

BAB I

PENDAHULUAN

Bab ini berisikan latar belakang penelitian yang dilakukan, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, dan sistematika penulisan.

1.1 Latar Belakang

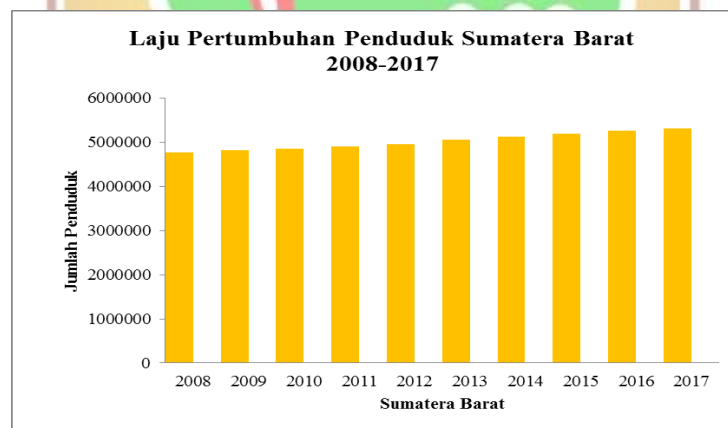
Menurut Iqbal (2013) berdasarkan kebutuhan, setiap individu mempunyai kebutuhan primer dan sekunder. Kebutuhan primer meliputi kebutuhan sandang, pangan dan papan yang harus dipenuhi. Sedangkan kebutuhan sekunder meliputi perhiasan, mobil, televisi atau kebutuhan pelengkap lainnya. Setiap individu berusaha untuk memenuhi kebutuhannya, terutama kebutuhan primer yaitu kebutuhan akan tempat tinggal.

Rumah atau tempat tinggal merupakan kebutuhan dasar manusia yang harus dipenuhi selain kebutuhan sandang dan pangan (Riset SMF, 2015). Rumah berfungsi sebagai tempat beristirahat dan tempat berkumpulnya suatu keluarga setelah selesai melaksanakan aktivitas. Bertambahnya jumlah anggota keluarga akan mempengaruhi tingkat kebutuhan hidup suatu keluarga, salah satunya yaitu kebutuhan akan fasilitas perumahan. Maka dari itu, laju pertumbuhan penduduk menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat pembangunan rumah yang didasarkan pada kebutuhan setiap individu. Indonesia merupakan negara yang menduduki peringkat keempat di dunia tergolong padat penduduk, dengan jumlah penduduk sebanyak 262 juta jiwa di tahun 2017 (Dharma, 6 Maret, 2016).

Berdasarkan data Badan Pusat Statistik tahun 2017, laju pertumbuhan penduduk Indonesia saat sekarang ini meningkat hingga 1,49% dibandingkan tahun sebelumnya, sedangkan ditahun 2015 laju pertumbuhan penduduk Indonesia adalah sebesar 1,34% per tahun (BPS, 2018). Hasil Survei Sosial Ekonomi Nasional (SUSENAS) BPS 2015 menjelaskan, berdasarkan status kepemilikan

tempat tinggal di Indonesia diketahui, pada tahun 2015 terdapat 52,2 juta rumah tangga memiliki rumah dengan status (memiliki sendiri) dari total 65,5 juta rumah tangga. Sedangkan sisanya, sebanyak 13,3 juta rumah tangga tinggal secara secara sewa/kontrak (Riset SMF, 2015).

Indonesia terdiri dari 34 provinsi, salah satunya provinsi Sumatera Barat. Data dari Badan Pusat Statistik Sumatera Barat tahun 2017, jumlah penduduk Sumatera Barat saat sekarang ini telah mencapai 5.321.489 jiwa dengan persentase jumlah rumah tangga berdasarkan status kepemilikan rumah (milik sendiri) yaitu sebesar 70,58% (BPS, 2017). Begitu juga dengan laju pertumbuhan penduduk Sumatera Barat yang selalu mengalami peningkatan setiap tahunnya, mulai tahun 2008 hingga tahun 2017. Gambar 1.1 menunjukkan grafik kenaikan laju pertumbuhan penduduk Sumatera Barat dari tahun 2008-2017 :

