

**STUDI TENTANG FENOMENOLOGI KEPUTUSAN
PENGAJUAN KPR SUBSIDI DI PT BANK TABUNGAN
NEGARA (PERSERO) TBK WILAYAH VI JATENG DAN DIY**



TESIS

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh derajat sarjana S-2
Program Magister Manajemen Universitas Diponegoro**

Disusun oleh:

**ENGGAR WARDHANA
NIM. 12010123420183**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMIKA & BISNIS
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG**

2026



SERTIFIKASI

Saya, Enggar Wardhana yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa tesis yang saya ajukan ini adalah hasil karya sendiri yang belum pernah disampaikan untuk mendapatkan gelar pada Program Magister manajemen ini ataupun program lainnya. Karya ini adalah milik saya, karena itu pertanggungjawabannya sepenuhnya merupakan tanggung jawab saya sendiri.

Semarang, 26 Juni 2026

Enggar Wardhana

FEB UNDIP

PENGESAHAN TESIS

Yang bertandatangan di bawah ini menyatakan bahwa tesis berjudul:

STUDI TENTANG FENOMENOLOGI KEPUTUSAN PENGAJUAN KPR SUBSIDI DI PT BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) TBK (STUDI KASUS WILAYAH VI JATENG DAN DIY)

Yang disusun oleh Enggar Wardhana, NIM 12010123420183
Yang telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 26 Juni 2026
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk di terima

Semarang, 29 Juni 2026
Universitas Diponegoro
Fakultas Ekonomika dan Bisnis
Program Studi Magister Manajemen
Ketua Program



Mirwan Surya Perdhana, S.E., M.M., Ph.D

Pembimbing

Dr. Harry Soesanto, M.Kes.

ABSTRACT

The public's decision to apply for subsidized mortgages is influenced by various factors, not only related to economic conditions but also social and other external factors. Understanding these factors is important for banks to improve the effectiveness of subsidized mortgage distribution. This study aims to explore the factors that influence the decisions of low-income communities in applying for subsidized mortgages at PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Region VI Central Java and the Special Region of Yogyakarta.

This study uses a qualitative approach with a case study method. An interview conducts to six source person; four debtor and two employees. Data analysis was conducted using case study data analysis techniques proposed by Robert K. Yin through the stages of compiling, disassembling, reassembling and arraying, interpreting, and concluding.

The results show that the decisions of low-income communities in applying for subsidized mortgages from BTN are influenced by several factors. Internal factors include the need to own their own home, obtaining housing security, and financial ability to meet installment obligations. Social factors include the influence of partners, family, and experiences and recommendations from close friends. External factors include information obtained from developers and BTN, service quality, BTN's reputation, housing location and legality, and credit requirements, such as the results of the OJK's SLIK (Small Loans) audit. From BTN's internal perspective, increasing subsidized mortgage distribution can be achieved by strengthening collaboration with developers, increasing public literacy, optimizing digital services, and implementing a loan factory strategy, which is considered effective in improving the quality and efficiency of the credit distribution process.

Keywords: *Subsidized mortgage, application decision, low-income communities.*



ABSTRAK

Keputusan masyarakat untuk mengajukan KPR Subsidi dipengaruhi oleh berbagai faktor yang tidak hanya berkaitan dengan kondisi ekonomi, tetapi juga faktor sosial dan faktor eksternal lainnya. Pemahaman mengenai faktor-faktor tersebut penting bagi perbankan untuk meningkatkan efektivitas penyaluran KPR Subsidi. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi faktor-faktor yang memengaruhi keputusan masyarakat berpenghasilan rendah dalam mengajukan KPR Subsidi pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Wilayah VI Jawa Tengah dan Daerah Istimewa Yogyakarta.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara terhadap empat orang debitur dan dua orang karyawan. Analisis data dilakukan menggunakan teknik analisis data studi kasus yang dikemukakan oleh Robert K. Yin melalui tahapan compiling, disassembling, reassembling and arraying, interpreting, serta concluding.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa keputusan masyarakat berpenghasilan rendah dalam mengajukan KPR Subsidi BTN dipengaruhi oleh beberapa faktor. Faktor internal meliputi kebutuhan untuk memiliki rumah sendiri, memperoleh kepastian tempat tinggal, serta kemampuan finansial dalam memenuhi kewajiban angsuran. Faktor sosial mencakup pengaruh pasangan, keluarga, serta pengalaman dan rekomendasi dari orang terdekat. Faktor eksternal meliputi informasi yang diperoleh dari developer dan BTN, kualitas pelayanan, reputasi BTN, lokasi dan legalitas perumahan, serta persyaratan kredit seperti hasil SLIK OJK. Dari perspektif internal BTN, peningkatan penyaluran KPR Subsidi dapat dilakukan melalui penguatan kerja sama dengan developer, peningkatan literasi masyarakat, optimalisasi layanan digital, serta penerapan strategi *loan factory* yang dinilai efektif dalam meningkatkan kualitas dan efisiensi proses penyaluran kredit.

