023)	Analisis Faktor Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah dalam Memilih Produk KPR Syariah: Studi kasus Bank BTN Syariah KCU Kota Bogor	Meneliti mengenai faktor yang mempengaruhi nasabah dalam memilih produk KPR	Hanya meneliti 3 faktor saya meliputi persepsi, promosi dan pelayanan. Sedangkan penelitian saat ini mengamati faktor eksternal dan internal kemudian menganalisis faktor yang menjadi prioritas nasabah.
2	Hendri Wira, Wiwik Andriani dan Fera Sriyunianti (2023)	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Masyarakat Terhadap Pembiayaan Kredit Kepemilikan Rumah (KPR) BTN	Meneliti mengenai faktor yang mempengaruhi nasabah dalam memilih produk KPR	Hanya meneliti faktor seperti tingkat pendapatan, jumlah tanggungan keluarga, tingkat pendidikan, usia serta lokasi perumahan. Sedangkan penelitian saat ini mengamati faktor eksternal dan internal kemudian menganalisis faktor yang menjadi prioritas nasabah
3	Lisna Ariyani dan Yusuf Asyahri (2022)	Analisis Keputusan Nasabah Dalam Memilih Pembiayaan KPR Di PT. Bank BTN Kantor Cabang Syariah Banjarmasin	Meneliti mengenai faktor yang mempengaruhi nasabah dalam memilih produk KPR	Hanya meneliti faktor seperti pengaruh harga, kualitas pelayanan, promosi. Sedangkan penelitian saat ini mengamati faktor

1	2	3	4	5
				eksternal dan internal kemudian menganalisis faktor yang menjadi prioritas nasabah.
4	Rasi Magi Akhsya, Hilman Hakiem dan M. Kholil Nawawi (2022)	Faktor - Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Konsumen dalam Pembelian Properti Syariah	Meneliti mengenai faktor yang mempengaruhi nasabah dalam memilih produk KPR	Hanya meneliti faktor persepsi konsumen tentang kualitas produk, kualitas pelayanan dan religiusitas. Sedangkan penelitian saat ini mengamati faktor eksternal dan internal kemudian menganalisis faktor yang menjadi prioritas nasabah
5	Murni Nia (2022)	Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Memilih Pembiayaan Murabahah Pribadi	Meneliti mengenai faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah	Meneliti faktor keputusan nasabah pada produk pembiayaan murabahah pribadi. Sedangkan saat ini meneliti faktor keputusan memilih produk KPR
6	Muhammad Ibnu Amien dan Iswan Noor (2022)	Pengaruh Pendapatan, Pengetahuan Tentang Akad Pembiayaan Syariah, Dan Promosi Bank Syariah Terhadap Keputusan Menggunakan Produk Pembiayaan Hunian Syariah Berbasis Akad Murabahah	Meneliti mengenai faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah	Hanya meneliti faktor seperti pendapatan, pengetahuan tentang akad pembiayaan syariah, dan promosi. Sedangkan penelitian saat ini mengamati faktor eksternal dan internal kemudian menganalisis faktor yang menjadi prioritas nasabah
7	Sefy Frinthsari Putri (2021)	Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Memilih Pembiayaan Kredit	Meneliti mengenai faktor yang mempengaruhi nasabah dalam memilih produk	Hanya meneliti faktor seperti religiusitas, kualitas pelayanan, promosi, dan tingkat biaya. Sedangkan penelitian saat ini

1	2	3	4	5
		Kepemilikan Rumah Syariah	KPR	mengamati faktor eksternal dan internal kemudian menganalisis faktor yang menjadi prioritas nasabah
8	Wahyu Maulana (2020)	Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Memilih Produk KPR	Meneliti mengenai faktor yang mempengaruhi nasabah dalam memilih produk KPR	Hanya meneliti faktor seperti tingkat pendapatan, jumlah tanggungan keluarga, tingkat pendidikan, usia serta lokasi perumahan. Sedangkan penelitian saat ini mengamati faktor eksternal dan internal kemudian menganalisis faktor yang menjadi prioritas nasabah
9	Cici Aulia dan Susianto (2020)	Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Memilih Kredit Perumahan Rakyat (KPR) Pada Pt Bank Sumut Syariah Kcp Kota Baru Marelau	Meneliti mengenai faktor yang mempengaruhi nasabah dalam memilih produk KPR	Hanya meneliti faktor ekonom, lingkungan dan agama. Sedangkan penelitian saat ini mengamati faktor eksternal dan internal kemudian menganalisis faktor yang menjadi prioritas nasabah
10	Abdul Hanan (2019)	Analisis Faktor-Faktor Keputusan Konsumen Dalam Memilih Pembiayaan KPR Syariah di Bank BTN Syariah Kota Cirebon	Meneliti mengenai faktor yang mempengaruhi nasabah dalam memilih produk KPR	Objek penelitian terdahulu yakni pada bank syariah sedangkan penelitian saat ini bank konvensional

*Sumber* : data diolah peneliti

Dari penelitian terdahulu yang telah dipaparkan di atas dapat disimpulkan bahwa dalam melakukan analisis guna mengetahui faktor yang dapat mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih KPR, peneliti



menggunakan pendekatan kualitatif karena dianggap mendapat jawaban yang lebih rinci dari nasabah serta menggali lebih banyak informasi mengenai faktor yang menjadi prioritas dalam memilih KPR sedangkan penelitian terdahulu kebanyakan menggunakan pendekatan kuantitatif yang kemudian data dari nasabah dikumpulkan melalui kuisisioner yang berisi pernyataan nasabah mengenai faktor apa yang menjadi sebab nasabah dalam memutuskan mengambil KPR di suatu bank. Selain itu penelitian ini lebih menekankan pada faktor internal dan eksternal yang kemudian dianalisis lagi untuk diketahui faktor prioritas dalam memilih KPR.

## B. Kajian Teori

### 1. Keputusan Nasabah

#### a. Pengertian Keputusan Nasabah

Pembuatan keputusan atau *decision making* ialah proses memilih atau menentukan berbagai kemungkinan-kemungkinan diantara situasi-situasi yang tidak pasti. Pembuatan keputusan terjadi di

dalam situasi yang meminta seseorang harus memprediksi ke depan, memilih salah satu diantara dua pilihan atau lebih atau membuat estimasi (prakiraan) mengenai frekuensi kejadian berdasarkan bukti-bukti yang terbatas.<sup>28</sup>

Menurut Samarwan dalam Kuncoro & Aditya keputusan adalah pemilihan suatu tindakan dari dua atau lebih pilihan alternatif. Jika dikaitkan dengan keputusan nasabah, menurut Kasmir nasabah

---

<sup>28</sup> Philip Kotler dan Gary Armstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran* (Jakarta: Erlangga,2008), 181.

merupakan konsumen yang membeli atau menggunakan produk yang dijual atau ditawarkan oleh bank. Nasabah adalah pelanggan (customer) yaitu individu atau perusahaan yang mendapatkan manfaat atau produk dan jasa dari sebuah perusahaan perbankan, meliputi kegiatan pembelian, penyewaan serta layanan jasa.<sup>29</sup>

Dapat disimpulkan bahwa keputusan nasabah adalah suatu proses penelusuran masalah, identifikasi masalah hingga penarikan kesimpulan dimana seorang nasabah memutuskan untuk memilih produk pada lembaga perbankan yang dianggap menjadi solusi dari kebutuhan dan keinginan konsumen tersebut. Seorang nasabah yang hendak melakukan pilihan maka ia harus memiliki pilihan alternatif. Dengan demikian ia harus mengambil keputusan produk apa yang akan dipilihnya, atau ia harus memilih satu dari beberapa pilihan produk yang ada. Keputusan nasabah ini timbul karena adanya dorongan emosional dari dalam diri nasabah maupun pengaruh dari orang lain.<sup>30</sup>

#### **b. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah**

Dalam melakukan pengambilan keputusan seorang nasabah tentunya dipengaruhi oleh berbagai macam faktor, termasuk faktor internal ataupun eksternal. Berikut ini akan dijabarkan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan konsumen :

<sup>29</sup> Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2017), 65.

<sup>30</sup> Philip Kotler dan Keller, *Manajemen Pemasaran Jilid I edisi Kedua Belas* (Jakarta: PT. Lades, 2007), 166-167.

## 1) Faktor Internal

Faktor internal yang mempengaruhi perilaku konsumen menurut teori dari Mashyur Razak meliputi motivasi, gaya hidup, persepsi, pembelajaran dan kepercayaan.<sup>31</sup>

### a) Motivasi

Motivasi merupakan faktor yang dapat menggerakkan individu untuk bertindak dalam rangka mencapai tujuan. Menurut teori motivasi apabila dihubungkan dengan pengambilan keputusan, maka pengambilan keputusan seorang konsumen dalam membeli atau tidak suatu barang maupun jasa sesuai dengan pertimbangan kebutuhan serta keinginannya atas manfaat yang diperoleh dari produk tersebut. Berangkat dari teori Piramida Maslow, konsumen selalu ingin meningkatkan kepuasannya. Sehingga timbul rasa untuk memiliki dan mencapai hal lain yang bernilai lebih, yang disebut keinginan.

Sejatinya keinginan bukanlah hal pokok namun keinginan menjadi motivasi tersendiri apabila kebutuhan telah terpenuhi.<sup>32</sup>

### b) Gaya Hidup

Pendapat dari Engel gaya hidup didefinisikan sebagai cara seseorang dalam membelanjakan uangnya serta waktunya untuk memenuhi hasratnya. Namun pendapat dari Mowen dan

<sup>31</sup> Mashyur Razak, *Perilaku Konsumen* (Makassar : Alauddin University Press, 2016), 33.

<sup>32</sup> Rudi Irwansyah et al, *Perilaku Konsumen* (Bandung : Widina Bhakti Persada), 109.

Minor , gaya hidup memaparkan cara seseorang dalam melakukan kegiatan konsumsi serta memberikan gambaran saat seseorang melakukan pemilihan dalam menggunakan waktu dan uang yang dimilikinya. Pendapat dari Hawkins, Best dan Coney, gaya hidup yang dimiliki orang tentunya sangat berpengaruh pada perilaku pembelian yang mengakibatkan keputusan konsumsi juga dapat berubah dari faktor pengaruh lingkungannya.<sup>33</sup> Kesimpulannya gaya hidup merupakan cara seseorang dalam menghabiskan uang dan waktunya untuk memilih maupun membeli barang/ jasa dengan cara sederhana maupun berlebihan.

c) Persepsi

Pendapat dari Kotler persepsi yakni Proses dimana orang memilih, mengatur, dan menginterpretasikan informasi yang mereka berikan untuk menghasilkan kesan yang berarti

dari dunia luar. Sulaiman mendefinisikan persepsi sebagai proses di mana seseorang menyortir dan memilih sensasi yang mereka alami sebelum mengaturnya dan kemudian menafsirkannya. Manusia menerima dan menerima sensasi melalui panca inderanya. Stimulus adalah istilah untuk informasi sensorik yang diterima sistem sensorik manusia. Persepsi tidak hanya bergantung pada rangsangan fisik, tetapi

---

<sup>33</sup> Razak, *Perilaku*, 57.

juga memperhitungkan lingkungan dan kondisi emosional seseorang. Ada tiga proses perseptual yang memungkinkan individu mempersepsikan objek yang sama dengan berbagai cara, yaitu :

- (1) Perhatian selektif, konsumen cenderung memperhatikan rangsangan yang berkaitan dengan kebutuhan mereka saat ini dengan tidak memperhatikan yang lainnya.
- (2) Distorsi selektif, yaitu konsumen cenderung mendistorsi informasi supaya tetap sama dengan ekspektasi dari suatu barang/jasa yang telah ada.
- (3) Ingatan selektif, yaitu konsumen cenderung lebih suka mengingat hal positif tentang produk yang mereka sukai.<sup>34</sup>

#### d) Pembelajaran

Pendapat Schiffman dan Kanuk, belajar dari sudut pandang pemasaran dapat dilihat sebagai suatu proses di mana

seseorang memperoleh keahlian dalam membeli dan mengkonsumsi barang maupun jasa untuk memberi gambaran informasi di masa depan. Sedangkan Sulaiman mendefinisikan belajar sebagai perubahan perilaku yang diakibatkan oleh pengalaman konsumen. Namun Engel, Blackwell, dan Miniard mendefinisikan belajar sebagai suatu proses di mana informasi, sikap, maupun perilaku diubah sebagai hasil dari pengalaman.

---

<sup>34</sup> Razak, 68.

Menurut banyak definisi proses belajar, proses belajar konsumen pada hakekatnya adalah proses yang berubah dan berkembang sebagai hasil dari informasi baru yang dipelajari dari berbagai sumber maupun dari pemikiran atau pengalamannya sendiri. Menurut Schiffman dan Kanuk, pembelajaran mencakup semua jenis pembelajaran, termasuk reaksi sederhana yang hampir tidak disengaja serta perolehan pengetahuan tentang beragam konsep abstrak dan penyelesaian masalah yang menantang. Meskipun teori belajar memiliki berbagai pendapat, mereka semua setuju bahwa penguatan, sinyal, dan penguatan semua dapat berperan dalam proses pembelajaran.<sup>35</sup>

e) Kepercayaan

Sumarwan berpendapat bahwa kemampuan suatu produk untuk mendapatkan kepercayaan konsumen tergantung pada kualitas produk tersebut. Pengetahuan konsumen dan kesimpulan konsumen tentang produk, fitur, dan manfaat adalah penjelasan dari Mowen dan Minor terkait kepercayaan pelanggan. Produk, orang, bisnis, di mana seseorang memiliki pandangan dan sikap adalah contoh objek. Karakteristik yang mungkin dimiliki atau tidak dimiliki suatu objek disebut sebagai atribut. Manfaat, adalah efek menguntungkan dari

---

<sup>35</sup> Razak, 81-82.

kualitas yang diperoleh pelanggan ketika menggunakan ataupun membeli produk/jasa.

Kepercayaan akan mengikat secara jika informasi yang diperoleh diyakini akurat, relevan, dan lengkap. Aspek lain yang memengaruhi tingkat kepercayaan adalah interaksi masa lalu; interaksi yang menguntungkan secara teratur dengan satu orang di masa lalu akan menumbuhkan kepercayaan timbal balik dan harapan akan hubungan positif di masa depan.<sup>36</sup>

## 2) Faktor Eksternal

Faktor eksternal yang mempengaruhi perilaku konsumen menurut teori dari Etta dan Sopiha meliputi promosi (pengiklanan), harga, sub budaya, dan pelayanan.<sup>37</sup>

### a) Promosi (Pengiklanan)

Promosi digunakan sebagai media komunikasi guna memaparkan informasi mengenai produk sehingga konsumen

akan tertarik serta terpengaruh untuk membeli produk yang ditawarkan. Sebagai salah satu upaya guna memperkenalkan produk kepada konsumen sehingga tahu dan dapat menerima produk yang ditawarkan. Terdapat jenis promosi yang seringkali digunakan berupa: iklan, penjualan personal, promosi penjualan, publisitas, dan *direct marketing*. Pemasaran

<sup>36</sup> Syamsiar Zahrani & Marpina, M, "Analisis Faktor-Faktor Fundamental Yang Mempengaruhi Keputusan Menjadi Nasabah KPR BTN IB Di BTN Syariah," *Jurnal Manajemen, Akuntansi, Ekonomi* 1, no. 3 (2022): 78-87.

<sup>37</sup> Etta Sangadji dan Sopiha, *Perilaku Konsumen*, (Jogjakarta: Penerbit Andi, 2013), 42.

dan promosi tidak dapat dipisahkan karena keduanya saling berkaitan, pemasaran tidak dapat berjalan tanpa adanya promosi sedangkan promosi sendiri tidak akan maksimal tanpa adanya pemasaran. Menurut pandangan konsumen sendiri promosi dapat bersifat persuasif (mempengaruhi) konsumen dalam melakukan keputusan pembelian. Adapula pendapat dari Sistaningrum bawasannya tujuan promosi dibedakan menjadi 4, yakni mengenalkan produk, membujuk, modifikasi dan membentuk tingkah laku serta mengingatkan kembali tentang produk dan perusahaan yang bersangkutan.<sup>38</sup>

b) Harga

Harga menjadi salah satu elemen penting yang dapat menentukan tingkat keberhasilan suatu perusahaan dilihat dari segi banyaknya keuntungan yang dihasilkan dari penjualan produk. Penetapan harga suatu produk haruslah tepat supaya

tidak merugikan perusahaan, harga yang rendah dapat menyebabkan keuntungan yang diperoleh kecil. Begitu juga sebaliknya apabila harga yang ditawarkan tinggi maka keuntungan yang diperoleh akan meningkat. Harga sendiri menjadi pertimbangan konsumen dalam memutuskan untuk membeli atau tidak membeli suatu produk. Harga termasuk banyaknya uang yang harus dikeluarkan oleh konsumen untuk

---

<sup>38</sup> M. Anang Firmansyah, *Perilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran)*, (Yogyakarta : Penerbit Deepublish, 2018), 200.



memakai maupun membeli barang yang diinginkannya serta mewakili kualitas suatu produk. Sejak zaman tukar menukar barang atau disebut sebagai barter harga menjadi komponen penting dalam perdagangan. Hingga saat ini pada sistem pembayaran menggunakan uang harga sebagai penentu dalam menilai produk.

Berdasarkan pendapat dari Kotler & Keller harga menjadi salah satu elemen untuk menghasilkan keuntungan serta dapat menciptakan *positioning merk* di benak konsumen. Saat ini harga menjadi pertimbangan konsumen dalam memutuskan untuk membeli produk, konsumen sangat cermat dalam memilih produk yang akan digunakan. Artinya konsumen sudah sangat cerdas dalam menggunakan produk dengan harga yang sesuai dengan daya beli serta harapannya.

Hal tersebut menyebabkan perusahaan agar tetap

memperhatikan harga sebagai salah satu strategi bersaing

dengan perusahaan lainnya agar sesuai kebutuhan konsumen

sehingga target dapat tercapai. Tidak semua konsumen memilih

harga yang murah untuk sebuah produk. Dari pendapat Kotler

dan Keller terdapat perubahan dalam menetapkan harga suatu

produk, banyak perusahaan yang telah berhasil memberikan

harga yang mahal akan tetapi memberikan kesan yang unik

pada produk yang dijual. Tentunya hal tersebut dapat

mendorong konsumen untuk memutuskan pembelian produk tanpa melihat harga yang murah namun lebih kepada keunikan yang dimiliki. Meskipun demikian perusahaan harus tetap memperhatikan pesaing agar mampu bertahan di tengah persaingan yang semakin gencar.

Doyle dan Saunders mengatakan bahwa harga merupakan hal penting yang banyak dijadikan alasan oleh konsumen, seperti harga ekonomis yang menunjukkan harga yang selalu diinginkan konsumen, maupun alasan psikologis yang mana harga sebagai tolak ukur dalam melihat kualitas suatu produk yang dijual.

Terdapat 2 peranan harga menurut Tjiptono dalam proses pengambilan keputusan konsumen :

(1) Peranan alokasi, membantu konsumen untuk melakukan keputusan pembelian berdasarkan nilai guna dari produk yang diperoleh dengan tetap memperhatikan daya beli konsumen.