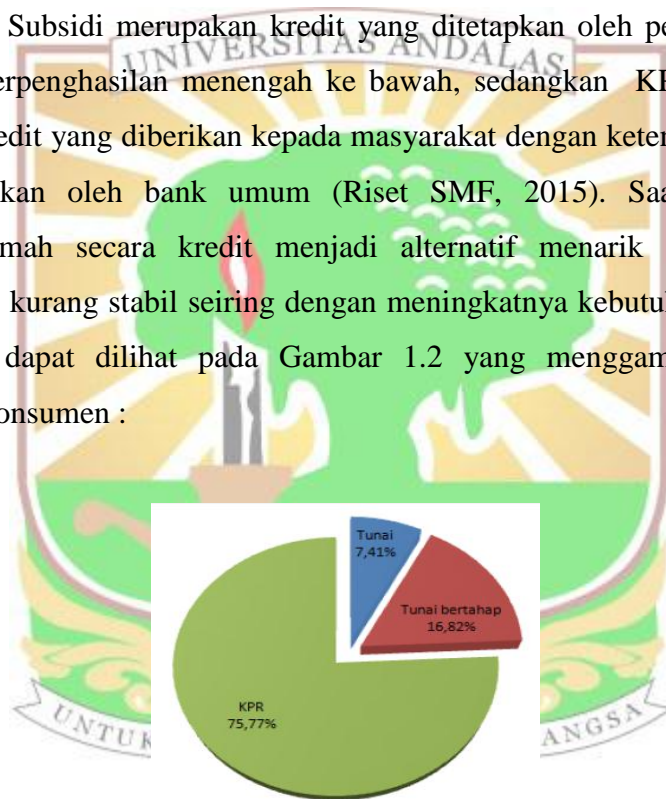


Gambar 1.1 Grafik Laju Pertumbuhan Penduduk Sumatera Barat (BPS, 2018)

Krisis perekonomian yang terjadi saat ini membuat masyarakat, khususnya masyarakat dengan penghasilan menengah kebawah sulit untuk memenuhi kebutuhan akan tempat tinggal yang layak. Berdasarkan hal tersebut, pemerintah menyediakan dan menyelenggarakan program yang ditujukan untuk masyarakat berpenghasilan menengah kebawah agar dapat memiliki tempat tinggal yang layak melalui program kredit perumahan (Riset SMF, 2015). Program kredit tersebut dinamakan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) yang dilaksanakan sesuai Undang-Undang Nomor 1 tahun 2011 Pasal 43 Ayat 2 tentang perumahan dan kawasan

pemukiman, yang berbunyi “Pemilikan rumah dapat difasilitasi dengan kredit atau pembiayaan pemilikan rumah”.

Kredit Pemilikan Rumah (KPR) merupakan bagian dari kredit konsumsi untuk kepemilikan rumah tinggal berupa rumah tapak atau rumah susun atau apartemen (tidak termasuk rumah kantor dan rumah toko) dengan agunan berupa rumah tinggal yang diberikan bank kepada debitur perorangan dengan jumlah maksimum pinjaman yang ditetapkan berdasarkan nilai agunan (Sularsi, dkk : 2016). Terdapat dua jenis KPR di Indonesia yaitu, KPR Subsidi dan KPR Non Subsidi. KPR Subsidi merupakan kredit yang ditetapkan oleh pemerintah untuk masyarakat berpenghasilan menengah ke bawah, sedangkan KPR Non Subsidi merupakan kredit yang diberikan kepada masyarakat dengan ketentuan pemberian kredit ditetapkan oleh bank umum (Riset SMF, 2015). Saat sekarang ini pembelian rumah secara kredit menjadi alternatif menarik dengan kondisi ekonomi yang kurang stabil seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat. Hal tersebut dapat dilihat pada Gambar 1.2 yang menggambarkan sumber pembiayaan konsumen :



Gambar 1.2 Sumber Pembiayaan Konsumen (Riset SMF, 2015)

Berdasarkan hal tersebut, para *developer* berlomba-lomba mengembangkan usaha dibidang perumahan dengan harga terjangkau sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Pihak *developer* bekerjasama dengan pihak bank dalam memudahkan masyarakat untuk mendapatkan rumah dengan harga terjangkau melalui program Kredit Pemilikan Rumah (KPR). Perusahaan yang paling banyak menyediakan jasa pembiayaan maupun kredit adalah Bank. Menurut Undang-Undang RI Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan (Pasal 1

ayat 2), bank merupakan sebuah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk-bentuk lain, dengan tujuan untuk meningkatkan taraf hidup orang banyak. Salah satu bentuk penyaluran dana dari bank dalam membantu perekonomian adalah melalui kredit atau pinjaman. Berdasarkan pasal 1 butir 11 UU Perbankan, kredit itu adalah penyediaan uang atau tagihan antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak peminjam untuk melunasi utangnya setelah jangka waktu tertentu dengan pemberian bunga.