(2) Peranan informasi memberitahu konsumen tentang faktor-faktor produksi serta kualitas yang akan didapatkannya.<sup>39</sup>

c) Sub Budaya

Pendapat dari Kotler dan Keller terdiri atas sub budaya yang lebih kecil dengan ciri serta sosialisasi khusus untuk

---

<sup>39</sup> Firmansyah, 180.

anggotanya. Bangsa, agama, kelompok ras, dan daerah geografis merupakan sub budaya. Sub budaya banyak membentuk segmen pasar penting dengan merancang produk dan program pemasaran yang disesuaikan dengan kebutuhan konsumen. Produk yang dibuat oleh perusahaan tentunya disesuaikan dengan daerah yang cocok sebagai target pasar. Sub budaya menurut Solomon yakni sebuah kelompok yang memiliki persamaan kepercayaan dan pengalaman sebagai ciri khas tersendiri bagi mereka. Kelompok ini kemudian diklasifikasikan berdasarkan umur, ras, suku, maupun tempat tinggal. Terdapat perbedaan pada setiap suku dalam menentukan keinginan serta kebutuhannya, contohnya pada saat membeli produk, berkunjung ke suatu tempat maupun rasa keingintahuan untuk mencoba produk baru. Pendapat Schiffman dan Kanuk, sub budaya membagi seluruh masyarakat menjadi berbagai macam contohnya kebangsaan, agama, lokasi geografis, ras, usia, gender, dan bahkan status pekerjaan. Setiap kelompok tentunya memiliki ciri khas yang menjadi pembeda dengan sub budaya lainnya.<sup>40</sup>

---

<sup>40</sup> Firmansyah, 235.

#### d) Pelayanan

Pelayanan pada umumnya didefinisikan sebagai suatu tindakan guna menciptakan kepuasan konsumen.<sup>41</sup> Menurut KBBI pelayanan dijelaskan sebagai upaya melayani kebutuhan orang lain, yakni membantu memberikan mempersiapkan keperluan seseorang.<sup>42</sup> Hakikatnya pelayanan yakni proses yang mencakup banyak kegiatan. Pelayanan sendiri ditujukan untuk memenuhi kebutuhan yang berasal dari aktivitas orang lain.

R.A Supriyono menyatakan pelayanan ditunjukkan oleh perusahaan guna memenuhi kebutuhan konsumen agar terkesan konsumen mendapatkan kepuasan dari perusahaan tersebut. Dengan begitu maka akan tercipta kepuasan pada produk maupun jasa yang diberikan oleh suatu perusahaan.<sup>43</sup> Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bawasannya pelayanan yakni suatu kegiatan yang ditunjukkan untuk membantu konsumen melakukan aktivitasnya sehingga akan berdampak pada terciptanya kepuasan konsumen dalam memakai maupun membeli produk maupun jasa.

<sup>41</sup> Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2010), 22.

<sup>42</sup> Tim Penyusun, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta : Balai Pustaka, 1990), 415.

<sup>43</sup> Malayu S.P Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan* (Jakarta PT. Bumi Aksara, 2005),

### 3) Faktor Prioritas

Istilah prioritas adalah kata yang mengacu pada sesuatu yang dianggap lebih penting dari pada yang lain, sehingga perlu didahulukan. Prioritas dianggap sebagai hal yang paling utama. Sesuatu yang dianggap penting tentu ada di berbagai aspek kehidupan. Prioritas dalam hidup akan menentukan cara seseorang dalam mengambil keputusan. Arti prioritas adalah mengutamakan atau mendahulukan sesuatu yang terbilang terpenting. Selain itu, arti prioritas dapat bermakna juga memilah dan memilih mana prioritas paling utama dan penting. Dalam kaitannya dengan keputusan konsumen faktor prioritas harus menjadi pertimbangan yang paling penting supaya dalam melakukan pembelian/pemakaian barang dan jasa sesuai dengan harapan yang mereka inginkan. Dari pengertian diatas maka faktor prioritas adalah sebagai faktor yang paling utama yang dapat mempengaruhi seseorang dalam menentukan/memilih barang/jasa yang menjadi kebutuhan hidup.<sup>44</sup>

#### c. Proses Pengambilan Keputusan Nasabah

Menurut Kotler menyatakan tahapan-tahapan yang dilakukan nasabah (konsumen) dalam perilaku keputusan pembelian meliputi:<sup>45</sup>

##### 1) Mengenali Permasalahan (*Problem Recognition*)

<sup>44</sup> Zulfi Azhar, Masitah Handayani, "Analisis Faktor Prioritas Dalam Pemilihan Perumahan KPR Menggunakan Metode AHP," *Jurnal Manajemen Informatika dan Sistem Informasi* 1, no. 2 (2018) : 19-22.

<sup>45</sup> Tatik Suryani, *Manajemen Pemasaran Strategik Bank di Era Global: Menciptakan Nilai Unggul untuk Kepuasan Nasabah* (Jakarta: Prenamedia Group, 2017), 93.

Masalah timbul dari dalam diri konsumen yang berupa kebutuhan, yang digerakkan oleh rangsangan dari dalam diri pembeli atau dari luar. Berdasarkan pengalaman yang lebih lalu, seseorang belajar bagaimana mengatasi dorongan ini ke arah satu jenis objek yang dapat menjenuhkannya. Semua rangsangan yang ada pada diri konsumen menyebabkan dia mengenal suatu masalah. Sehingga perusahaan perlu mengetahui jawaban dari pertanyaan apakah masalah yang dirasakan.

2) Mencari Informasi (*Information Search*)

Setelah timbul suatu masalah berupa kebutuhan yang digerakkan oleh rangsangan dari luar, dan didorong untuk memenuhi kebutuhan tersebut, konsumen akan mencari informasi tentang objek yang bisa memuaskan keinginannya. Kemudian mengadakan penilaian terhadap informasi yang diperolehnya.

3) Mengevaluasi Pilihan (*Evaluation of Alternative*)

Dari informasi yang diperoleh konsumen, digunakan untuk memperoleh gambaran yang lebih jelas mengenai alternatif-alternatif yang dihadapi serta daya tarik masing-masing alternative.

4) Keputusan Membeli (*Decision Making*).

Tahap evaluasi berakibat bahwa konsumen membentuk preferensi diantara alternatif-alternatif produk barang dan jasa.

5) Perilaku Pasca Beli (*Post Purchase Behavior*)

Setelah melakukan pembelian konsumen akan merasakan kepuasan atau mungkin ketidakpuasan. Ini menarik bagi produsen untuk memerhatikan tindakan konsumen setelah melakukan pembelian. Konsumen dalam memenuhi keinginannya, mempunyai pengharapan agar bisa terpuaskan. Pengharapan konsumen itu timbul dari pesanpesan yang diterima dari para penjual, teman dan sumber lain bahkan dari perusahaan sendiri.

## **2. Kredit Pemilikan Rumah (KPR)**

### **a. Pengertian Kredit Pemilikan Rumah**

Kredit Pemilikan Rumah (KPR) adalah suatu fasilitas kredit yang diberikan oleh perbankan kepada para nasabah perorangan yang akan membeli atau memperbaiki rumah. KPR ini merupakan salah satu program pemerintah guna membantu pengadaan perumahan bagi masyarakat. KPR melibatkan perseroan terbatas yang menyediakan tanah untuk pembangunan rumah. Berdasarkan pembagiannya KPR

ada dua macam yakni KPR Subsidi dan KPR Non Subsidi. KPR Subsidi ditunjukkan untuk masyarakat dengan penghasilan menengah kebawah. KPR nonsubsidi ditunjukkan untuk semua kalangan masyarakat.<sup>46</sup>

### **b. Jenis-Jenis KPR**

#### **1) KPR Bersubsidi**

---

<sup>46</sup> Yusuf Asyahri, "Korelasi Promosi Terhadap Keputusan Nasabah dalam Memilih Pembiayaan Kredit Perumahan Rakyat (KPR) Bersubsidi," *Qonun Iqtishad EL Madani Journal* 1, no. 2 (2022) : 62-67.

KPR bersubsidi merupakan yaitu suatu kredit yang diperuntukan kepada masyarakat berpenghasilan menengah ke bawah dalam rangka memenuhi kebutuhan perumahan atau perbaikan rumah yang telah dimiliki. Bentuk subsidi yang diberikan berupa : Subsidi meringankan kredit dan subsidi menambah dana pembangunan atau perbaikan rumah. Kredit subsidi ini diatur tersendiri oleh Pemerintah, sehingga tidak setiap masyarakat yang mengajukan kredit dapat diberikan fasilitas ini. Secara umum batasan yang ditetapkan oleh Pemerintah dalam memberikan subsidi adalah penghasilan pemohon dan maksimum kredit yang diberikan.

## 2) KPR Non Subsidi

KPR Non Subsidi merupakan yaitu suatu KPR yang diperuntukan bagi seluruh masyarakat. Ketentuan KPR ditetapkan oleh bank, sehingga penentuan besarnya kredit maupun suku bunga dilakukan sesuai kebijakan bank yang bersangkutan.<sup>47</sup>

### c. Persyaratan KPR

Secara umum persyaratan dan ketentuan yang diperlakukan oleh bank untuk nasabah yang akan mengambil KPR relatif sama. Baik dari sisi administrasi maupun dari sisi penentuan kreditnya. Untuk mengajukan KPR, pemohon harus melampirkan:

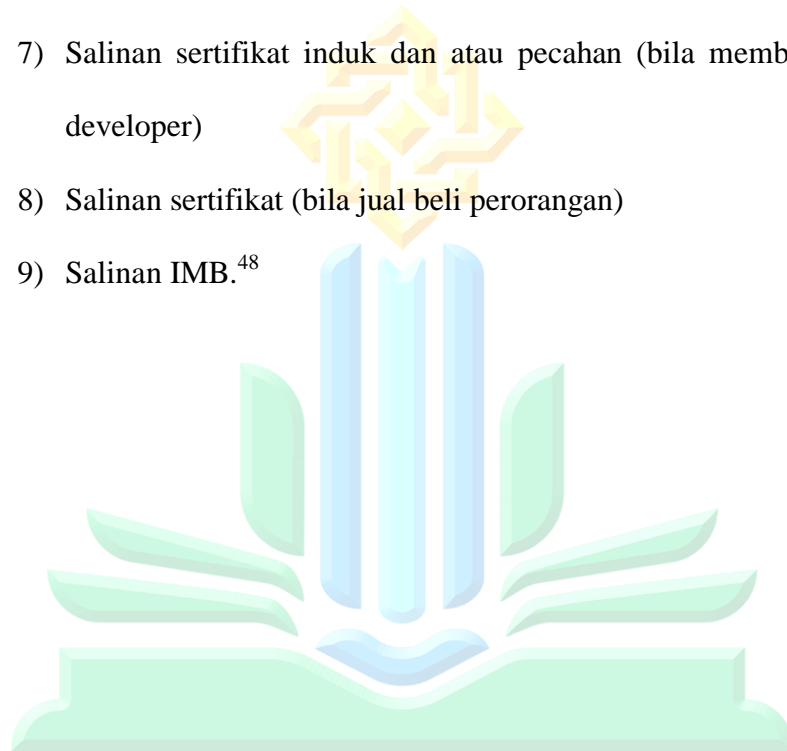
#### 1) KTP suami dan atau istri (bila sudah menikah)

---

<sup>47</sup> Sri Kumala Dewi, Henny Andriyani Wirananda, "Analisis Penerapan Sistem dan Prosedur Pemberian Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Pada Bank Tabungan Negara Cabang Medan," *Management Studies and Entrepreneurship Journal (MSEJ)* 4, no. 2 (2023) : 983-992.



- 2) Kartu Keluarga
- 3) Keterangan penghasilan atau slip gaji
- 4) Laporan keuangan (untuk wiraswasta)
- 5) NPWP Pribadi (untuk kredit di atas Rp. 100 juta)
- 6) SPT PPh Pribadi (untuk kredit di atas Rp. 50 juta)
- 7) Salinan sertifikat induk dan atau pecahan (bila membelinya dari developer)
- 8) Salinan sertifikat (bila jual beli perorangan)
- 9) Salinan IMB.<sup>48</sup>



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

---

<sup>48</sup> Fifi Hayrani Siregar, Henny Andriyani Wirananda, "Analisis Sistem Pembiayaan KPR Pada Bank BTN (Studi Kasus Bank BTN Kantor Cabang Medan)," *Management Studies and Entrepreneurship Journal (MSEJ)* 4, no. 2 (2023) : 860-866.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

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

Pendekatan penelitian yang digunakan yakni kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang ditujukan mengamati suatu masalah secara alamiah berdasarkan fakta yang ada. Penelitian kualitatif ini dapat menggali informasi secara mendalam sesuai dengan apa yang terjadi lapangan. Sehingga dapat dikatakan penelitian kualitatif memiliki sifat induktif yang mana dari fakta lapangan dapat ditarik suatu hipotesis atau teori. Jadi dalam penelitian ini analisis data yang dilakukan untuk membangun sebuah teori berbeda dengan penelitian kuantitatif yang tujuannya untuk membuktikan kebenaran dari teori.<sup>49</sup>

Jenis penelitian yang digunakan yakni deskriptif karena data yang dikumpulkan berupa catatan dan gambar yang akan jelaskan/ deskripsikan agar mudah dipahami orang lain. Jenis penelitian deskriptif memaparkan fenomena dan masalah yang terjadi sesuai dengan kenyataan dilapangan.

#### **B. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian merupakan tempat yang menjadi sumber data yang digunakan selama proses penelitian. Tempat penelitian ini mencakup informasi mengenai keadaan dan juga fenomena yang sedang terjadi. Sehingga dengan menentukan tempat penelitian dapat disimpulkan kejadian

---

<sup>49</sup> Zuchri Abdussamad, *Metode Penelitian Kualitatif* (Makassar : CV. Syakir Media Press, 2021), 81.

yang sesuai dengan masalah yang hendak diteliti.<sup>50</sup> Penulis memilih tempat penelitian di Bank BTN KC Jember yang beralamat Jl. Jendral Ahmad Yani, Kp. Using, Kepatihan, Kec. Patrang, Kabupaten Jember, Jawa Timur 68118. Alasan memilih lokasi tersebut dikarenakan Bank BTN KC Jember merupakan Bank konvensional yang mampu berkembang dengan pesat di Kabupaten Jember dengan produk KPR yang telah didukung oleh Pemerintah secara langsung.

### C. Subjek Penelitian

Dalam penelitian kualitatif subyek penelitian didefinisikan sebagai orang yang menjadi sumber informasi dengan pemahaman tentang masalah yang hendak diteliti. Oleh sebab itu, subyek penelitian memiliki posisi sentral dalam suatu penelitian kualitatif karena data/informasi yang akan digali terdapat pada subjek penelitian.<sup>51</sup> Dalam penelitian kualitatif penentuan informan dilakukan secara *purposive* yakni ditentukan dengan menyesuaikan pada tujuan penelitian. Penentuan informan yang didasarkan atas pertimbangan tertentu, seperti orang yang memiliki pengetahuan/ penguasaan informasi yang dibutuhkan oleh peneliti sehingga dapat membantu memecahkan rumusan masalah yang telah disusun.<sup>52</sup>

Dalam penelitian ini pertimbangan yang dijadikan acuan dalam memilih informan adalah pihak bank yang mengerti tentang KPR BTN serta

---

112. <sup>50</sup> Farida Nugrahani, *Metode Penelitian Kualitatif* (Surakarta: Pustaka Manggala, 2014),

<sup>51</sup> Abdussamad, *Metode Penelitian*, 129.

<sup>52</sup> Abdussamad, 137.

nasabah yang mengajukan KPR di BTN Kantor Cabang Jember. Berikut ini adalah daftar nama informan yang telah ditentukan oleh peneliti :

1. Bapak Moch. F.L Fahmi, selaku Kepala Marketing Bank BTN Kantor Cabang Jember.
2. Bapak Teguh Budi Triyantoro, nasabah KPR Bank BTN Kantor Cabang Jember.
3. Ibu Nabila Tiara, nasabah KPR Bank BTN Kantor Cabang Jember.
4. Bapak Fachrul Rozzy Firdaus, nasabah KPR Bank BTN Kantor Cabang Jember.
5. Bapak Ilham Romadhon, nasabah KPR Bank BTN Kantor Cabang Jember.
6. Bapak Teguh , nasabah KPR Bank BTN Kantor Cabang Jember.
7. Bapak Rony Juliantoro, nasabah KPR Bank BTN Kantor Cabang Jember.

#### **D. Teknik Pengumpulan Data**

1. Observasi

Observasi merupakan kegiatan mengamati suatu fenomena yang terjadi di lapangan secara kompleks. Hal yang paling penting saat observasi peneliti harus memiliki ingatan dan pengamatan yang baik agar informasi yang dikumpulkan tepat. Sukmadinata menyatakan bahwa observasi dapat dilakukan ketika kegiatan sedang berjalan sehingga diperoleh data dari hasil pengamatan secara langsung. Observasi ini terbagi menjadi 2 yaitu partisipatif apabila peneliti mengikuti secara langsung kegiatan yang terjadi dilapangan. Sedangkan non partisipatif apabila peneliti hanya melakukan pengamatan saja pada kegiatan yang

berlangsung tanpa ikut serta di dalamnya.<sup>53</sup> Sehingga dapat disimpulkan bahwa kegiatan observasi ini dilakukan untuk menggali data/ informasi secara langsung maupun tak langsung.

## 2. Wawancara

Menurut Nazir wawancara merupakan suatu proses untuk memperoleh informasi dengan tujuan untuk menggali informasi melalui kegiatan tanya jawab antara penanya dan narasumber dengan pedoman wawancara. Wawancara ini berguna membantu peneliti dalam mengumpulkan data primer serta menguji hasil data yang sudah dikumpulkan. Wawancara dibedakan menjadi wawancara tak terpimpin yaitu wawancara yang tidak terarah sehingga hasilnya kurang efisien. Sedangkan wawancara terarah merupakan wawancara yang dilakukan guna menggali informasi yang relevan saja.<sup>54</sup> Wawancara yang dilakukan peneliti merupakan wawancara terarah karena berpedoman pada pedoman wawancara dan juga menggali informasi yang relevan dengan rumusan masalah penelitian.

## 3. Dokumentasi

Menurut Sugiyono dokumentasi merupakan catatan peristiwa dimasa lampau yang dapat berbentuk tulisan maupun gambar. Keuntungan dari teknik ini karena lebih efisien dan murah. Data yang dikumpulkan melalui dokumentasi disebut sebagai data sekunder. Dalam penelitian ini dokumen yang digunakan yakni laporan tahunan Bank BTN untuk

---

<sup>53</sup> Hardani, *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif* (Mataram: CV. Pustaka Ilmu, 2020), 124.

<sup>54</sup> Hardani, 138.

memperoleh informasi mengenai perkembangan pangsa pasar KPR BTN dibandingkan dengan bank lainnya.<sup>55</sup>

## E. Analisis Data

Analisis data merupakan proses yang dilakukan untuk menyusun temuan berupa kata – kata yang telah diperluas oleh peneliti. Miles dan Huberman membagi analisis data menjadi 3 yaitu :

### 1. Reduksi data

Reduksi data didefinisikan sebagai pemilihan data dari hasil observasi lapangan yang disesuaikan dengan topic penelitian. Jadi pada dasarnya reduksi data ini adalah mengelompokkan data/ informasi yang diperlukan dan membuang yang tidak diperlukan sehingga diperoleh ringkasan sesuai dengan tujuan penelitian.

### 2. Penyajian data

Penyajian data merupakan uraian singkat yang berisi sejumlah informasi yang tersusun kemudian dilakukan penarikan kesimpulan.

Penyajian data umumnya bersifat naratif guna memahami fenomena yang terjadi dilapangan.

### 3. Penarikan simpulan dan verifikasi

Langkah terakhir yang dilakukan adalah penarikan simpulan, simpulan ini merupakan temuan dengan didukung oleh bukti lapangan yang ada secara valid dan konsisten. Simpulan ini merupakan hasil temuan yang menggambarkan uraian sebelumnya. Simpulan harus berdasarkan

---

<sup>55</sup> Hardani, 149.

tujuan awal penelitian dan temuan di lapangan yang mendiskripsikan objek yang diteliti.<sup>56</sup>

#### **F. Keabsahan Data**

Keabsahan data yakni kegiatan pengecekan untuk memastikan apakah data yang dikumpulkan valid/tidak. Dalam penelitian ini keabsahan data menggunakan triangulasi teknik, yakni cara yang dilakukan dengan berbagai macam teknik untuk mengetahui data yang dikumpulkan valid/tidak pada sumber yang sama.<sup>57</sup>

#### **G. Tahap – Tahap Penelitian**

Dalam melakukan penelitian ini penulis melakukan tahap-tahap penelitiannya sebagai berikut:

1. Tahap Pra Penelitian
  - a. Menyiapkan judul penelitian
  - b. Konsultasi judul penelitian
2. Penelitian
  - a. Mengumpulkan dan mencari sumber sebagai rujukan peneliti dalam penelitian (seperti buku, jurnal, tesis, skripsi, wawancara, dokumen, dan internet)
  - b. Memilih data yang telah terkumpul
  - c. Menyusun per bab
  - d. Menganalisis faktor prioritas keputusan nasabah terhadap pemilihan

KPR

---

<sup>56</sup> Hardani, 138.

<sup>56</sup> Hardani 163-172.

<sup>57</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif* (Bandung : Alfabeta), 90.

### 3. Pasca Penelitian

#### a. Penarikan kesimpulan



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R



## **BAB IV**

### **PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS**

#### **A. Gambaran Objek Penelitian**

##### **1. Profil Perusahaan**

Bank BTN adalah salah satu bank BUMN yang berada di Indonesia. Awal mulanya bank ini bernama Postpaarbank yang dibentuk pada masa pemerintahan Hindia Belanda pada tahun 1987 yang bertempat di Batavia. Tujuan dari didirikannya bank ini untuk membiasakan masyarakat memiliki budaya menabung. Tahun 1939 Postpaarbank mempunyai 4 cabang yang berada di Jakarta, Medan, Surabaya dan Makassar.

Kemudian, pada tanggal 29 Januari 1974, melalui Surat Menteri Keuangan Republik Indonesia No. B-49/MK/I/1974, Bank BTN ditunjuk oleh pemerintah Indonesia sebagai wadah pendanaan proyek perumahan untuk masyarakat umum. Sesuai dengan misi tersebut, Bank BTN mulai mengimplementasikan KPR (Kredit Pemilikan Rumah) pertama kali di tanah air pada tahun 1976. Akhirnya dengan bantuan KPR, BTN tetap bertahan sebagai satu-satunya bank di Indonesia dengan fokus penuh pada pertumbuhan pasar perumahan.

Setelah Indonesia merdeka Postpaarbank berganti menjadi Kantor Tabungan Pos RI dengan tugas khusus melakukan penukaran mata uang Jepang dengan Oeang RI (ORI). Hingga pada tahun 1950 Kantor Tabungan Pos RI berganti menjadi Bank Tabungan Pos menurut

keputusan UU Darurat pada 9 Februari 1950 sekaligus diperingati sebagai hari berdirinya Bank Tabungan Negara.

Berdasarkan UU Nomor 2 tahun 1964 Bank Tabungan Pos beganti nama menjadi Bank Tabungan Negara. Pada tahun 1964 melalui Surat Menteri Keuangan nomor B-/49/MK/1964 bank BTN memiliki kegiatan untuk memberikan kredit perumahan untuk masyarakat umum. Kredit perumahan di BTN dikenal sebagai KPR BTN yang pertama kali di luncurkan pada 10 Desember 1976, sehingga pada tanggal tersebut diperingati sebagai hari KPR. Sejak itulah Bank BTN menjadi pencetus dalam menyediakan layanan kredit perumahan lewat KPR BTN. Hingga saat ini bank BTN menjadi bank yang konsisten dengan kegiatan utama menyalurkan KPR.

## 2. Visi dan Misi Perusahaan

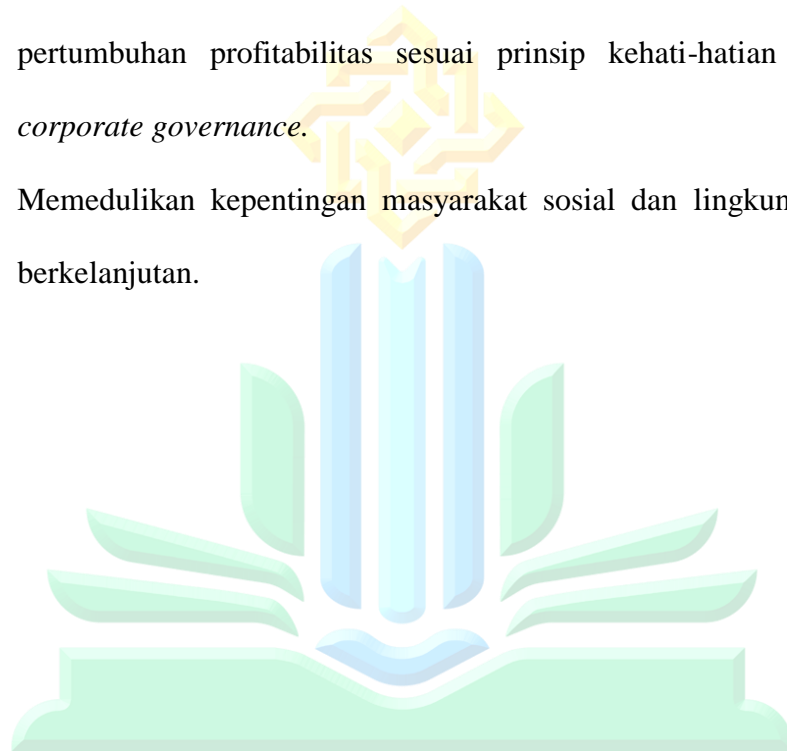
### Visi :

“Terdepan dan Terpercaya Dalam Memfasilitasi Sektor Perumahan dan Jasa Layanan Keuangan Keluarga”.

### Misi :

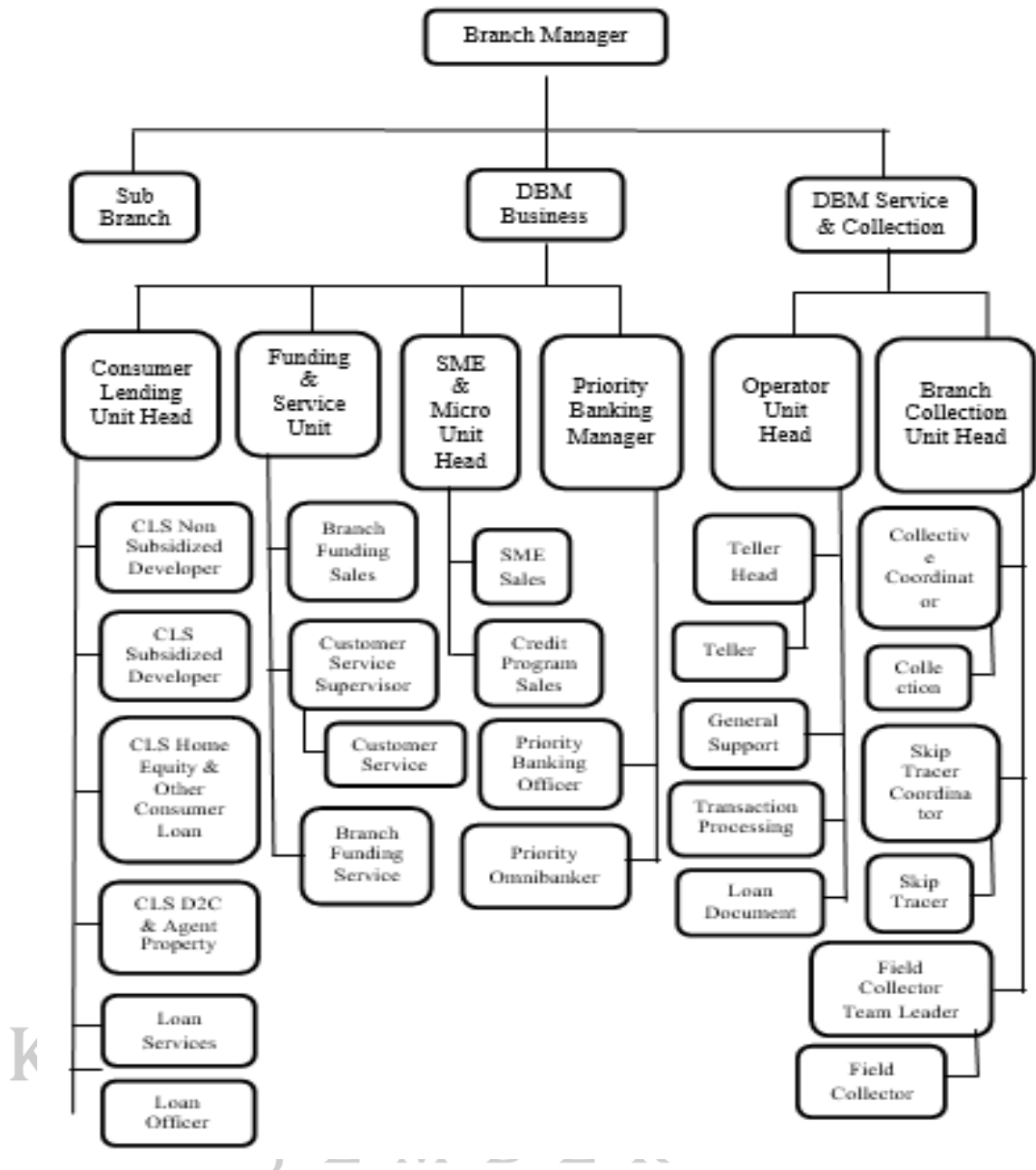
- a. Berperan aktif dalam mendukung sektor perumahan, baik dari sisi penawaran maupun dari sisi permintaan, yang terintegrasi dalam sektor perumahan di Indonesia.
- b. Memberikan layanan unggul dalam pembiayaan kepada sektor perumahan dan kebutuhan keuangan keluarga.

- c. Meningkatkan keunggulan kompetitif melalui inovasi pengembangan produk, jasa dan jaringan strategis berbasis digital.
- d. Menyiapkan dan mengembangkan *human capital* yang berkualitas, profesional, dan memiliki banyak integritas tinggi.
- e. Meningkatkan *shareholder value* dengan fokus kepada peningkatan pertumbuhan profitabilitas sesuai prinsip kehati-hatian dan *good corporate governance*.
- f. Memedulikan kepentingan masyarakat sosial dan lingkungan secara berkelanjutan.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

### 3. Struktur Organisasi Perusahaan



Sumber : dokumentasi Bank BTN KC Jember

**Gambar 4.1**  
**Struktur Organisasi Bank BTN**

Keterangan struktur organisasi dan fungsi masing-masing bagian:

**a. *Branch Manager (Kepala Cabang) dan Sub Branch, dengan fungsi:***

- 1) Mengembangkan bisnis di kantor cabang
  - a) Mempersiapkan perencanaan bisnis
  - b) Mengarahkan kegiatan promosi dan pemasaran
  - c) Membuat, menjamin serta mengembangkan keuntungan usaha
- 2) Merencanakan dan menyusun kebijakan
  - a) Menata kebijakan sesuai dengan arahan kantor pusat
  - b) Membuat ketetapan strategi untuk unit cabang
  - c) Merencanakan SDM
- 3) Mengawasi dan menyetujui kegiatan transaksi
  - a) Mengambil keputusan demi kepentingan bisnis.
  - b) Menyetujui/ menolak transaksi
  - c) Memberikan motivasi karyawan

**b. *Deputy Branch Manager Business, dengan fungsi :***

- 1) Melakukan penyusunan kebijakan serta strategi demi tercapinya target kredit
- 2) Meningkatkan kualitas tata kelola perusahaan
- 3) Melakukan evaluasi serta memutuskan kredit
- 4) Melakukan evaluasi standar pelayanan pada kredit *consumer*

- 5) Meninjau serta menandatangani memo pencairan bonus, spesial rate, bebas pinalti pencairan deposito dipercepat, dan verifikasi dokumen.
- 6) Meninjau dan menandatangani surat persetujuan penjualan tunai, memo pendebetn giro, proposal tawaran kerjasama, kontrak kerjasama serta pencairan kredit.

**c. Deputy Branch Manager Service & Collection, dengan tugas :**

- 1) Melakukan penyusunan kebijakan dan strategi untuk mengelola SDM serta kegiatan operasional bank
- 2) Melakukan evaluasi penempatan SDM sehingga tercipta SDM yang produktif
- 3) Menyetujui transaksi harian sesuai kewenangan dan juga batas nominalnya
- 4) Melakukan pemeriksaan dan persetujuan bagi pengembang usaha pada saat cair
- 5) Menyetujui pada sistem BDS.

- 6) Melakukan kewenangan pembayaran SPM (Surat Perintah Membayar)

**d. Consumer Lending Unit Head, dengan tugas :**

- 1) Meninjau dan menandatangani memo koreksi beserta lampirannya, surat pemberitahuan debitur dan PKS.
- 2) Meninjau dan menyetujui pencairan kredit.
- 3) Meninjau hasil pertukaran data dinamis dan melakukan penugasan.

- 4) Memberikan pengecekan pesanan untuk verifikasi penghasilan dan tempat kerja, tempat tinggal dan penilaian agunan.
- 5) Meninjau hasil pemeriksaan dan memberikan keputusan kredit.

**e. *Funding & Service Unit*, dengan tugas :**

- 1) Meninjau memo pengalihan dana dari rekening nasabah ke rekening lain sesuai perintah nasabah
- 2) Meninjau dan meneruskan rancangan kerjasama, kontrak kerjasama, dan memo penempatan dana.
- 3) Memeriksa permintaan program sponsor dan meminta anggaran pengeluaran.
- 4) Mengatur pengadaan permintaan program sponsor..
- 5) Memberikan memo perpanjangan penempatan dana.

**f. *SME & Micro Unit Head*, dengan fungsi :**

- 1) Mengawasi proses pencairan ataupun pembayaran angsuran yang dilakukan AO
- 2) Mengevaluasi *Account Officer Micro* saat proses pencairan ataupun saat membayar angsuran
- 3) Melakukan pengarahan pada semua karyawan
- 4) Mengingatkan *Account Officer Micro* apabila tidak memenuhi target.

**g. *Priority Banking Manager*, dengan fungsi :**

- 1) Menyetujui dilakukannya transaksi
- 2) Meninjau dan melanjutkan rancangan kerjasama

- 3) Meninjau dan melanjutkan kontrak kerjasama.
- 4) Menilai standar pelayanan utama.

**h. Operator Unit Head, dengan fungsi :**

- 1) Melakukan kewenangan pembayaran SPM (Surat Perintah Membayar).
- 2) Memverifikasi pembayaran angsuran, pencairan deposito, tabungan, cek & giro, RTGS dengan kewenangan dan batas nominal
- 3) Menyeujui upload pembayaran gaji karyawan
- 4) Melakukan persetujuan Sistem Pembayaran Administrasi Negara.
- 5) Melakukan pemeriksaan surat peringatan kliring

**i. Branch Collection Unit Head, dengan fungsi :**

- 1) Mengupayakan hukum untukantisipasi penyelamatan kredit bermasalah.
- 2) Memastikan langkah yang ditempuh guna menyelesaikan masalah kredit sesuai ketentuan bank dan hukum
- 3) Melakukan pengawasan pembayaran kredit kolektif
- 4) Melakukan pemeriksaan hasil *entry* (posting) transaksi dari *teller*
- 5) Mengkoordinasi kepala unit kerja yang terkait dengan pembayaran kolektif.
- 6) Membina kolektor beserta debitur kolektifnya.<sup>58</sup>

---

<sup>58</sup> Bank BTN Kantor Cabang Jember, ‘‘Struktur Organisasi,’’ 23 Februari 2023.



## **B. Penyajian Data dan Analisis**

### **1. Proses Pengambilan Keputusan Nasabah Dalam Memilih Kredit Pemilikan Rumah di Bank BTN Kantor Cabang Jember.**

Terdapat 5 proses pengambilan keputusan yang dilakukan nasabah dalam memilih KPR di Bank BTN Kantor Cabang Jember, kelima proses tersebut akan dijelaskan melalui wawancara dengan Bapak Moch. F.L Fahmi, selaku Kepala Marketing Bank BTN Kantor Cabang Jember pada hari Selasa tanggal 4 Juli 2023 pukul 15.00 WIB hingga selesai, dalam wawancara tersebut Bapak Moch. F.L Fahmi menuturkan :

Saat ini nasabah banyak yang menyadari bahwa rumah merupakan kebutuhan utama yang harus dipenuhi, selain dapat dijadikan investasi harga rumah setiap tahun mengalami kenaikan, membeli rumah bukanlah hal yang mudah banyak orang memilih mengontrak daripada membeli rumah padahal mereka dapat membeli rumah melalui KPR.<sup>59</sup>

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan menurut pendapat dari Bapak Moch. F.L Fahmi, banyak nasabah yang menyadari bahwa rumah merupakan kebutuhan utama yang harus dipenuhi, selain itu membeli rumah dapat dijadikan sebagai investasi masa depan mengingat harga rumah setiap tahunnya mengalami kenaikan. Membeli rumah bukanlah hal yang mudah, selain harga rumah yang semakin tinggi, beberapa orang memilih untuk menyewa karena lebih efektif dan efisien. Padahal, KPR bisa menjadi pilihan bagi setiap orang yang ingin mewujudkan impian untuk segera memiliki rumah.

---

<sup>59</sup> Moch. F.L Fahmi, diwawancara oleh Penulis, Jember, 4 Juli 2023.

Wawancara kedua juga dilakukan dengan Ibu Nabila Tiara selaku nasabah KPR, beliau menuturkan:

“Untuk mendapatkan KPR saya harus mencari informasinya terlebih dahulu, kebetulan pihak bank melalui brosur yang memberikan informasi produk terkait pengajuan KPR di BTN KC Jember.”<sup>60</sup>

Sebagaimana menurut Ibu Nabila Tiara, dijelaskan bahwa beliau mendapatkan informasi dari pihak bank melalui brosur yang memberikan informasi produk pada nasabah terkait pengajuan KPR di BTN KC Jember. Dari informasi tersebut nasabah telah memahami bahwa dalam mewujudkan impian memiliki rumah hunian dapat dilakukan dengan pengajuan KPR di Bank BTN KC Jember.