Kredit Pemilikan Rumah (KPR) di Indonesia pertama kali hadir pada tahun 1976 tepatnya pada tanggal 10 Desember dengan ditunjuknya Bank BTN sebagai wadah pembiayaan proyek perumahan untuk rakyat oleh Pemerintah pada tanggal, 29 Januari 1974 melalui Surat Menteri Keuangan RI No. B-49/MK/I/1974. Bank BTN merupakan Badan Usaha Milik Negara Indonesia yang bergerak dibidang Perbankan. PT Bank BTN berkomitmen menjadi bank yang melayani dan mendukung pembiayaan sektor perumahan melalui tiga produk utama, perbankan perseorangan, bisnis dan syariah (<http://www.btn.co.id>, diunggah pada tanggal 28 Februari 2019 Pukul 19.04 WIB). Tujuan dari realisasi KPR tersebut adalah untuk melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang pembangunan perumahan untuk masyarakat menengah kebawah. Realisasi KPR pertama kali diberlakukan di kota Semarang, dengan jumlah rumah sebanyak 9 unit rumah dan 8 unit rumah di kota Surabaya, sehingga total KPR yang berhasil direalisasikan oleh BTN pada tahun 1976 adalah sebanyak 17 unit rumah dengan nilai kredit pada saat itu sebesar Rp 37 Juta.

Kemudian program KPR tersebut semakin berkembang di kota-kota lainnya di Indonesia termasuk kota Padang. Kota Padang merupakan kota yang tergolong padat penduduk ditantara 19 Kabupaten/Kota yang ada di Sumatera Barat, dengan jumlah penduduk pada tahun 2016 sebanyak 914 jiwa. Tabel 1.1 memperlihatkan jumlah pertumbuhan penduduk Sumatera Barat per Kabupaten/Kota dari tahun 2014 hingga tahun 2016 :

Tabel 1.1 Jumlah Penduduk Sumatera Barat per Kabupaten/Kota Tahun (2014 – 2016)

Kabupaten/Kota	Jumlah Penduduk (orang)		
	2014	2015	2016
1	2	3	4
Kabupaten			
Kep. Mentawai	83,603	85,295	86,981
Padang Pariaman	403,530	406,076	408,706
Agam	472,995	476,881	480,722
Lima Puluh Kota	365,389	368,985	372,568
Pasaman	266,888	269,883	272,804
Solok Selatan	156,901	159,796	162,724
Dharmasraya	216,928	223,112	229,313
Pasaman Barat	401,624	410,307	418,785
Kota			
Padang	889,561	902,431	914,968
Solok	64,819	66,106	67,307
Sawahlunto	59,608	60,186	60,778
Padang Panjang	50,208	50,883	51,712
Bukittinggi	120,491	122,621	124,715
Payakumbuh	125,690	127,826	129,807
Pariaman	83,610	84,709	85,691

(Sumber : BPS, 2017)

Seiring dengan bertambahnya jumlah penduduk, kepadatan penduduk Kota Padang juga mengalami peningkatan dari 1.317 jiwa per km² ditahun 2016 dan ditahun 2017 meningkat menjadi 1.334 jiwa per km² (BPS Kota Padang, 2017). Berdasarkan hal tersebut, kenaikan jumlah penduduk yang pesat berdampak pada meningkatnya kebutuhan penduduk akan tempat tinggal (Sularsi dkk, 2015). Selain itu, jika dilihat dari jumlah nasabah KPR Bank BTN Cabang Padang, pada tahun 2018 jumlah nasabah mengalami peningkatan dibandingkan tahun sebelumnya. Dimana, pada tahun 2017 jumlah nasabah KPR BTN Cabang Padang berjumlah 3527 nasabah, dan pada tahun 2018 jumlah nasabah mengalami peningkatan menjadi 4431 nasabah. Tabel 1.2 memperlihatkan jumlah nasabah KPR BTN Cabang Padang dari tahun 2017-2018 (Bank BTN Cabang Padang) :