Beliau juga menjelaskan bahwa :

Sebelum memutuskan di Bank BTN KC Jember telah memikirkan secara matang karena ia telah banyak mendapat informasi di tempat-tempat lain sebagai bahan perbandingan. Menurutnya Bank BTN KC Jember memberi banyak keuntungan dari mulai prosesnya yang begitu mudah dan tepat serta sudah percaya sebagai bank dengan KPR yang memiliki penilaian positif di masyarakat.<sup>61</sup>

Menurut Ibu Nabila Tiara, tentu saja dalam menentukan pilihan selalu memikirkan dengan matang begitu juga ketika hendak memilih KPR di Bank BTN KC Jember. Proses keputusan pembelian seperti ini menurut Ibu Nabila Tiara, sebelum memutuskan di Bank BTN KC Jember telah memikirkan secara matang karena beliau telah banyak mendapatkan informasi di tempat-tempat lain. Menurutnya Bank BTN KC Jember

---

<sup>60</sup> Nabila Tiara, diwawancara oleh Penulis, Jember, 4 Juli 2023.

<sup>61</sup> Nabila Tiara, diwawancara oleh Penulis, Jember, 4 Juli 2023.

memberi banyak keuntungan dari mulai proses nya yang begitu mudah dan tepat serta sudah percaya sebagai bank dengan KPR yang memiliki penilaian positif di masyarakat.

Selain itu beliau menuturkan bahwa:

Saya memiliki pertimbangan secara matang dan juga memiliki informasi-informasi tentang KPR yang hendak diajukan hingga saat ini masih terus menggunakan produk KPR di Bank BTN KC Jember. Selain itu, saya memutuskan memilih KPR karena ingin segera memiliki rumah sendiri.<sup>62</sup>

Pernyataan keputusan pembelian menurut Ibu Tiara Andiri, setelah banyak pertimbangan secara matang tentu telah memiliki informasi-informasi tentang KPR yang hendak diajukan hingga saat ini masih terus menggunakan produk KPR di Bank BTN KC Jember. Selain itu, beliau juga menuturkan bahwa adanya keputusan memilih KPR dilakukan karena keinginannya segera memiliki rumah sendiri sehingga memutuskan mengajukan KPR BTN.

Ibu Nabila Tiara juga menuturkan :

“Setelah mengajukan KPR BTN tentu saya merasa puas hingga saat ini saya masih menjadi nasabah BTN.”<sup>63</sup>

Menurut Ibu Tiara Nabila, sejauh ini dalam penggunaan KPR di Bank BTN KC Jember beliau merasa puas, dari kepuasan tersebut timbul loyalitas yang menyebabkan beliau menjadi nasabah BTN hingga saat ini.

---

<sup>62</sup> Nabila Tiara, diwawancara oleh Penulis, Jember, 4 Juli 2023.

<sup>63</sup> Nabila Tiara, diwawancara oleh Penulis, Jember, 4 Juli 2023.

## **2. Faktor Internal Dan Eksternal Keputusan Nasabah Dalam Memilih Kredit Pemilikan Rumah di Bank BTN Kantor Cabang Jember.**

### **a. Faktor Internal Yang Menentukan Keputusan Nasabah Dalam Memilih Kredit Pemilikan Rumah di Bank BTN Kantor Cabang Jember.**

Setelah peneliti melakukan pengamatan di Bank BTN Kantor Cabang Jember diperoleh temuan bahwa perilaku nasabah KPR di Bank BTN Kantor Cabang Jember dalam memilih kredit pemilikan rumah sangat ditentukan oleh berbagai faktor, termasuk faktor internal (faktor yang bersumber dari dalam nasabah) maupun faktor eksternal (faktor yang bersumber dari luar diri nasabah). Faktor tersebut dapat menggerakkan nasabah dalam memilih KPR di Bank BTN Kantor Cabang Jember. Selain itu perilaku nasabah mencakup kegiatan yang menyangkut orang-orang ketika memilah, membeli dan juga menggunakan KPR sebagai salah satu kebutuhan utama yang harus dipenuhi setiap orang. Sebagai faktor yang sangat melekat dengan diri nasabah, faktor internal menjadi hal paling dasar yang dapat menggerakkan nasabah untuk memilih KPR di bank. Umumnya faktor internal sangat erat kaitannya dengan kondisi psikologi. Merujuk pada teori yang dikemukakan Mashyur Razak, faktor internal yang bisa menggerakkan konsumen untuk menggunakan suatu produk maupun jasa meliputi 5 hal yakni: motivasi, gaya hidup, persepsi, pembelajaran dan kepercayaan.

Untuk mengetahui faktor internal yang bisa mempengaruhi nasabah dalam memilih KPR di Bank BTN Kantor Cabang Jember, dalam observasi ini peneliti mengadakan wawancara dengan Bapak Moch. F.L Fahmi, selaku Kepala Marketing Bank BTN Kantor Cabang Jember pada hari Kamis tanggal 23 Februari 2023 pukul 15.00 WIB hingga selesai, dalam wawancara tersebut Bapak Moch. F.L Fahmi menuturkan :

Dari ke lima faktor internal tersebut, seringkali nasabah memilih KPR di Bank BTN Kantor Cabang Jember karena alasan kepercayaan yang mereka miliki pada pihak bank, hal ini disebabkan karena Bank BTN merupakan bank pertama yang menjadi pelopor dalam menyediakan produk kredit perumahan (KPR) demi membantu masyarakat memiliki rumah hunian yang layak dan kami berkomitmen agar dapat membantu masyarakat memiliki rumah melalui KPR BTN dengan persyaratan yang mudah dalam proses pengajuannya. Selain itu, kepercayaan masyarakat bisa dibuktikan dengan pangsa pasar dalam KPR BTN di bulan Februari 2023 memiliki posisi yang lebih tinggi dibandingkan dengan bank lainnya yakni sebesar 75%.<sup>64</sup>

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan menurut pendapat dari Bapak Moch. F.L Fahmi, faktor internal utama yang dapat mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih KPR di Bank BTN karena kepercayaan nasabah pada pihak BTN, yang mana kepercayaan ini timbul karena Bank BTN sebagai pelopor bank yang menyediakan KPR bagi masyarakat guna memiliki rumah yang layak. Karena Bank BTN sebagai bank pertama yang menyediakan sekaligus mengembangkan KPR secara otomatis dapat menciptakan kepercayaan

---

<sup>64</sup> Moch. F.L Fahmi, diwawancara oleh Penulis, Jember, 23 Februari 2023.

tersendiri di hati nasabah dalam memilih KPR di Bank BTN Kantor Cabang Jember. Hal ini dibuktikan dengan adanya data pangsa pasar KPR Bank BTN pada bulan Februari 2023 sebesar 75%. Artinya bank BTN dalam menguasai pasar dalam produk KPR jika dibandingkan dengan bank lainnya lebih unggul.

Kemudian Bapak Moch. F.L Fahmi menuturkan faktor yang menempati posisi kedua dalam mempengaruhi nasabah memilih KPR di Bank BTN Kantor Cabang Jember sebagai berikut :

Kalau untuk faktor kedua alasan nasabah untuk memilih KPR di Bank BTN KC Jember yaitu motivasi, kebanyakan nasabah kami memiliki motivasi untuk memiliki rumah sendiri dibandingkan dengan menyewa karena mereka menilai akan lebih menguntungkan jika mengajukan KPR. Sebagian besar dari nasabah telah menyadari bahwa rumah menjadi kebutuhan utama yang harus dipenuhi.<sup>65</sup>

Dari hasil wawancara tersebut dapat dianalisis bahwa faktor internal kedua yang dapat mempengaruhi nasabah untuk memilih KPR di BTN KC Jember adalah adanya motivasi untuk memiliki rumah sendiri karena dinilai lebih menguntungkan dibandingkan dengan menyewa rumah. Oleh sebab itu nasabah melakukan pengajuan KPR di BTN KC Jember. Selain itu, kesadaran dari diri-nasabah bahwa saat ini rumah menjadi kebutuhan paling utama yang harus dipenuhi. Dengan adanya rumah yang menjadi milik pribadi dapat dipastikan terciptanya kenyamanan serta kebebasan hidup sesuai dengan kemauan sendiri.

---

<sup>65</sup> Moch. F.L Fahmi, diwawancara oleh Penulis, Jember, 23 Februari 2023.

Bapak Moch. F.L Fahmi juga menjelaskan faktor ketiga yang mempengaruhi nasabah memilih KPR di Bank BTN Kantor Cabang Jember sebagai berikut :

Faktor ketiga yaitu persepsi, nasabah yang mengajukan KPR di Bank BTN Kantor Cabang Jember kebanyakan menilai bahwa KPR yang ditawarkan oleh Bank BTN memiliki proses pengajuan yang cepat sekaligus persyaratan tidak terlalu sulit. Dari kami sendiri menyadari saat ini nasabah cenderung menginginkan kemudahan dalam pengajuan kredit tanpa harus datang ke bank, oleh sebab itu Bank BTN KC Jember memberi akses melalui aplikasi BTN properti yang dapat di akses melalui HP dengan demikian akan terbangun persepsi kemudahan untuk memiliki rumah impian melalui KPR BTN.<sup>66</sup>

Dari penjelasan di atas dapat diperoleh informasi bahwa faktor ketiga yang dapat mempengaruhi nasabah memilih KPR di Bank BTN KC Jember adalah persepsi. Nasabah memiliki anggapan bahwa Bank BTN KC Jember menawarkan produk KPR dengan persyaratan yang mudah serta proses yang cepat. Bank BTN KC Jember sendiri saat ini sudah memberikan layanan pengajuan kredit melalui aplikasi BTN properti yang dapat mempermudah pengajuan KPR tanpa harus datang ke bank cukup melalui HP pribadi nasabah. Oleh sebab itu, bank BTN dapat menciptakan persepsi kemudahan bagi nasabah untuk mengajukan KPR di BTN.

Dalam wawancara saat itu juga Bapak Moch. F.L Fahmi memaparkan faktor ke empat yang mempengaruhi nasabah memilih KPR di Bank BTN Kantor Cabang Jember adalah :

---

<sup>66</sup> Moch. F.L Fahmi, diwawancara oleh Penulis, Jember, 23 Februari 2023.

Gaya hidup menjadi faktor ke empat, nasabah KPR BTN rata-rata memiliki gaya hidup yang fungsionalis yakni mereka yang menghabiskan pendapatannya untuk memenuhi kebutuhan yang paling penting salah satunya rumah sebagai tempat tinggal. Rata-rata nasabah yang melakukan kredit KPR di Bank BTN KC Jember adalah para pekerja yang sudah berumah tangga dengan usia rata-rata kurang dari 55 tahun.<sup>67</sup>

Dari hasil wawancara tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa gaya hidup nasabah KPR Bank BTN KC Jember sangat menentukan keputusan dalam memilih KPR. Gaya hidup nasabah yang melakukan kredit KPR BTN KC Jember adalah fungsionalis. Maknanya gaya hidup ini adalah gaya hidup yang positif karena mereka lebih mementingkan kebutuhan ketimbang keinginan. Kebutuhan yang dimaksud adalah rumah sebagai tempat tinggal yang dapat di miliki melalui KPR BTN. Nasabah KPR BTN adalah para pekerja dan sudah berumah tangga dengan usi kurang dari 55 tahun. Oleh sebab itu mereka cenderung mementingkan kebutuhan untuk membeli rumah.

Kemudian dilanjutkan lagi penjelasan oleh Bapak Moch. F.L

Fahmi faktor terakhir yang mempengaruhi nasabah memilih KPR di Bank BTN Kantor Cabang Jember adalah :

Faktor terakhir adalah pembelajaran, adapun nasabah KPR yang sebelumnya merupakan nasabah yang menggunakan produk kredit komersil. Dengan adanya pengalaman sebelumnya karena sudah melakukan pengajuan kredit komersil di Bank BTN KC Jember membuat mereka yakin untuk mengajukan produk kredit KPR BTN setelah melakukan pelunasan pada kredit komersil sesuai dengan tenor.<sup>68</sup>

---

<sup>67</sup> Moch. F.L Fahmi, diwawancara oleh Penulis, Jember, 23 Februari 2023.

<sup>68</sup> Moch. F.L Fahmi, diwawancara oleh Penulis, Jember, 23 Februari 2023.



Dari hasil wawancara di atas dapat diambil kesimpulan bahwa faktor terakhir yang dapat mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih KPR di Bank BTN KC Jember adalah pembelajaran. Hal ini disebabkan oleh pengalaman nasabah yang sebelumnya telah melakukan pengajuan kredit, contohnya pengajuan kredit komersil. Dari adanya pengalaman pengajuan kredit tersebut dapat membuat nasabah memperoleh pengetahuan tentang pengajuan kredit di Bank BTN KC Jember sehingga setelah melunasi kredit sesuai dengan tenor nasabah memutuskan untuk mengajukan kredit lagi seperti kredit KPR BTN.

Selain melakukan wawancara dengan Bapak Moch. F.L Fahmi selaku Kepala Marketing Bank BTN Kantor Cabang Jember, peneliti juga melakukan wawancara dengan nasabah KPR Bank BTN Kantor Cabang Jember yang dilaksanakan pada hari Jum'at tanggal 24 Februari 2023 pukul 10.00 WIB hingga selesai. Dalam wawancara saat

itu penulis mendapat informasi dari 6 nasabah KPR untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih KPR di Bank BTN Kantor Cabang Jember. Berikut adalah paparan hasil

wawancara :

Nasabah KPR Bank BTN Kantor Cabang Jember yang pertama adalah Bapak Teguh Budi Triyantoro, beliau menjelaskan bahwa :

Kepercayaan saya pada Bank BTN Kantor Cabang Jember menjadikan saya memutuskan memilih KPR BTN, saya menilai bank BTN adalah bank pemerintah yang aman sehingga saya yakin mengajukan kredit di BTN. Kalau untuk

persepsi pada bank BTN sangat positif terutama dalam hal pelayanan pengajuan KPR yang sangat baik.<sup>69</sup>

Dari hasil wawancara disimpulkan bahwa kepercayaan nasabah menjadi faktor dalam memilih KPR di BTN. Hal tersebut diungkapkan nasabah karena sudah merasa yakin bahwa Bank BTN adalah bank pemerintah jadi aman untuk melakukan pengajuan kreditnya. Persepsi juga menjadi faktor lain yang dapat berpengaruh dalam pengambilan keputusan memilih KPR BTN, nasabah merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh bank BTN dalam proses pengajuan KPR sehingga timbul persepsi yang positif di benak nasabah.

Nasabah KPR Bank BTN Kantor Cabang Jember yang ke dua adalah Ibu Nabila Tiara, beliau menjelaskan bahwa :

Saya memilih KPR di Bank BTN karena mendapat dorongan dari anggota keluarga yang sudah dulu mengambil KPR di BTN, saya dengar dari penjelasan keluarga bahwa KPR BTN memiliki proses yang cepat. Saya sendiri memiliki impian punya rumah sendiri setelah berkeluarga, jadi dengan memilih KPR saya bisa memiliki rumah sendiri.<sup>70</sup>

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa faktor motivasi dapat mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih KPR di BTN, motivasi berasal dari dorongan keluarga nasabah yang sudah mengambil KRR di BTN terlebih dahulu. Menurut informasi yang diperoleh dari keluarga proses pengajuan KPR di BTN sangatlah cepat. Tentu faktor tersebut dapat memotivasi nasabah untuk mengambil juga KPR di BTN KC Jember. Selain dorongan dari keluarga, nasabah

---

<sup>69</sup> Teguh Budi Triyantoro, diwawancara oleh Penulis, Jember, 24 Februari 2023.

<sup>70</sup> Nabila Tiara, diwawancara oleh Penulis, Jember, 24 Februari 2023.

sendiri memiliki keinginan untuk mempunyai rumah sendiri setelah berkeluarga jadi motivasi untuk memilih KPR di BTN KC Jember adalah hal yang tepat.

Nasabah KPR Bank BTN Kantor Cabang Jember yang ke tiga adalah Bapak Fachrul Rozzy Firdaus, beliau menjelaskan bahwa :

Karena saya sudah percaya pada bank ini, sebelumnya saya sudah mengajukan KPR di bank lain di wilayah Jember tapi prosesnya sangat lama membuat saya capek menunggu, terus saya coba mengajukan di BTN ternyata sangat mudah dan langsung diproses.<sup>71</sup>

Dari hasil wawancara dengan nasabah di atas dapat disimpulkan bahwa kepercayaan menjadi faktor utama dalam memilih KPR di BTN Kantor Cabang Jember. Selain dari kepercayaan, nasabah mengungkapkan bahwa adanya faktor pembelajaran yang didapatkan sebelumnya dalam melakukan pengajuan kredit di bank lain yang memiliki proses yang lama sehingga memutuskan untuk beralih ke bank BTN karena sudah dibuktikan sangat mudah sekaligus langsung diproses oleh pihak bank.

Nasabah KPR Bank BTN Kantor Cabang Jember yang ke empat adalah Bapak Ilham Romadhon, beliau menjelaskan bahwa :

“Kepercayaan pada bank BTN disebabkan karena pada saat itu saya mengikuti sosialisasi tentang pengenalan produk KPR, dari situlah saya percaya dan mencoba mengajukan KPR di BTN Kantor Cabang Jember.”<sup>72</sup>

---

<sup>71</sup> Fachrul Rozzy Firdaus, diwawancara oleh Penulis, Jember, 24 Februari 2023.

<sup>72</sup> Ilham Romadhon, diwawancara oleh Penulis, Jember, 24 Februari 2023.

Dari hasil wawancara dengan nasabah ke empat yang menjadi faktor dalam memilih KPR di BTN Kantor Cabang Jember adalah kepercayaan, kepercayaan yang dimiliki nasabah pada bank disebabkan adanya sosialisasi tentang pengenalan produk KPR. Dengan adanya sosialisasi tersebut berhasil menumbuhkan rasa percaya nasabah sehingga nasabah melakukan pengajuan KPR di BTN Kantor Cabang Jember.

Nasabah KPR Bank BTN Kantor Cabang Jember yang ke lima adalah Bapak Teguh, beliau menjelaskan bahwa :

Saya termotivasi untuk memiliki rumah sendiri agar tidak numpang di rumah orang tua atau mertua, kalau rumah sendiri lebih tenang dan nyaman dibandingkan tinggal ditempat orang lain. Bagi saya wajib memiliki rumah setelah menikah supaya bisa belajar hidup mandiri juga.<sup>73</sup>

Dari hasil wawancara dengan Bapak Teguh dapat disimpulkan bahwa faktor motivasi dapat mendorong nasabah untuk memilih KPR di bank, karena motivasi kenyamanan dan ketenangan jika memiliki rumah sendiri dapat mendorong seseorang memutuskan melakukan kredit rumah. Selain itu, motivasi memiliki rumah sendiri setelah menikah juga menjadi pendorong seseorang untuk melakukan kredit rumah dengan begitu seseorang dapat belajar hidup mandiri.

Nasabah KPR Bank BTN Kantor Cabang Jember yang ke enam adalah Bapak Rony Juliantoro, beliau menjelaskan bahwa :

---

<sup>73</sup> Teguh, diwawancara oleh Penulis, Jember, 24 Februari 2023.

“Saya sudah menjadi nasabah BTN sini sudah lama kurang lebih 10 tahun, jadi masalah membeli rumah pun saya percayakan pada KPR di bank ini juga karena sudah merasa cocok.”<sup>74</sup>

Dari hasil wawancara dengan nasabah ke enam dapat disimpulkan bahwa yang menjadi faktor yakni kepercayaan, dapat dianalisis bahwa nasabah ke enam adalah nasabah yang loyal karena sudah sangat lama memakai jasa bank BTN Kantor Cabang Jember yaitu lebih dari 10 tahun, jadi untuk urusan kredit perumahan pun nasabah memilih di bank BTN juga karena adanya kepercayaan yang dimiliki nasabah terhadap bank tersebut.

**b. Faktor Eksternal Yang Menentukan Keputusan Nasabah Dalam Memilih Kredit Pemilikan Rumah Di Bank BTN Kantor Cabang Jember.**

Untuk mengetahui faktor eksternal yang bisa mempengaruhi nasabah dalam memilih KPR di Bank BTN Kantor Cabang Jember, peneliti mengadakan wawancara kembali dengan Bapak Moch. F.L

Fahmi, selaku Kepala Marketing Bank BTN Kantor Cabang Jember pada hari Selasa tanggal 28 Februari 2023 pukul 15.00 WIB hingga selesai, dalam wawancara tersebut beliau menuturkan :

Dalam industri jasa perbankan pelayanan adalah hal utama yang sangat diperhatikan, pelayanan yang kami berikan pada seluruh nasabah tak terkecuali nasabah KPR BTN agar dapat memberikan kepuasan pada nasabah dan mendapatkan pangsa pasar yang unggul. Pelayanan prima selalu kami terapkan dan sudah sesuai SOP sebagai upaya menumbuhkan rasa puas sekaligus menumbuhkan kepercayaan nasabah. Yang paling utama diterapkan kalau masalah pelayanan ya harus

---

<sup>74</sup> Rony Juliantoro, diwawancara oleh Penulis, Jember, 24 Februari 2023.

memberikan kenyamanan nasabah, kecepatan dan bagaimana caranya memberi kesan pertama kali saat nasabah masuk ke bank sehingga akan memberikan kesan pelayanan yang positif.<sup>75</sup>

Dari hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa Bank BTN Kantor Cabang Jember telah berupaya untuk memberikan pelayanan yang maksimal dan sudah sesuai dengan SOP. Bank BTN sangat memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan pada nasabahnya demi terciptanya kepuasan, dengan begitu bank BTN dapat memperoleh pangsa pasar yang unggul. Penerapan pelayanan prima selalu diupayakan demi menciptakan kepuasan akan jasa bank yang sudah diberikan pada nasabah. Pada dasarnya pelayanan itu mencakup kenyamanan nasabah, kecepatan dan bagaimana caranya memberi kesan pertama kali saat nasabah masuk ke bank sehingga kesan nasabah pada pelayanan di bank BTN KC Jember adalah positif.

Selain itu Bapak Moch. F.L Fahmi menambahkan bahwa :

Selain pelayanan harga menjadi faktor penting yang dapat menentukan keputusan nasabah. Harga ditawarkan bank BTN sangat terjangkau untuk memenuhi kebutuhan nasabah demi memiliki rumah impian. Uang mukanya sangat ringan mulai dari 1%, suku bunga kompetitif mulai dari 5% tetap, tenor atau jangka waktu yang ditawarkan hingga 20 tahun, ada juga subsidi mulai dari Rp 4.000.000,00, bebas premi asuransi dan PPN serta telah memiliki jaringan kerjasama yang luas dengan *developer* diseluruh wilayah Indonesia.<sup>76</sup>

Dari wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa faktor harga berpengaruh pada keputusan nasabah dalam memilih KPR BTN,

---

<sup>75</sup> Moch. F.L Fahmi, diwawancara oleh Penulis, Jember, 28 Februari 2023.

<sup>76</sup> Moch. F.L Fahmi, diwawancara oleh Penulis, Jember, 28 Februari 2023.

karenanya Bank BTN KC Jember menawarkan harga yang terjangkau dimulai dari uang muka yang sangat ringan sebesar 1%, suku bunga mulai dari 5% tetap, subsidi mulai dari Rp 4.000.000,00, nasabah bebas memilih jangka waktu kredit hingga 20 tahun, bebas premi asuransi dan PPN serta memiliki jaringan kerjasama yang luas dengan *developer* diseluruh wilayah Indonesia.

Beliau juga menambahkan bahwa faktor lainnya adalah :

Kami juga melakukan promosi dengan harapan nasabah dapat mengenal produk KPR yang ditawarkan, promosi yang sudah dilakukan Bank BTN Kantor Cabang Jember adalah membuka stand bazar di CFD alun-alun Kota Jember untuk menarik minat serta mempengaruhi calon nasabah dengan membagikan brosur yang memuat sejumlah informasi tentang KPR BTN. Itu saja faktor eksternal yang berpengaruh pada keputusan nasabah menurut saya, kalau sub budaya seperti ini kurang pas karena berhubungan dengan budaya yang ada di lingkungan nasabah kami.<sup>77</sup>

Dari hasil wawancara di atas Bank BTN Kantor Cabang Jember juga telah menerapkan promosi untuk memperkenalkan produk KPR kepada calon nasabahnya, promosi yang telah dilakukan oleh bank BTN yaitu dengan membuka stand bazar di alun-alun Kota Jember pada saat CFD di hari minggu melalui brosur untuk dibagikan kepada orang-orang. Brosur yang memuat berbagai informasi terkait KPR BTN diharapkan dapat menarik minat nasabah untuk mengajukan KPR BTN.

Selain melakukan wawancara dengan Bapak Moch. F.L Fahmi selaku Kepala Marketing Bank BTN Kantor Cabang Jember, peneliti

---

<sup>77</sup> Moch. F.L Fahmi, diwawancara oleh Penulis, Jember, 28 Februari 2023.



juga melakukan wawancara dengan nasabah KPR Bank BTN Kantor Cabang Jember yang dilaksanakan pada hari Jum'at tanggal 24 Februari 2023 pukul 10.00 WIB hingga selesai. Dalam wawancara saat itu penulis mendapat informasi dari 6 nasabah KPR untuk mengetahui faktor eksternal yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih KPR di Bank BTN Kantor Cabang Jember. Berikut adalah paparan hasil wawancara :

Nasabah KPR Bank BTN Kantor Cabang Jember yang pertama adalah Bapak Teguh Budi Triyantoro, beliau menjelaskan bahwa :

“Di bank ini pelayanan yang diberikan CS sangat ramah dan tanggap saat saya mengalami kendala berkas-berkas sebagai persyaratan saat mengajukan KPR, selalu diberikan arahan untuk setiap prosesnya jadi saya tidak kesusahan.”<sup>78</sup>

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa nasabah merasa pelayanan yang diberikan pada saat pengajuan KPR sangat baik, *Customer Service* tanggap serta tetap ramah pada saat nasabah mengalami kendala yang berkaitan dengan berkas-berkas sebagai persyaratan saat mengajukan KPR. *Customer Service* selalu memberikan arahan dalam setiap proses pengajuan KPR BTN.

Nasabah KPR Bank BTN Kantor Cabang Jember yang ke dua adalah Ibu Nabila Tiara, beliau menjelaskan bahwa :

“Waktu itu saya mendapatkan informasi dan juga dikasih brosur sama keluarga dekat tentang KPR BTN, setelah saya melihat brosur itu saya memutuskan mengajukan kredit rumah.”<sup>79</sup>

<sup>78</sup> Teguh Budi Triyantoro, diwawancara oleh Penulis, Jember, 24 Februari 2023.

<sup>79</sup> Nabila Tiara, diwawancara oleh Penulis, Jember, 24 Februari 2023.



Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa yang menjadi faktor eksternal nasabah dalam mengambil keputusan untuk memilih KPR Bank BTN Kantor Cabang Jember adalah adanya promosi yang dilakukan oleh pihak bank sebagai sarana untuk menarik minat nasabah, promosi tersebut berupa brosur yang memberikan informasi produk pada nasabah sehingga nasabah tertarik mengajukan KPR di BTN.

Nasabah KPR Bank BTN Kantor Cabang Jember yang ke tiga adalah Bapak Fachrul Rozzy Firdaus, beliau menjelaskan bahwa :

“Yang membuat saya tertarik adalah uang muka yang ditawarkan sangat murah mulai dari 1%, dengan begitu impian saya memiliki rumah segera terwujud dengan DP yang sangat ringan dan sesuai dengan penghasilan yang saya miliki.”<sup>80</sup>

Dari hasil wawancara tersebut diperoleh informasi bahwa harga sangat berpengaruh pada keputusan nasabah. Terjangkaunya harga yang diberikan oleh Bank BTN dapat memberikan dampak pengambilan keputusan nasabah memilih KPR di Bank BTN Kantor

Cabang Jember. Karena nasabah tentu mempertimbangkan harga produk dengan penghasilan yang diperolehnya. Apabila harga dirasa cocok dan penghasilan yang diperoleh mampu untuk membeli produk KPR maka dapat dipastikan nasabah akan membeli produk tersebut.

Nasabah KPR Bank BTN Kantor Cabang Jember yang ke empat adalah Bapak Ilham Romadhon, beliau menjelaskan bahwa :

---

<sup>80</sup> Fachrul Rozzy Firdaus, diwawancara oleh Penulis, Jember, 24 Februari 2023.

Saya ingat betul setelah pihak bank melakukan wawancara pada tahun lalu, kurang lebih 2 minggu saya mendapatkan kabar KPR saya diterima dan beberapa hari kemudian dilakukan akad kredit, saya sangat senang soalnya pelayanan yang diberikan serta proses nya sangat cepat, syukur Alhamdulillah saya memilih Bank BTN pada saat itu.<sup>81</sup>

Dari hasil wawancara di atas disimpulkan bahwa kecepatan pelayanan serta proses pengajuan yang diberikan bank BTN dapat membuat nasabah merasa puas telah mengajukan KPR di Bank BTN. Hanya dalam waktu 2 minggu saja setelah tahap wawancara selesai dilakukan dengan nasabah sudah ada kabar terkait pengajuan kredit yang di lakukan oleh nasabah.

Nasabah KPR Bank BTN Kantor Cabang Jember yang ke lima adalah Bapak Teguh , beliau menjelaskan bahwa :

Saat saya mengajukan pembiayaan dilayani dengan cepat dan tepat, komunikasi dengan pihak banknya sangat mudah dimengerti dan sangat memahami keinginan saya seperti apa. Oleh sebab itu saya merasa nyaman atas pelayanan yang diberikan.<sup>82</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan nasabah ke lima dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diterapkan di Bank BTN KC Jember sudah sangat baik seperti pelayanan dilakukan secara cepat dan tepat, komunikasi yang mudah dipahami nasabah, memahami keinginan nasabah. Dengan begitu dapat disimpulkan karakteristik pelayanan yang diterapkan di Bank BTN KC Jember sudah baik sehingga dapat menciptakan rasa nyaman nasabah dalam bertransaksi.

---

<sup>81</sup> Ilham Romadhon, diwawancara oleh Penulis, Jember, 24 Februari 2023.

<sup>82</sup> Teguh, diwawancara oleh Penulis, Jember, 24 Februari 2023.

Nasabah KPR Bank BTN Kantor Cabang Jember yang ke enam adalah Bapak Rony Juliantoro, beliau menjelaskan bahwa :

Saya kredit rumah pada tahun 2018 saat bank BTN mengadakan BTN *property expo* di Roxy Mall Jember, harga yang ditawarkan bank saat itu sedang banyak diskon, seingat saya mendapat potongan hingga Rp 2.500.000,00 karena melakukan akad kredit rumah saat acara berlangsung. Jadi lumayan lah dapat potongan harga.<sup>83</sup>

Hasil wawancara dengan nasabah ke enam diketahui faktor harga yang diberikan serta diskon pula membuat nasabah tertarik untuk kredit rumah di BTN. Memang pada saat ada acara-acara expo seperti yang disebutkan oleh nasabah bank banyak melakukan penawaran menarik guna menarik hati dan minat calon nasabahnya. Keuntungan seperti ini tentunya dimanfaatkan oleh nasabah karena adanya potongan harga yang akan didapatkan.

### **3. Faktor Prioritas Keputusan Nasabah Dalam Memilih Kredit Pemilikan Rumah di Bank BTN Kantor Cabang Jember.**

Faktor prioritas harus menjadi pertimbangan yang paling penting atau pertimbangan utama sebelum melakukan keputusan memilih KPR di

Bank BTN KC Jember. Bapak Moch. F.L Fahmi, selaku Kepala Marketing Bank BTN Kantor Cabang Jember dalam wawancara menuturkan :

“Faktor yang menjadi prioritas nasabah tentunya adalah kepercayaan terhadap bank BTN sendiri, kepercayaan ialah nilai lebih serta kunci dari terciptanya loyalitas pada pemilihan KPR BTN.”

---

<sup>83</sup> Rony Juliantoro, diwawancara oleh Penulis, Jember, 24 Februari 2023.

Faktor prioritas nasabah adalah adanya kepercayaan pada bank BTN. Kepercayaan merupakan nilai lebih atau faktor yang menjadi kunci agar nasabah dapat memiliki loyalitas yang tinggi pada bank.

Selain itu penuturan dari nasabah KPR Bank BTN Kantor Cabang Jember yang pertama yakni Bapak Teguh Budi Triyantoro, menuturkan bahwa :

“Tentu kalau ditanya soal faktor prioritas dalam mengambil KPR, saya memilih Bank BTN KC Jember karena sudah percaya dalam melakukan pengajuan KPR. Kepercayaan saya pada bank BTN telah mendorong saya untuk memilih KPR disana.”<sup>84</sup>

Dari hasil wawancara disimpulkan bahwa kepercayaan nasabah menjadi faktor prioritas dalam memilih KPR di BTN ialah kepercayaan. Hal tersebut diungkapkan nasabah karena sudah merasa yakin dalam mengajukan KPR sehingga dapat mendorong nasabah melakukan pengajuan KPR di Bank BTN KC Jember..

Nasabah KPR Bank BTN Kantor Cabang Jember yang ke dua adalah Bapak Fachrul Rozzy Firdaus, beliau menjelaskan bahwa :

“Faktor utama saya memilih KPR di Bank BTN KC Jember karena saya sudah percaya pada bank ini, karena proses pengajuan KPR di BTN ternyata sangat mudah dan langsung diproses.”<sup>85</sup>

Dari hasil wawancara dengan nasabah di atas dapat disimpulkan bahwa kepercayaan menjadi faktor utama dalam memilih KPR di BTN Kantor Cabang Jember. Hal tersebut karena nasabah telah menilai bahwa

---

<sup>84</sup> Teguh Budi Triyantoro, diwawancara oleh Penulis, Jember, 24 Februari 2023.

<sup>85</sup> Fachrul Rozzy Firdaus, diwawancara oleh Penulis, Jember, 24 Februari 2023.

bank BTN memiliki kemudahan serta kecepatan dalam melakukan proses pengajuan KPR yang diajukan.

Nasabah KPR Bank BTN Kantor Cabang Jember yang ke tiga adalah Bapak Rony Juliantoro, beliau menjelaskan bahwa :

“Prioritas saya memilih KPR di BTN karena kepercayaan saya pada bank ini , sehingga saya menjadi nasabah yang cukup lama. Karena saya merupakan nasabah lama dan memahami produk di Bank BTN KC Jember saya memutuskan membeli rumah melalui KPR BTN.”<sup>86</sup>

Dari hasil wawancara dengan nasabah ke tiga dapat disimpulkan bahwa yang menjadi faktor prioritas yakni kepercayaan, dapat dianalisis bahwa nasabah adalah nasabah yang loyal karena sudah sangat lama dan telah memahami produk di Bank BTN sehingga dalam urusan membeli rumah beliau mempercayakan Bank BTN.

### C. Pembahasan Temuan

#### 1. Proses Pengambilan Keputusan Nasabah Dalam Memilih Kredit Pemilikan Rumah di Bank BTN Kantor Cabang Jember

Teori Kotler menyatakan terdapat 5 tahapan yang dilakukan nasabah (konsumen) dalam perilaku keputusan pembelian meliputi:<sup>87</sup>

##### a. Mengenali Permasalahan (*Problem Recognition*)

Menurut teori tahap ini terdapat masalah yang timbul dari dalam diri konsumen yang berupa kebutuhan, yang digerakkan oleh rangsangan dari dalam diri pembeli atau dari luar. Berdasarkan hasil wawancara, saat ini nasabah telah menyadari bahwa rumah merupakan

<sup>86</sup> Rony Juliantoro, diwawancara oleh Penulis, Jember, 24 Februari 2023.

<sup>87</sup> Tatik Suryani, *Manajemen Pemasaran Strategik Bank di Era Global: Menciptakan Nilai Unggul untuk Kepuasan Nasabah* (Jakarta: Prenamedia Group, 2017), 93.

kebutuhan utama yang harus dipenuhi, selain itu membeli rumah dapat dijadikan sebagai investasi masa depan mengingat harga rumah setiap tahunnya mengalami kenaikan. Akan tetapi, membeli rumah bukanlah hal yang mudah, selain harga rumah yang tinggi, beberapa orang memilih untuk menyewa karena dianggap lebih efektif dan efisien. Padahal, KPR bisa menjadi pilihan bagi setiap orang yang ingin mewujudkan impian untuk segera memiliki rumah.

Tahap mengenali permasalahan (*problem recognition*) ini selaras dengan hasil penelitian Novi Supini bahwa dalam memutuskan menggunakan akad mudharabah konsumen akan mengenali kebutuhan tentang kurangnya atau butuhnya modal untuk usaha dagangnya.<sup>88</sup>

b. Mencari Informasi (*Information Search*)

Dari teori tahap ini merupakan tahap dimana konsumen akan mencari informasi tentang objek yang bisa memuaskan keinginannya.

Menurut penuturan Ibu Tiara Nabila sumber informasi merupakan

salah satu yang mendorong dalam menentukan keputusan menggunakan produk KPR. Sebagaimana menurut Ibu Nabila Tiara,

dijelaskan bahwa beliau mendapatkan informasi dari pihak bank

melalui brosur yang memberikan informasi produk pada nasabah

terkait pengajuan KPR di BTN KC Jember. Dari informasi tersebut

nasabah telah memahami bahwa dalam mewujudkan impian memiliki

---

<sup>88</sup> Novi Supini, "Perilaku Konsumen Dalam Pengambilan Keputusan Pada Produk Mudharabah Di KSPPS BTM Bimu Waydadi Kota Bandar Lampung" (Skripsi, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2019), 87.

rumah hunian dapat dilakukan dengan pengajuan KPR di Bank BTN KC Jember.