Tabel 1.2 Jumlah Nasabah KPR BTN Tahun 2017-2018

Tahun	Jenis KPR	Jumlah	Total
2017	Non Subsidi	436	3527
	Subsidi	3091	
2018	Non Subsidi	318	4431
	Subsidi	4113	

(Sumber : Bank BTN Cabang Padang)

Walaupun mengalami peningkatan jumlah nasabah KPR secara keseluruhan pada tahun 2018, untuk jenis KPR Non Subsidi jumlah nasabah bank BTN Cabang Padang mengalami penurunan dibandingkan tahun sebelumnya. Dimana, pada tahun 2017 jumlah nasabah KPR Non Subsidi bank BTN Cabang Padang berjumlah 436 orang, sedangkan di tahun 2018 jumlah nasabah KPR Non Subsidi bank BTN Cabang Padang menurun menjadi 318 orang. Penurunan jumlah nasabah KPR Non Subsidi ini bisa saja disebabkan oleh beberapa faktor kualitas pelayanan, tergantung penilaian nasabah terhadap pelayanan yang diterima. Berdasarkan *review* dari para nasabah mengenai kualitas layanan bank BTN Cabang Padang perlunya dilakukan peningkatan kualitas layanan, karena nasabah menilai pihak perusahaan tidak pernah memberikan pemberitahuan secara tertulis jika terjadi perubahan kesepakatan selama masa pelunasan kredit.

Selain itu, hal yang sangat dikeluhkan nasabah adalah tingkat suku bunga kredit yang diberlakukan oleh bank selalu berubah-ubah setiap tahunnya, tanpa adanya pemberitahuan. Hal ini sesuai dengan pengalaman bapak Hidayat, salah seorang nasabah KPR Non Subsidi bank BTN Cabang Padang yang mengajukan KPR pada tahun 2018. Pada saat awal pengajuan KPR, suku bunga yang ditawarkan berkisar 9% dari pihak developer. Pada tahun kedua, bunga langsung naik menjadi 12% dan sangat mengejutkan nasabah. Selanjutnya, ditahun ketiga bunga naik lagi menjadi 12,75% tanpa adanya pemberitahuan terlebih dahulu dari pihak bank. Nasabah merasa sangat dirugikan dalam hal itu, karena tidak adanya penjelasan dari karyawan mengenai sistem tingkat suku bunga yang diberlakukan oleh bank pada saat kesepakatan kredit. Selain tingkat suku bunga, lamanya waktu proses dari pengajuan kredit menuju akad yang memakan waktu lebih kurang (\pm) 1 bulan dari yang diberikan oleh perusahaan, membuat nasabah merasa kurang

nyaman. Hal ini dapat menurunkan minat nasabah dalam menggunakan jasa dari perusahaan itu kembali. Maka dari itu, perusahaan harus memperbaiki kualitas pelayanan yang diberikan, agar nasabah bertahan dalam menggunakan jasa tersebut.

Jenis fasilitas Kredit Pemilikan Rumah (KPR) yang diberikan oleh suatu badan usaha penyedia jasa kredit atau bank akan berbeda-beda. Dalam menjamin kenyamanan nasabah atau calon debiturnya setiap bank berusaha memberikan pelayanan yang terbaik, sesuai dengan harapan nasabahnya. Setiap perusahaan memiliki tujuan untuk memperoleh keuntungan yang optimal dan dapat menjalankan operasi perusahaan secara kontinyu (Iqbal, 2013). Apalagi saat sekarang ini, dimana perkembangan ekonomi yang semakin pesat dan penawaran dalam bidang jasa pembiayaan semakin banyak, membuat konsumen semakin teliti dalam memilih jasa pembiayaan yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Konsumen tidak hanya melihat mutu produk, tetapi juga cenderung memperhatikan bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan tersebut, sehingga kualitas pelayanan menjadi satu pertimbangan utama konsumen dalam menentukan produk atau jasa yang akan mereka pilih (Muslichati, 2015).

Kualitas layanan dapat dimaknai sebagai strategi yang dilakukan perusahaan untuk mengukur kinerja pemasaran perusahaan. Menurut Essiam, (2013) kualitas layanan dapat dijelaskan sebagai segala sesuatu yang diterima atau yang dirasakan oleh konsumen atas pelayanan yang diberikan perusahaan, sehingga kualitas yang diterima antar konsumen dapat mengalami perbedaan karena adanya keterbatasan pengetahuan dari konsumen untuk menilai kinerja dari karyawan dalam memberikan pelayanan. Pelayanan akan baik dimata konsumen, jika pelayanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan.