Pada tahap mencari informasi (*information search*) selaras dengan hasil penelitian Novi Supini bahwa anggota akan berusaha mencari informasi mengenai produk pembiayaan, hal ini dapat dilihat dari beberapa pernyataan anggota, mulai dari rekan sesama pedagang di pasar Sukarame yang notabnya menggunakan produk pembiayaan pada BTM BiMU, atau penawaran-penawaran yang dilakukan para karyawan BTM BiMU.<sup>89</sup>

c. Mengevaluasi Pilihan (*Evaluation of Alternative*)

Tahap ini nasabah akan memperoleh gambaran yang lebih jelas mengenai alternatif-alternatif yang dihadapi serta daya tarik masing-masing alternatif. Dalam menentukan keputusan tentu selalu memiliki beberapa pilihan yang perlu dinilai untuk dipilih satu dari sekian banyak pilihan. Menurut Ibu Nabila Tiara, dalam menentukan pilihan harus dipikirkan dengan matang serta memiliki alternatif pilihan yang digunakan sebagai bahan perbandingan. Menurutnya Bank BTN KC Jember memberi banyak keuntungan dibandingkan bank lain seperti prosesnya yang begitu mudah dan tepat serta sudah dipercaya banyak masyarakat sebagai bank dengan KPR yang memiliki penilaian positif di masyarakat.

---

<sup>89</sup> Novi Supini, "Perilaku Konsumen Dalam Pengambilan Keputusan Pada Produk Mudharabah Di KSPPS BTM Bimu Waydadi Kota Bandar Lampung" (Skripsi, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2019), 88.

Pada tahap mengevaluasi pilihan (*evaluation of alternative*) anggota memiliki alternatif-alternatif pilihan atau memiliki pengalaman-pengalaman yang mendukung dalam keputusannya. Seperti beberapa anggota yang pernah merasa kecewa dengan lembaga pembiayaan konvensional, juga banyak anggota yang direkomendasikan oleh teman-teman pedagang lain di pasar Sukarame.<sup>90</sup>

d. Keputusan Membeli (*Decision Making*)

Menurut teori tahap ini merupakan evaluasi yang berakibat bahwa konsumen membentuk preferensi diantara alternatif-alternatif produk barang dan jasa. Keputusan nasabah dapat berupa terjadinya pembelian, menunda pembelian, atau tidak membeli. Pernyataan keputusan pembelian menurut Ibu Tiara Andiri, setelah banyak pertimbangan secara matang tentu telah memiliki informasi-informasi tentang KPR yang hendak diajukan hingga saat ini masih terus menggunakan produk KPR di Bank BTN KC Jember. Selain itu, beliau juga menuturkan bahwa adanya keputusan memilih KPR dilakukan karena keinginannya segera memiliki rumah sendiri sehingga memutuskan mengajukan KPR BTN.

Tahap keputusan membeli (*decision making*) selaras dengan hasil penelitian Novi Supini bahwa keputusan pembelian tidak berarti keputusan menggunakan produk mudharabah, anggota tidak memilih

---

<sup>90</sup> Novi Supini, "Perilaku Konsumen Dalam Pengambilan Keputusan Pada Produk Mudharabah Di KSPPS BTM Bimu Waydadi Kota Bandar Lampung" (Skripsi, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2019), 87.



menggunakan produk mudharabah di BTM BiMU, juga merupakan suatu keputusan pembelian.<sup>91</sup>

e. Perilaku Pasca Beli (*Post Purchase Behavior*)

Menurut teori tahap ini konsumen akan merasakan kepuasan atau mungkin ketidakpuasan. Menurut Ibu Tiara Nabila, sejauh ini dalam penggunaan KPR di Bank BTN KC Jember merasa puas, hal tersebut akan membentuk loyalitas nasabah di Bank BTN KC Jember. Loyalitas tersebut terbukti dari pengakuan Ibu Tiara Nabila yang menyatakan bahwa hingga saat ini tetap menjadi nasabah di Bank BTN.

Pada tahap perilaku pasca beli (*post purchase behavior*) selaras dengan hasil penelitian Novi Supini bahwa perilaku pasca pembelian merujuk pada perasaan puas atau tidaknya, baik dari segi pelayanan, sistem maupun yang lainnya. Perilaku pasca pembelian akan menunjukkan bagaimana anggota dalam hal loyalitas. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya para anggota yang merasa terpuaskan oleh pelayanan maupun sistem yang diterapkan oleh BTM BiMU, bahkan rata-rata anggota memiliki loyalitas tinggi, dapat dilihat dari lamanya para anggota bergabung untuk bermitra dengan BTM BiMU.<sup>92</sup>

---

<sup>91</sup> Novi Supini, "Perilaku Konsumen Dalam Pengambilan Keputusan Pada Produk Mudharabah Di KSPPS BTM Bimu Waydadi Kota Bandar Lampung" (Skripsi, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2019), 89.

<sup>92</sup> Novi Supini, "Perilaku Konsumen Dalam Pengambilan Keputusan Pada Produk Mudharabah Di KSPPS BTM Bimu Waydadi Kota Bandar Lampung" (Skripsi, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2019), 90.

## 2. Faktor Internal Dan Eksternal Keputusan Nasabah Dalam Memilih Kredit Pemilikan Rumah di Bank BTN Kantor Cabang Jember.

### a. Faktor internal

Faktor internal yang mempengaruhi perilaku konsumen menurut teori dari Mashyur Razak meliputi motivasi, gaya hidup, persepsi, pembelajaran dan kepercayaan.<sup>93</sup> Namun faktor internal yang mempengaruhi keputusan nasabah terhadap pemilihan kredit pemilikan rumah di bank BTN Kantor Cabang Jember hanya ada 3 yaitu:

#### 1) Kepercayaan

Pengetahuan konsumen dan kesimpulan konsumen tentang produk, fitur, dan manfaat adalah penjelasan dari Mowen dan Minor terkait kepercayaan pelanggan. Jika informasi yang diperoleh dianggap benar, relevan, dan komprehensif menyebabkan kepercayaan akan mengikat. Interaksi masa lalu adalah faktor lain yang memengaruhi tingkat kepercayaan;

interaksi yang menguntungkan secara konsisten dengan satu orang di masa lalu akan menciptakan rasa saling percaya dan harapan akan hubungan positif di masa depan.<sup>94</sup>

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan faktor kepercayaan menyebabkan nasabah memilih KPR di Bank BTN Kantor Cabang Jember. Kepercayaan nasabah tersebut didasarkan

<sup>93</sup> Mashyur Razak, *Perilaku Konsumen* (Makassar : Alauddin University Press, 2016), 33.

<sup>94</sup> Abdul Hanan, "Analisis Faktor-Faktor Keputusan Konsumen Dalam Memilih Pembiayaan KPR Syariah Di Bank BTN Syariah Kota Cirebon" (Skripsi, IAI Bunga Bangsa Cirebon, 2018), 21-22.

pada informasi bahwa kenyataannya bank BTN dikenal sebagai sebagai pelopor bank yang menyediakan KPR bagi masyarakat guna memiliki rumah yang layak. Karena Bank BTN sebagai bank pertama yang menyediakan sekaligus mengembangkan KPR secara otomatis dapat menciptakan kepercayaan tersendiri di hati nasabah dalam memilih KPR di Bank BTN Kantor Cabang Jember. Hal ini dibuktikan dengan adanya data pangsa pasar KPR Bank BTN pada bulan Februari 2023 sebesar 75%. Artinya bank BTN dalam menguasai pasar dalam produk KPR jika dibandingkan dengan bank lainnya lebih unggul. Selain itu bank BTN merupakan bank pemerintah yang dapat membuat nasabah yakin untuk mengajukan kredit di Bank BTN. Kepercayaan nasabah terbentuk karena adanya sosialisasi tentang pengenalan produk KPR. Dengan adanya sosialisasi tersebut berhasil menumbuhkan rasa percaya nasabah sehingga nasabah melakukan pengajuan KPR di BTN

Kantor Cabang Jember. Selain itu, nasabah yang loyal dalam menggunakan jasa bank BTN cenderung akan menempatkan kepercayaannya pada bank tersebut karena sudah membuktikan manfaat atau keuntungan selama memakai jasa BTN Kantor Cabang Jember.

Penelitian ini memiliki kesamaan hasil dengan Sri Nawangsari dan Yelsi Karmayanti bahwa konsumen yang mempunyai kepercayaan yang tinggi menyebabkan konsumen

cepat dalam mengambil keputusan dalam membeli suatu produk.<sup>95</sup> Adapun penelitian dari Abdul Hanan dengan hasil bahwa kepercayaan sebagai faktor internal memiliki pengaruh yang paling besar pada nasabah yang memilih pembiayaan KPR Syariah Di Bank BTN Kota Cirebon.<sup>96</sup>

## 2) Motivasi

Motivasi merupakan faktor yang dapat menggerakkan individu untuk bertindak dalam rangka mencapai tujuan. Menurut teori motivasi apabila dihubungkan dengan pengambilan keputusan, maka pengambilan keputusan seorang konsumen dalam membeli atau tidak suatu barang maupun jasa sesuai dengan pertimbangan kebutuhan serta keinginannya atas manfaat yang diperoleh dari produk tersebut. Berangkat dari teori Piramida Maslow, konsumen selalu ingin meningkatkan kepuasannya. Sehingga timbul rasa untuk memiliki dan mencapai hal lain yang bernilai lebih, yang disebut keinginan. Sejatinya keinginan bukanlah hal pokok namun keinginan menjadi motivasi tersendiri apabila kebutuhan telah terpenuhi.<sup>97</sup>

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan faktor motivasi menjadi penentu nasabah dalam memilih KPR Di Bank BTN

<sup>95</sup> Sri Nawangsari dan Yelsi Karmayanti, "Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan, Dan Kualitas Informasi Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Media Sosial Instagram (Studi Kasus Pada Online Shop YLK. Store)," *Konferensi Nasional Sistem Informasi (KNSI)*, 2018.

<sup>96</sup> Abdul Hanan, "Analisis faktor-faktor keputusan konsumen dalam memilih pembiayaan KPR Syariah Di Bank BTN Syariah Kota Cirebon, (Skripsi, IAI Bunga Bangsa Cirebon, 2018), 25

<sup>97</sup> Rudi Irwansyah, et al, *Perilaku Konsumen* (Bandung : Widina Bhakti Persada), 109.

Kantor Cabang Jember. Nasabah KPR memiliki motivasi untuk memiliki rumah sendiri karena dinilai lebih menguntungkan dibandingkan dengan menyewa rumah. Oleh sebab itu nasabah melakukan pengajuan KPR di BTN KC Jember. Selain itu, kesadaran dari diri nasabah bahwa saat ini rumah menjadi kebutuhan paling utama yang harus dipenuhi. Dengan adanya rumah yang menjadi milik pribadi dapat dipastikan terciptanya kenyamanan serta kebebasan hidup sesuai dengan kemauan sendiri. Adapun dorongan dari keluarga nasabah yang sudah mengambil KRR di BTN terlebih dahulu. Menurut informasi yang diperoleh dari keluarga proses pengajuan KPR di BTN sangatlah cepat. Tentu faktor tersebut dapat memotivasi nasabah untuk mengambil juga KPR di BTN KC Jember. Selain dorongan dari keluarga, nasabah sendiri memiliki keinginan untuk mempunyai rumah sendiri setelah berkeluarga jadi motivasi untuk memilih KPR di BTN KC Jember adalah hal yang tepat.

Hasil penelitian ini didukung oleh Eka Septianan L. dan Titus Indrajaya bahwa motivasi dapat menjadi penyebab seseorang dalam mengambil keputusan menabung di BRI unit Cipayung.<sup>98</sup>

Adapun hasil dari penelitian Kotimah bahwa sebagai perantara pengiriman uang bulanan dari orangtua santri dapat mendorong santri untuk motivasi melakukan pembukaan rekening di lembaga

---

<sup>98</sup> Eka Septianan L. dan Titus Indrajaya, "Pengaruh Motivasi Terhadap Keputusan Konsumen Untuk Menabung BRI Simpedes Di BRI Unit Cipayung," *Jurnal Administrasi dan Manajemen* 11, no. 1 (2018) :715-722.

keuangan syariah sehingga terdapat pengaruh motivasi pada pengambilan keputusan menjadi nasabah di lembaga keuangan syariah. Sehingga dapat disimpulkan bahwa teori yang menyatakan motivasi berpengaruh terhadap keputusan konsumen adalah sejalan dengan temuan.<sup>99</sup>

### 3) Persepsi

Pendapat dari Kotler persepsi yakni Proses dimana orang memilih, mengatur, dan menginterpretasikan informasi yang mereka berikan untuk menghasilkan kesan yang berarti dari dunia luar. Sulaiman mendefinisikan persepsi sebagai proses di mana seseorang menyortir dan memilih sensasi yang mereka alami sebelum mengaturnya dan kemudian menafsirkannya. Manusia menerima dan menerima sensasi melalui panca inderanya. Stimulus adalah istilah untuk informasi sensorik yang diterima sistem sensorik manusia. Persepsi tidak hanya bergantung pada rangsangan fisik, tetapi juga memperhitungkan lingkungan dan kondisi emosional seseorang.<sup>100</sup>

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan faktor persepsi menjadi penentu nasabah dalam memilih KPR Di Bank BTN Kantor Cabang Jember. Nasabah memiliki anggapan bahwa Bank BTN KC Jember menawarkan produk KPR dengan persyaratan yang mudah serta proses yang cepat. Bank BTN KC Jember sendiri

---

<sup>99</sup> Kotimah, "Pengaruh Pengetahuan dan Motivasi Santri Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah di Lembaga Keuangan Syariah," *Jurnal Al Hikmah* 9, no. 1 (2021): 13-41.

<sup>100</sup> Mashur Razak, *Perilaku Konsumen* (Makassar : Alauddin University Press), 57.

saat ini sudah memberikan layanan pengajuan kredit melalui aplikasi BTN properti yang dapat mempermudah pengajuan KPR tanpa harus datang ke bank cukup melalui HP pribadi nasabah. Oleh sebab itu, bank BTN dapat menciptakan persepsi kemudahan bagi nasabah untuk mengajukan KPR di BTN. Persepsi juga menjadi faktor lain yang dapat berpengaruh dalam pengambilan keputusan memilih KPR BTN, dari sisi nasabah merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh bank BTN dalam proses pengajuan KPR sehingga timbul persepsi yang positif di benak nasabah.

Hasil ini sejalan dengan temuan Achmad Durrifa'i, Venny Adhita Octaviani bahwa persepsi nasabah dapat meningkatkan keputusan pembelian.<sup>101</sup> Adapun hasil penelitian dari Surya Bentarti et al bahwa persepsi masyarakat sebagai konsumen berpengaruh pada tingkat keputusan pembelian, karena adanya kesesuaian persepsi konsumen dengan pengalaman pembelian produk ataupun jasa yang digunakan.<sup>102</sup>

## **b. Faktor eksternal**

### **1) Pelayanan**

Pelayanan pada umumnya didefinisikan sebagai suatu tindakan guna menciptakan kepuasan konsumen.<sup>103</sup> Menurut KBBI

<sup>101</sup> Achmad Durrifa'i, Venny Adhita Octaviani, "Pengaruh Persepsi Terhadap Keputusan Pembelian Kredit Pemilikan Rumah (KPR) BNI Griya," *Fokus* 19, no. 1 (2021): 54-60.

<sup>102</sup> Surya Bentarti et al, "Pengaruh Persepsi dan Preferensi Masyarakat Terhadap Keputusan Pembelian Perumahan Syariah Di Kabupaten Bekasi," *Jurnal Ekonomi Syariah Pelita Bangsa* 6, no.2 (2021): 191-206.

<sup>103</sup> Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2010), 22.

pelayanan dijelaskan sebagai upaya melayani kebutuhan orang lain, yakni membantu memberikan mempersiapkan keperluan seseorang.<sup>104</sup> Hakikatnya pelayanan yakni proses yang mencakup banyak kegiatan. Pelayanan sendiri ditujukan untuk memenuhi kebutuhan yang berasal dari aktivitas orang lain. R.A Supriyono menyatakan pelayanan ditunjukkan oleh perusahaan guna memenuhi kebutuhan konsumen agar terkesan konsumen mendapatkan kepuasan dari perusahaan tersebut. Dengan begitu maka akan tercipta kepuasan pada produk maupun jasa yang diberikan oleh suatu perusahaan.

Hasil temuan peneliti mengungkapkan Bank BTN Kantor Cabang Jember telah berupaya untuk memberikan pelayanan yang maksimal dan sudah sesuai dengan SOP. Bank BTN sangat memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan pada nasabahnya demi terciptanya kepuasan, dengan begitu bank BTN

dapat memperoleh pangsa pasar yang unggul. Penerapan pelayanan prima selalu diupayakan demi menciptakan kepuasan akan jasa bank yang sudah diberikan pada nasabah. Pada dasarnya pelayanan itu mencakup kenyamanan nasabah, kecepatan dan bagaimana caranya memberi kesan pertama kali saat nasabah masuk ke bank sehingga kesan nasabah pada pelayanan di bank BTN KC Jember adalah positif. Pelayan di Bank BTN Kantor Cabang Jember dari

---

<sup>104</sup> Tim Penyusun, *Kamus Besar Bahasa Indonesia (Jakarta : Balai Pustaka, 1990)*, 415.



sudut pandang nasabah KPR merasa pelayanan yang diberikan pada saat pengajuan KPR sangat baik, *Customer Service* tanggap serta tetap ramah pada saat nasabah mengalami kendala yang berkaitan dengan berkas-berkas sebagai persyaratan saat mengajukan KPR. *Customer Service* selalu memberikan arahan dalam setiap proses pengajuan KPR BTN. Kecepatan pelayanan dirasakan nasabah seperti dalam waktu 2 minggu saja setelah tahap wawancara selesai dilakukan dengan nasabah sudah ada kabar terkiat pengajuan kredit yang di lakukan oleh nasabah.

Hasil ini sesuai dengan temuan dari Gede Wisnu Saputra dan I Gusti Agung Ketut Sri Ardani bahwa pelayanan yang berkualitas dapat meningkatkan keputusan pembelian konsumen.<sup>105</sup> Adapun hasil dari temuan Asrizal Efendy Nasution dan Muhammad Taufik Lesmana bahwa kualitas pelayanan menjadi faktor penting untuk mendukung keputusan konsumen dalam membeli produk.<sup>106</sup>

## 2) Harga

Harga menjadi salah satu elemen penting yang dapat menentukan tingkat keberhasilan suatu perusahaan dilihat dari segi banyaknya keuntungan yang dihasilkan dari penjualan produk.

<sup>105</sup> Gede Wisnu Saputra dan I Gusti Agung Ketut Sri Ardani, "Pengaruh *Digital Marketing, Word Of Mouth, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian,*" *E-Jurnal Manajemen* 9, no. 7 (2020): 2596-2620.

<sup>106</sup> Asrizal Efendy Nasution dan Muhammad Taufik Lesmana, "Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen (Studi Kasus Pada Alfamart Di Kota Medan)," *Prosding Seminar Nasional Vokasi Indonesia* 1, no. 1 (2018): 83-88.

Penetapan harga suatu produk haruslah tepat supaya tidak merugikan perusahaan, harga yang rendah dapat menyebabkan keuntungan yang diperoleh kecil. Begitu juga sebaliknya apabila harga yang ditawarkan tinggi maka keuntungan yang diperoleh akan meningkat. Harga sendiri menjadi pertimbangan konsumen dalam memutuskan untuk membeli atau tidak membeli suatu produk.<sup>107</sup>

Hasil penelitian yang dilakukan harga juga menjadi faktor yang dapat menentukan nasabah dalam memilih KPR Di Bank BTN Kantor Cabang Jember. Terjangkaunya harga yang diberikan oleh Bank BTN dapat memberikan dampak pengambilan keputusan nasabah memilih KPR di Bank BTN Kantor Cabang Jember. Karena nasabah tentu mempertimbangkan harga produk dengan penghasilan yang diperolehnya. Apabila harga dirasa cocok dan penghasilan yang diperoleh mampu untuk membeli produk

KPR maka dapat dipastikan nasabah akan memilih membeli produk tersebut.

Hasil ini didukung oleh Asrizal Efendy Nasution dan Muhammad Taufik Lesmana bahwa harga sebagai faktor yang menjadi pertimbangan konsumen dalam memutuskan pembelian karena konsumen tertarik dengan harga yang bersaing dan relatif

---

<sup>107</sup> Firmansyah, 180.

murah.<sup>108</sup> Adapun hasil dari Imam Kambali bahwa harga memiliki pengaruh terhadap konsumen yang hendak melakukan pembelian, jika harga yang ditawarkan semakin rendah maka keputusan pembelian barang akan semakin tinggi.<sup>109</sup>

### 3) Promosi

Promosi digunakan sebagai media komunikasi guna memaparkan informasi mengenai produk sehingga konsumen akan tertarik serta terpengaruh untuk membeli produk yang ditawarkan. Sebagai salah satu upaya guna memperkenalkan produk kepada konsumen sehingga tahu dan dapat menerima produk yang ditawarkan. Terdapat jenis promosi yang seringkali digunakan berupa: iklan, penjualan personal, promosi penjualan, publisitas, dan *direct marketing*. Pemasaran dan promosi tidak dapat dipisahkan karena keduanya saling berkaitan, pemasaran tidak dapat berjalan tanpa adanya promosi sedangkan promosi sendiri

tidak akan maksimal tanpa adanya pemasaran. Menurut pandangan konsumen sendiri promosi dapat bersifat persuasif (mempengaruhi) konsumen dalam melakukan keputusan pembelian.<sup>110</sup>

Hasil penelitian yang dilakukan peneliti menghasilkan bahwa promosi dapat mempengaruhi nasabah untuk memutuskan

---

<sup>108</sup> Asrizal Efendy Nasution dan Muhammad Taufik Lesmana, "Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen (Studi Kasus Pada Alfamart Di Kota Medan)," *Prosding Seminar Nasional Vokasi Indonesia* 1, no. 1 (2018): 83-88.

<sup>109</sup> Imam Kambali, "Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus di Billionaire Store Bandung)," *Jurnal Bisnis dan Pemasaran* 10, no. 1 (2020): 1-8.

<sup>110</sup> M. Anang Firmansyah, *Perilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran)* (Yogyakarta : Penerbit Deepublish, 2018), 200.

memilih KPR di Bank BTN Kantor Cabang Jember. Adanya promosi yang dilakukan oleh pihak bank sebagai sarana untuk menggerakkan minat nasabah, sarana promosi yang digunakan berupa brosur yang berisi informasi produk KPR di BTN. Jika dikaitkan dengan teori promosi pada dasarnya digunakan sebagai perantara komunikasi antara bank sebagai penjual dan nasabah sebagai pembeli. Promosi tersebut diupayakan untuk mengenalkan produk-produk pada nasabah. Dengan adanya promosi yang dilakukan terbukti dapat menimbulkan keputusan pemilihan produk KPR di Bank BTN Kantor Cabang Jember.

Hasil ini sesuai dengan temuan dari bahwa promosi secara fisik dapat dilakukan untuk menjangkau konsumen agar membeli produk yang ditawarkan, promosi dapat dimaksimalkan pada saat ada event seperti pameran, bazar, ataupun konser.<sup>111</sup> Azmi Nur dan Anggi Pasca Arnu menghasilkan temuan bahwa promosi menentukan keputusan konsumen dalam membeli produk.<sup>112</sup>

### **3. Faktor Prioritas Keputusan Nasabah Dalam Memilih Kredit Pemilikan Rumah Di Bank BTN Kantor Cabang Jember**

#### **a. Kepercayaan.**

Menurut teori prioritas ialah mengutamakan atau mendahulukan sesuatu yang terbilang terpenting. Selain itu, arti prioritas dapat

<sup>111</sup> Mita Sari Tolan, "Pengaruh Promosi Terhadap Keputusan Pembelian di Online Shop Mita," *Jurnal Productivity* 2, no. 5 (2021): 360-364.

<sup>112</sup> Azmi Nur dan Anggi Pasca Arnu, "Pengaruh Promosi dan Harga Terhadap Proses Keputusan Pembelian," *Jurnal Forum Ekonomi* 23, no.3 (2021): 383-390.

bermakna juga memilah dan memilih mana prioritas paling utama dan penting. Faktor prioritas adalah sebagai faktor yang paling utama yang dapat mempengaruhi seseorang dalam menentukan/memilih barang/jasa yang menjadi kebutuhan hidup.<sup>113</sup>

Dalam hasil penelitian yang telah dilakukan pada nasabah KPR Di Bank BTN Kantor Cabang Jember mayoritas nasabah menyatakan faktor prioritas dalam memilih KPR di Bank BTN KC Jember adalah kepercayaan. Kepercayaan merupakan nilai lebih atau faktor yang menjadi kunci agar nasabah dapat memiliki loyalitas yang tinggi pada bank. Berdasarkan hasil wawancara mayoritas nasabah KPR BTN KC Jember memang sudah mempercayakan bank BTN dalam memilih produk KPR. Kepercayaan disebabkan juga oleh pengalaman nasabah selama menjadi nasabah di BTN. Pengalaman dan persepsi baik nasabah ini dapat membentuk sikap percaya dengan sendirinya tanpa dipengaruhi oleh faktor lainnya.

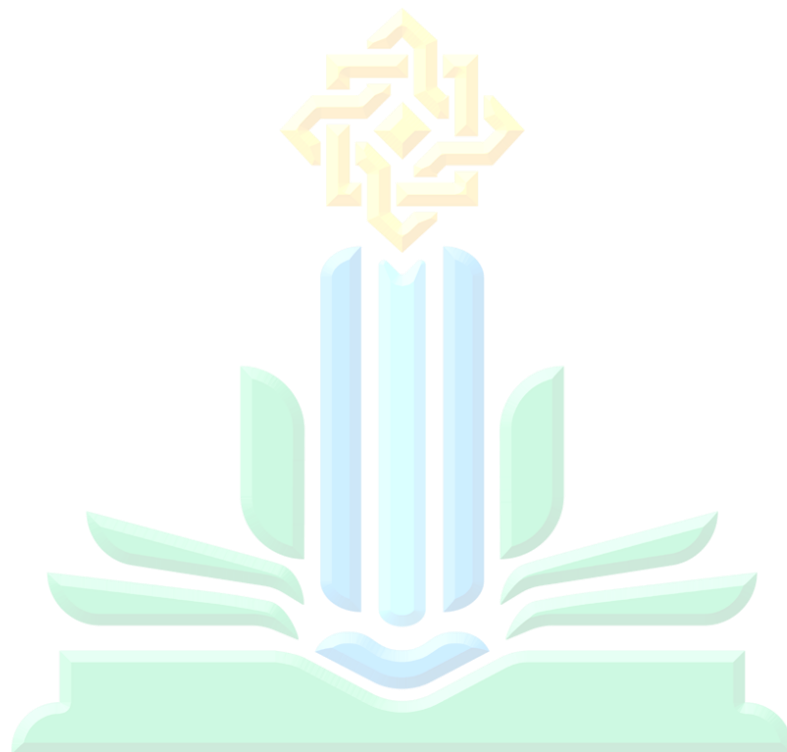
Hasil penelitian Zulfi Azhar faktor/kriteria prioritas dalam memilih perumahan KPR yang baik bagi masyarakat berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, kriteria dengan prioritas tertinggi yaitu kriteria kualitas bangunan.<sup>114</sup> Penelitian Abdul Hanan memiliki hasil bahwa kepercayaan sangat besar pengaruhnya terhadap keputusan konsumen

---

<sup>113</sup> Zulfi Azhar, Masitah Handayani, "Analisis Faktor Prioritas Dalam Pemilihan Perumahan KPR Menggunakan Metode AHP," *Jurnal Manajemen Informatika dan Sistem Informasi* 1, no. 2 (2018) : 19-22.

<sup>114</sup> Zulfi Azhar, Masitah Handayani, "Analisis Faktor Prioritas Dalam Pemilihan Perumahan KPR Menggunakan Metode AHP," *Jurnal Manajemen Informatika dan Sistem Informasi* 1, no. 2 (2018) : 19-22.

dalam memilih pembiayaan KPR syariah di Bank BTN Kota Cirebon, hal ini disebabkan oleh brand BTN syariah sebagai Bank pembiayaan rumah sudah dipercaya oleh masyarakat luas.<sup>115</sup>



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

---

<sup>115</sup> Abdul Hanan, "Analisis Faktor-Faktor Keputusan Konsumen Dalam Memilih Pembiayaan KPR Syariah Di Bank BTN Syariah Kota Cirebon," (Skripsi, IAI Bunga Bangsa, Cirebon, 2019), 86.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Simpulan

1. Proses pengambilan keputusan nasabah dalam memilih kredit pemilikan rumah di Bank BTN Kantor Cabang Jember terbagi menjadi 5 yakni :
  - a. Mengenali Permasalahan (*Problem Recognition*), banyak nasabah yang menyadari bahwa rumah merupakan kebutuhan utama yang harus dipenuhi. Membeli rumah bukanlah hal yang mudah, namun dengan KPR bisa menjadi pilihan bagi setiap orang yang ingin mewujudkan impian untuk segera memiliki rumah.
  - b. Mencari Informasi (*Information Search*), informasi dari pihak bank melalui brosur yang memberikan informasi produk pada nasabah sehingga nasabah terkait pengajuan KPR di BTN KC Jember. Dari informasi tersebut nasabah telah memahami bahwa dalam mewujudkan impian memiliki rumah hunian dapat dilakukan dengan pengajuan KPR di Bank BTN KC Jember.
  - c. Mengevaluasi Pilihan (*Evaluation of Alternative*), sebelum memutuskan di Bank BTN KC Jember telah memikirkan secara matang karena ia telah banyak mencoba di tempat-tempat lain.
  - d. Keputusan Membeli (*Decision Making*), setelah banyak pertimbangan secara matang tentu telah memiliki informasi-informasi tentang KPR yang hendak diajukan maka keputusan memilih KPR di Bank BTN KC Jember dapat dilakukan.

- e. Perilaku Pasca Beli (*Post Purchase Behavior*), sejauh ini dalam penggunaan KPR di Bank BTN KC Jember nasabah merasa puas
2. Faktor – faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah terhadap pemilihan kredit pemilikan rumah Di Bank BTN Kantor Cabang Jember terbagi menjadi faktor internal, yaitu: kepercayaan, motivasi dan persepsi. Sedangkan faktor eksternalnya, yaitu: pelayanan, harga dan promosi.
3. Faktor prioritas yang mempengaruhi keputusan nasabah terhadap pemilihan kredit pemilikan rumah Di Bank BTN Kantor Cabang Jember adalah kepercayaan karena nasabah KPR sudah percaya dengan produk-produk Bank BTN.

## **B. Saran**

### **1. Bagi peneliti selanjutnya**

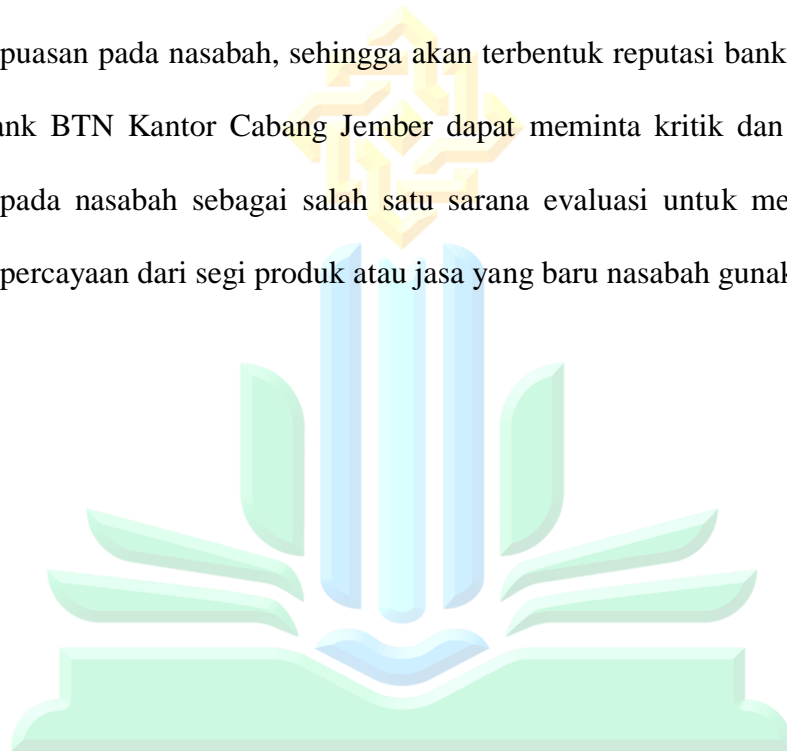
Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat melakukan penelitian tentang faktor lain terkait faktor yang dapat mempengaruhi keputusan nasabah terhadap pemilihan kredit pemilikan rumah, karena kemungkinan besar ada banyak faktor yang belum diteliti untuk mengungkapkan pengambilan keputusan nasabah terhadap pemilihan kredit pemilikan rumah. Selain itu diharapkan juga, bagi peneliti selanjutnya untuk meneliti pada lembaga keuangan lainnya sebagai referensi lain agar menjadi pembeda dengan penelitian yang saat ini.

### **2. Bagi perusahaan**

Kepercayaan menjadi faktor prioritas yang mempengaruhi keputusan nasabah terhadap pemilihan kredit pemilikan rumah Di Bank



BTN Kantor Cabang Jember, oleh sebab itu penulis memberi saran agar Bank BTN Kantor Cabang Jember dapat mempertahankan kepercayaan yang sudah nasabah berikan karena kepercayaan adalah salah satu kunci agar bank mampu menghadapi persaingan dalam industri perbankan. Dengan kepercayaan dari nasabah bank secara otomatis memberikan kepuasan pada nasabah, sehingga akan terbentuk reputasi bank yang baik. Bank BTN Kantor Cabang Jember dapat meminta kritik dan juga saran kepada nasabah sebagai salah satu sarana evaluasi untuk meningkatkan kepercayaan dari segi produk atau jasa yang baru nasabah gunakan.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## DAFTAR PUSTAKA

- Akhsya, Rasi Magi, Hilman Hakiem dan M. Kholil Nawawi. "Faktor - Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Konsumen dalam Pembelian Properti Syariah." *Jurnal Pendidikan dan Konseling* 4, no.5 (2022): 3827:3839.
- Al Qur'an. 25 : 67.
- Alanshari. Fadli dan Doni Marlius. "Prosedur Pemberian Kredit KPR Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) TBK Cabang Pembantu Bukittinggi." Skripsi, Akademi Keuangan dan Perbankan Padang, 2018.
- Amien, Muhammad Ibnu Dan Iswan Noor. "Pengaruh Pendapatan, Pengetahuan Tentang Akad Pembiayaan Syariah, Dan Promosi Bank Syariah Terhadap Keputusan Menggunakan Produk Pembiayaan Hunian Syariah Berbasis Akad Murabahah." *Islamic Economics And Finance In Focus* 4, no. 1 (2022): 388-400.
- Amri, Mirza Astia. "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Bank OCBC NISP Medan Dalam Pemilihan KPR Konvensional dan Syariah." Tesis, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, 2019.
- Ariyani, Lisna dan Yusuf Asyabri. "Analisis Keputusan Nasabah Dalam Memilih Pembiayaan KPR Di Pt. Bank BTN Kantor Cabang Syariah Banjarmasin." *Journal of Economics and Islamic Economics* 2, no. 2 (2022): 83-99.
- Asyabri, Yusuf. "Korelasi Promosi Terhadap Keputusan Nasabah dalam Memilih Pembiayaan Kredit Perumahan Rakyat (KPR) Bersubsidi." *Qonun Iqtishad EL Madani Journal* 1, no. 2 (2022) : 62-67.
- Auliya, Cici dan Susianto. "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Memilih Kredit Perumahan Rakyat (KPR) Pada Pt Bank Sumut Syariah Kcp Kota Baru Marelan." *Jurnal FEB* 1, no. 1 (2020): 825-836.
- Ayu, R.A. Dwi dan Puspitasari. "Analisa Sistem Informasi Akademik (SISFO) Dan Jaringan di Universitas Bina Darma." Laporan Kerja Praktek, Universitas Bina Darma, 2021.
- Ayuningrum dan Dessi. "Analisis Perbandingan Sistem Pemberian Kredit Pemilikan Rumah (KPR) dan Pembiayaan (KPR Syariah) Terhadap Penjualan (Studi Kasus Bank BTN Konvensional Dengan Bank BTN Syariah di Jakarta)." Skripsi, Universitas Pelita Bangsa, 2019.

- Azhar, Zulfi, Masitah Handayani. "Analisis Faktor Prioritas Dalam Pemilihan Perumahan KPR Menggunakan Metode AHP." *Jurnal Manajemen Informatika dan Sistem Informasi* 1, no. 2 (2018) : 19-22.
- Bank Tabungan Negara. "Laporan Tahunan Bank BTN 2020." 22 November 2022.
- Bentarti, Surya, et al. "Pengaruh Persepsi dan Preferensi Masyarakat Terhadap Keputusan Pembelian Perumahan Syariah Di Kabupaten Bekasi." *Jurnal Ekonomi Syariah Pelita Bangsa*, 6, no.2 (2021): 191-206.
- Dewi, Sri Kumala, Henny Andriyani Wirananda. "Analisis Penerapan Sistem dan Prosedur Pemberian Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Pada Bank Tabungan Negara Cabang Medan." *Management Studies and Entrepreneurship Journal (MSEJ)* 4, no. 2 (2023) : 983-992.
- Durrifa'I, Achmad dan Venny Adhita Octaviani. "Pengaruh Persepsi Terhadap Keputusan Pembelian Kredit Pemilikan Rumah (KPR) BNI Griya." *Fokus* 19, no. 1 (2021): 54-60.
- Firmansyah, M. Anang. *Perilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran)*. Yogyakarta : Penerbit Deepublish, 2018.
- Hanan, Abdul. "Analisis Faktor-Faktor Keputusan Konsumen Dalam Memilih Pembiayaan KPR Syariah Di Bank BTN Syariah Kota Cirebon." Skripsi, IAI Bunga Bangsa Cirebon, 2018.
- Hasibuan, Malayu. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta PT. Bumi Aksara, 2005.
- Irwansyah, Rudi et al. *Perilaku Konsumen*. Bandung : Widina Bhakti Persada.
- Kasmir. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2010.
- Kimberly, Shilvia Mourent. "Daftar Bank Di Jember Dan Sub," Scribd, 02 November 2022, [www.scribd.com](https://www.scribd.com).
- Kotimah. "Pengaruh Pengetahuan dan Motivasi Santri Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah di Lembaga Keuangan Syariah." *Jurnal Al Hikmah* 9, no. 1 (2021): 13-41.
- L, Eka Septianan dan Titus Indrajaya. "Pengaruh Motivasi Terhadap Keputusan Konsumen Untuk Menabung BRI Simpedes Di BRI Unit Cipayung." *Jurnal Administrasi dan Manajemen* 11, no. 1 (2018) :715-722.
- Mamik. *Metodologi Kualitatif*. Sidoarjo : Zifatma Publisher, 2015.
- Martinouva, Rissa Afni. "Analisis Hukum Pelaksanaan Perjanjian Pembelian Kredit Rumah Tanpa Bank Di Bandar Lampung." *Pranata Hukum* 15, no. 2 (2020): 120.