Selain kualitas layanan, inovasi layanan juga sangat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Menurut Milles, 1993 dalam (Dhewanto, dkk 2014 : 94) konsep inovasi jasa meliputi inovasi layanan yang berkaitan dengan desain layanan dan pengembangan layanan baru, inovasi proses yaitu cara-cara baru atau

peningkatan dalam proses merancang dan memproduksi jasa, serta inovasi dalam perusahaan atau manajemen yang erat kaitannya dengan inovasi organisasi, produk jasa, proses inovasi, dan pengelolaan proses inovasi dalam organisasi jasa. Dengan demikian inovasi layanan termasuk dalam konsep inovasi jasa. Inovasi layanan juga mempengaruhi kepuasan konsumen dimana, ketika inovasi layanan diberikan, maka kepuasan konsumen meningkat.

Tingginya persaingan dalam jasa pembiayaan saat sekarang ini membuat Bank BTN harus lebih pintar dalam mencari strategi untuk mencapai kesuksesan, salah satunya dalam menciptakan kepuasan nasabah. Dalam mencapai kepuasan nasabah, Bank BTN harus lebih meningkatkan kualitas produk dengan memberikan pelayanan dan fasilitas unggulan yang tidak dimiliki oleh perusahaan pesaing lainnya. Pelayanan akan bernilai baik dimata konsumen, berdasarkan pelayanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan. Maka dari itu, berdasarkan uraian permasalahan diatas perlunya dilakukan evaluasi kualitas pelayanan berdasarkan persepsi nasabah unit layanan kredit pemilikan rumah (KPR) bank BTN Cabang Padang. Pengukuran kualitas layanan yang dilakukan pada penelitian ini, dilihat dari kesenjangan (gap) yang terjadi antara persepsi dan harapan konsumen, dan diselesaikan menggunakan metode *Fuzzy-Servqual*. Selain itu, berhubungan dengan salah satu Misi Bank BTN yaitu, “Meningkatkan keunggulan kompetitif melalui inovasi pengembangan produk, jasa dan jaringan strategis berbasis digital”, dilakukan perancangan usulan perbaikan layanan menggunakan metode *Quality Function Deployment* yang didasarkan pada *voice of customer* dan diaplikasikan dalam bentuk bagan HOQ (*House Of Quality*) dengan mempertimbangkan kemampuan dari manajemen perusahaan.

1.2 Perumusan Masalah

Rumusan permasalahan pada penelitian ini yaitu, “Bagaimanakah kualitas pelayanan unit kredit pemilikan rumah (KPR) bank BTN Cabang Padang, serta

usulan perbaikan layanan seperti apakah yang akan diterapkan oleh perusahaan nantinya?”

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Mengukur kualitas layanan bank BTN Cabang Padang.
2. Merancang usulan perbaikan kualitas layanan bank BTN Cabang Padang.

1.4 Batasan Masalah

Batasan permasalahan dalam penelitian ini yaitu :

1. Penelitian hanya dilakukan pada KPR Bank BTN Cabang Padang.
2. Responden dari penelitian ini adalah nasabah KPR Non Subsidi Bank BTN Cabang Padang Tahun 2018.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dari penyusunan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisikan tentang latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan tentang teori-teori yang berkaitan dengan pengertian perbankan, kredit, kualitas, kualitas pelayanan, inovasi pelayanan, kepuasan konsumen, metode pengukuran kualitas pelayanan dan hubungan antar variabel.



BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang tahapan penelitian dimulai dari studi pendahuluan, studi pustaka, pemilihan metode, identifikasi masalah, jenis pengumpulan data, pengolahan data, kesimpulan dan saran, serta *flowchart* penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan tentang pengumpulan dan pengolahan data yang terdiri dari uji validitas dan reliabilitas kuisioner, perhitungan *fuzzy-servqual*, dan perhitungan *Quality Function Deployment* (QFD) untuk perancangan usulan perbaikan. Serta analisis dari hasil pengolahan data yang dilakukan untuk tiap-tiap metode.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisikan tentang kesimpulan dari hasil penelitian dan saran yang ditujukan untuk penelitian selanjutnya.