- Maulana, Wahyu. “ Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Memilih Produk KPR.” (Skripsi, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, 2020), 11.
- Muhtar dan M.Syaiful, “Rasa dan Karsa.”
- Nawangsari, Sri dan Yelsi Karmayanti. “Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan, Dan Kualitas Informasi Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Media Sosial Instagram (Studi Kasus Pada Online Shop YLK. Store).” *Konferensi Nasional Sistem Informasi (KNSI)*, 2018.
- Nessa, Reski. “Persepsi Nasabah terhadap produk Pembiayaan KPR pada Bank BTN (BTN) Syariah Parepare.” Skripsi, IAIN Parepare, 2020.
- Nia, Murni, La Taena, Wargianti Laharsa, Abdullah Igo, Jafar Ahiri, Rizal, Jumatin, dan La Ode Muh. Yamin. “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Memilih Pembiayaan Murabahah Pribadi.” *Jurnal Online Program Studi Pendidikan Ekonomi* 7, no. 4, (2022): 127-143.
- Nugraha, Jefri Putri et al. *Teori Perilaku Konsumen*. Pekalongan: PT. Nasya Expanding Management.
- Nurjanah, Diana. “Analisis Pengaruh Faktor Internal Dan Faktor Eksternal Perbankan Terhadap Penyaluran KPR Pada Bank Rakyat Indonesia Di Surabaya.” Thesis, UPN VETERAN, Jawa Timur, 2022.
- Nurwantono, Ashshiddiq dan Rifqi. “Prosedur Pencairan Kredit KPR BTN Mikro Pada PT. Bank Tabungan Negara (PERSERO) TBK. Kantor Cabang Kota Tasikmalaya.” Thesis, Universitas Siliwangi, 2019.
- Nuryani, Iin, Ahmad Mulyadi Kosim dan Yono. “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah dalam Memilih Produk KPR Syariah: Studi kasus Bank BTN Syariah KCU Kota Bogor.” *Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam* 4, no. 4 (2023): 991-1008.
- Pratama, Guntur Putra. “Optimalisasi Pembiayaan Murabahah Dalam Pengembangan Usaha Mikro Pada Bank BRI Syariah KCP Jakarta Serpong.” Thesis, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta, 2021.
- Putra, Ridwansyah. “Pengaruh lokasi, persepsi harga dan citra merek terhadap keputusan pembelian rumah: Studi pada nasabah BTN Syariah Malang.” Skripsi, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, Malang, 2020.

- Putri, Sefy Frinthsari. "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Memilih Pembiayaan Kredit Kepemilikan Rumah Syariah." *Jurnal Ilmiah Universitas Brawijaya* (2021): 1-18.
- Ramadhan, Alfian Gusti. "Analisis Kualitas Pelayanan Pada Bank BTN Syariah Pekanbaru (KPR)." Skripsi, Universitas Islam, Riau, 2022.
- Rasphian, Rangga. "Analisis Beberapa Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Penyaluran Kredit KPR Pada PT. Bank BTN." Thesis, UPN Veteran, Jawa Timur, 2022.
- Razak, Mashyur. *Perilaku Konsumen*. Makassar : Alauddin University Press, 2016.
- Sangadji, Etta dan Sopiah. *Perilaku Konsumen*. Jogjakarta: Penerbit Andi, 2013.
- Siregar, Fifi Hayrani, Henny Andriyani Wirananda. "Analisis Sistem Pembiayaan KPR Pada Bank BTN (Studi Kasus Bank BTN Kantor Cabang Medan)." *Management Studies and Entrepreneurship Journal (MSEJ)* 4, no. 2 (2023) : 860-866.
- Sugiono. *Metode Penelitian Sosial Format-Format Kuantitatif Dan Kualitatif*. Surabaya : Airlangga University Press. 2001.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung : CV Alfabeta Bandung. 2016.
- Suryani, Tatik. *Manajemen Pemasaran Strategik Bank di Era Global: Menciptakan Nilai Unggul untuk Kepuasan Nasabah*. Jakarta: Prenamedia Group, 2017.
- Tim Penyusun. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta : Balai Pustaka. 1990.
- Wira, Hendri, Wiwik Andriani dan Fera Sriyunianti. "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Masyarakat Terhadap Pembiayaan Kredit Kepemilikan Rumah (KPR) BTN." *Jurnal Akuntansi, Bisnis dan Ekonomi Indonesia* 2, no. 1 (2023): 174-183.
- Yakup, Muhammad. Abdul Gani, dan Emiel Salim Siregar. "Pengaturan Hukum Terhadap Layanan Internet Banking Dalam Transaksi Perbankan." *Jurnal Pionir* 6, no.1 (2020): 34.

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Aora Dayanx Virela Sanya  
NIM : E20191187  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam  
Institusi : Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq  
Jember

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa dalam hasil penelitian ini tidak terdapat unsur penjiplakan karya penelitian atau karya ilmiah yang pernah dilakukan atau dibuat orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari ternyata hasil penelitian ini terbukti terdapat unsur-unsur penjiplakan dan ada klaim dari pihak lain, maka saya bersedia untuk diproses sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tanpa paksaan dari siapapun.

Jember, 14 April 2023

Saya yang menyatakan



Aora Dayanx Virela Sanya

Nim. E20191187



MATRIK PENELITIAN

Judul	Variabel	Sub Variabel	Indikator	Sumber Data	Metodologi Penelitian	Fokus Masalah
Analisis Faktor Prioritas Keputusan Nasabah Dalam Memilih Kredit Pemilikan Rumah di Bank BTN Kantor Cabang Jember	<p>1)Keputusan nasabah</p> <p>2)Faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah</p> <p>3)Faktor prioritas</p>	<p>1)Proses pengambilan keputusan nasabah</p> <p>2)Faktor internal</p> <p>Faktor eksternal</p> <p>3)Faktor prioritas</p>	<p>1) Mengenali permasalahan (<i>problem recognition</i>), mencari informasi (<i>information search</i>), mengevaluasi pilihan (<i>evaluation of alternative</i>), keputsan membeli (<i>decision making</i>), dan perilaku pasca beli (<i>post purchase behavior</i>)</p> <p>2)Faktor internal : Motivasi</p> <p>a) Persepsi b) Pembelajaran c) Kepercayaan</p> <p>2)Faktor eksternal</p> <p>a) Promosi b) Harga c) Sub budaya d) Pelayanan</p> <p>3)Faktor prioritas</p>	<p>Informan :</p> <p>1) Kepala Marketing Bank BTN Kantor Cabang Jember.</p> <p>2) Nasabah KPR Bank BTN Kantor Cabang Jember.</p>	<p>1)Pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian lapangan</p> <p>2)Lokasi penelitian di Bank BTN KC Jember</p> <p>3)Subjek penelitian: <i>Purposive</i></p> <p>4)Teknik pengumpulan data</p> <p>a) Wawancara b) Observasi c) Dokumentasi</p> <p>5)Teknik analisis data deskriptif</p> <p>6)Keabsahan data menggunakan triangulasi teknik.</p>	<p>1)Bagaimana proses pengambilan keputusan nasabah dalam memilih kredit pemilikan rumah di Bank BTN Kantor Cabang Jember?</p> <p>2)Bagaimana faktor internal dan eksternal keputusan nasabah dalam memilih kredit pemilikan rumah di Bank BTN Kantor Cabang Jember?</p> <p>3)Bagaimana faktor prioritas keputusan nasabah dalam memilih kredit pemilikan rumah di Bank BTN Kantor Cabang Jember?</p>

No	Narasumber		Pertanyaan Wawancara
1	Kepala Marketing Bank BTN Kantor Cabang Jember	Bapak Moch. F.L Fahmi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bagaimana faktor internal seperti motivasi, gaya hidup, persepsi, pembelajaran dan kepercayaan dapat menjadi faktor keputusan nasabah memilih KPR di Bank BTN KC Jember? Jelaskan mulai dari menjadi prioritas nasabah!</li> <li>2. Bagaimana faktor eksternal seperti promosi, harga, sub budaya dan pelayanan dapat menjadi faktor keputusan nasabah memilih KPR di Bank BTN KC Jember? Jelaskan mulai dari menjadi prioritas nasabah!</li> <li>3. Bagaimana kendala dan solusi faktor keputusan nasabah memilih KPR di Bank BTN KC Jember?</li> </ol>
2	Nasabah KPR Bank BTN Kantor Cabang Jember	Bapak Teguh Budi Triyantoro	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bagaimana faktor internal yang menjadi prioritas seperti motivasi, gaya hidup, persepsi, pembelajaran dan kepercayaan dapat menjadi faktor keputusan nasabah memilih KPR di Bank BTN KC Jember?</li> <li>2. Bagaimana faktor eksternal yang menjadi prioritas seperti promosi, harga, sub budaya dan pelayanan dapat menjadi faktor keputusan nasabah memilih KPR di Bank BTN KC Jember?</li> </ol>
3		Ibu Nabila Tiara	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bagaimana faktor internal yang menjadi prioritas seperti motivasi, gaya hidup, persepsi, pembelajaran dan kepercayaan dapat menjadi faktor keputusan nasabah memilih KPR di Bank BTN KC Jember?</li> <li>2. Bagaimana faktor eksternal yang menjadi prioritas seperti promosi, harga, sub budaya dan pelayanan dapat menjadi faktor keputusan nasabah memilih KPR di Bank BTN KC Jember?</li> </ol>
4		Bapak Fachrul Rozzy Firdaus	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bagaimana faktor internal yang menjadi prioritas seperti motivasi, gaya hidup, persepsi, pembelajaran dan kepercayaan dapat menjadi faktor keputusan nasabah memilih KPR di Bank BTN KC Jember?</li> <li>2. Bagaimana faktor eksternal yang menjadi prioritas seperti promosi, harga, sub budaya dan pelayanan dapat menjadi faktor keputusan nasabah memilih KPR di Bank BTN KC Jember?</li> </ol>
5		Bapak Ilham Romadhon	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bagaimana faktor internal yang menjadi prioritas seperti motivasi, gaya hidup, persepsi, pembelajaran</li> </ol>



			<p>dan kepercayaan dapat menjadi faktor keputusan nasabah memilih KPR di Bank BTN KC Jember?</p> <p>2. Bagaimana faktor eksternal yang menjadi prioritas seperti promosi, harga, sub budaya dan pelayanan dapat menjadi faktor keputusan nasabah memilih KPR di Bank BTN KC Jember?</p>
6		Bapak Teguh	<p>1. Bagaimana faktor internal yang menjadi prioritas seperti motivasi, gaya hidup, persepsi, pembelajaran dan kepercayaan dapat menjadi faktor keputusan nasabah memilih KPR di Bank BTN KC Jember?</p> <p>2. Bagaimana faktor eksternal yang menjadi prioritas seperti promosi, harga, sub budaya dan pelayanan dapat menjadi faktor keputusan nasabah memilih KPR di Bank BTN KC Jember?</p>
7		Bapak Rony Juliantoro	<p>1. Bagaimana faktor internal yang menjadi prioritas seperti motivasi, gaya hidup, persepsi, pembelajaran dan kepercayaan dapat menjadi faktor keputusan nasabah memilih KPR di Bank BTN KC Jember?</p> <p>2. Bagaimana faktor eksternal yang menjadi prioritas seperti promosi, harga, sub budaya dan pelayanan dapat menjadi faktor keputusan nasabah memilih KPR di Bank BTN KC Jember?</p>



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos: 68136 Telp. (0331) 487550  
Fax (0331) 427005 e-mail: [febi@uinkhas.ac.id](mailto:febi@uinkhas.ac.id) Website: <https://febi.uinkhas.ac.id/>

Nomor : B-60 /Un.22/7.a/PP.00.9/01/2023  
Lampiran : -  
Hal : Permohonan Ijin Penelitian

10 Januari 2023

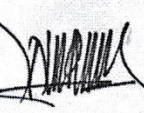
Kepada Yth.  
Pimpinan Bank BTN Kantor Cabang Jember  
Jl. Ahmad Yani, Patrang, Jember

Disampaikan dengan hormat bahwa, dalam rangka menyelesaikan tugas Skripsi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, maka bersama ini mohon diijinkan mahasiswa berikut :

Nama : Aora Dayanx Virela Sanya  
NIM : E20191187  
Semester : VIII (Delapan)  
Jurusan : Ekonomi Islam  
Prodi : Perbankan Syariah

untuk mengadakan Penelitian/Riset mengenai Analisis Faktor Prioritas Keputusan Nasabah Terhadap Pemilihan Pembiayaan Kredit Pemilikan Rumah Di Bank BTN Kantor Cabang Jember di lingkungan lembaga wewenang Bapak/Ibu.

Demikian atas perkenan dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

a.n. Dekan  
Wakil Dekan Bidang Akademik,  
  
Nurul Widyawati Islami Rahayu

f

No : 44/JMB.III/OPR/IV/2023

Jember, 17 April 2023

Lampiran : -

Kepada Yth :

Pimpinan  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER  
Kabupaten Jember  
Di -  
Tempat

Perihal : Keterangan selesai penelitian

Sehubungan dengan telah selesainya Penelitian di BTN KC Jember, maka dengan ini kami menerangkan bahwa:

Nama / NIM : Aora Dayanx Virela Sanya / E20191187  
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam / Perbankan Syariah  
Judul Penelitian : "ANALISIS FAKTOR PRIORITAS KEPUTUSAN NASABAH TERHADAP PEMILIHAN KREDIT PEMILIKAN RUMAH DI BANK BTN KANTOR CABANG JEMBER".  
Lokasi : PT. BANK TABUNGAN NEGARA (Perser), Tbk Kantor Cabang Jember






Bahwasannya yang bersangkutan telah melaksanakan penelitian di Perusahaan Kami dengan baik

Demikian surat keterangan ini kami buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya dan atas perhatiannya disampaikan terima kasih.

**PT. BANK TABUNGAN NEGARA (Persero), Tbk  
KANTOR CABANG JEMBER**


  
**Arda Yusuf Munggaran**  
General Support

### JURNAL KEGIATAN PENELITIAN

No	Tanggal	Kegiatan	Paraf
1	20 Februari 2023	Peneliti mengantarkan surat ijin penelitian kepada Bank BTN KC Jember	
2	23 Februari 2023	Peneliti melakukan wawancara di Bank BTN KC Jember	
3	24 Februari 2023	Peneliti melakukan wawancara terhadap informan nasabah KPR Bank BTN KC Jember	
4	28 Februari 2023	Peneliti melakukan wawancara terhadap informan nasabah KPR Bank BTN KC Jember	
5	17 April 2023	Peneliti meminta surat selesai penelitian di Bank BTN KC Jember dan berterima kasih kepada Bank BTN KC Jember untuk dilakukan Penelitian skripsi	
6			
7			
8			

Jember, 14 April 2023

General Support Officer

  
Arda Yusuf Munggaran

## DOKUMENTASI



**Penyerahan Berkas Surat Izin Penelitian**



**Wawancara Dengan Bapak Fahmi Kepala Marketing Bank BTN**





**Wawancara Dengan Bapak Teguh Selaku Nasabah KPR**



**Wawancara Dengan Ibu Nabila Selaku Nasabah KPR**



**Wawancara Dengan Bapak Fachrul Rozzy Selaku Nasabah KPR**



**Wawancara Dengan Bapak Ilham Romadhon Selaku Nasabah KPR**



**Wawancara Dengan Bapak Teguh Selaku Nasabah KPR**



**Wawancara Dengan Bapak Rony Juliantoro Selaku Nasabah KPR**





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos: 68136 Telp. (0331) 487550  
Fax (0331) 427005 e-mail: [febi@uinkhas.ac.id](mailto:febi@uinkhas.ac.id) Website: <http://febi.uinkhas.ac.id>

---

Kami yang bertandatangan di bawah ini, menerangkan bahwa :

Nama : Aora Dayanx Virela Sanya  
NIM : E20191187  
Semester : Delapan

Berdasarkan keterangan dari Dosen Pembimbing telah dinyatakan selesai bimbingan skripsi. Oleh karena itu mahasiswa tersebut diperkenankan mendaftarkan diri untuk mengikuti Ujian Skripsi.

Jember, 06 April 2023  
Koordinator Prodi. Perbankan Syariah,



Nurul Setianingrum



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos: 68136 Telp. (0331) 487550  
Fax (0331) 427005 e-mail: [febi@uinkhas.ac.id](mailto:febi@uinkhas.ac.id) Website: <http://uinkhas.ac.id>



**SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI**

Nomor : B-03.PS/Un.22/7.d/PP.00.9/05/2023

Bagian Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam menerangkan bahwa :

Nama : Aora Dayanx Virela Sanya  
NIM : E20191187  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Judul : Analisis Faktor Prioritas Keputusan Nasabah Terhadap  
Pemilihan Kredit Pemilikan Rumah di Bank BTN Kantor  
Cabang Jember

Adalah benar-benar telah lulus pengecekan plagiasi dengan menggunakan aplikasi Turnitin, dengan tingkat kesamaan dari Naskah Publikasi Tugas Akhir pada aplikasi Turnitin kurang atau sama dengan 30%.

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 05 Mei 2023

An. Dekan

Kepala Bagian Akademik

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Syahrul Mulyadi



## BIODATA PENULIS



Nama : Aora Dayanx Virela Sanya

Nim : E20191187

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Prodi : Perbankan Syariah

Tempat, Tanggal Lahir : Banyuwangi, 24 Oktober 2000

Jenis Kelamin : Perempuan

Agama : Islam

Alamat : Dsn Ringinmulyo Rt/Rw 003/003, Desa

Ringintelu, Bangorejo, Banyuwangi

Email : aoradayanxvirelasanya@gmail.com

### RIWAYAT PENDIDIKAN :

1. TK PAUD AL AMNAN (2005 – 2007)
2. SDN 2 Ringintelu (2007 – 2013)
3. MTsN AL-Huda Sukorejo (2013 – 2016)
4. MAN 4 Banyuwangi (2016 – 2019)