Kata kunci: *KPR Subsidi, keputusan pengajuan, masyarakat berpenghasilan rendah.*



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, karunia, dan ridho-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul “Studi Tentang Fenomenologi Keputusan Pengajuan KPR Subsidi di PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Wilayah VI Jateng dan DIY”. Tesis ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen Universitas Diponegoro.

Penyusunan tesis ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, arahan, serta motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan apresiasi dan ucapan terima kasih yang tulus kepada:

1. Allah SWT yang senantiasa memberikan kesehatan, kemudahan, serta kelancaran dalam setiap proses penyusunan tesis ini.
2. Kedua orang tua dan seluruh keluarga yang selalu memberikan doa, dukungan moral, serta semangat yang tidak pernah putus kepada penulis.
3. Bapak Dr. Harry Soesanto M. Kes selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, masukan, serta perhatian selama proses penyusunan tesis ini.
4. Bapak Mirwan Surya Perdhana, S.E., M.M., Ph.D. selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Diponegoro yang telah memberikan dukungan selama penulis menempuh pendidikan.

5. Seluruh dosen Program Studi Magister Manajemen Universitas Diponegoro yang telah memberikan ilmu pengetahuan, wawasan, dan pengalaman yang sangat berharga selama masa perkuliahan.
6. Seluruh staf akademik dan tenaga kependidikan Program Studi Magister Manajemen Universitas Diponegoro yang telah membantu kelancaran proses administrasi selama masa studi.
7. Pimpinan dan seluruh pihak di PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk yang telah memberikan kesempatan, dukungan, serta membantu penulis dalam proses pengumpulan data penelitian.
8. Para informan penelitian yang telah meluangkan waktu dan bersedia berbagi informasi sehingga penelitian ini dapat terlaksana dengan baik.
9. Rekan-rekan mahasiswa Magister Manajemen Universitas Diponegoro yang telah memberikan dukungan, semangat, dan pengalaman berharga selama proses perkuliahan.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah memberikan bantuan, doa, dan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan tesis ini.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih memiliki keterbatasan dan jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis terbuka terhadap berbagai kritik dan saran yang bersifat membangun guna penyempurnaan penelitian di masa mendatang. Penulis berharap tesis ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang manajemen, serta menjadi referensi bagi

penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan pembiayaan perumahan dan perilaku konsumen.

Semarang, 26 Juni 2026


Enggar Wardhana



FEB UNDIP

DAFTAR ISI

SERTIFIKASI	ii
PENGESAHAN TESIS	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	13
1.3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	14
1.4. Sistematika Penulisan	16
BAB II TELAAH PUSTAKA	18
2.1. Perilaku Konsumen	18
2.2. Keputusan Pembelian	20
2.3. Kredit Pemilikan Rumah (KPR)	22
2.4. Faktor Sosial	22
2.5. Penelitian Terdahulu	25
2.6. Kerangka Penelitian	27
BAB III METODE PENELITIAN	30
3.1. Pendekatan Penelitian	30
3.2. Sumber Data	31
3.2.1. Data Primer	31
3.2.2. Data Sekunder	32
3.3. Subjek Penelitian	32
3.4. Metode Pengumpulan Data	33
3.5. Teknik Analisis	34
3.6. Teknik Triangulasi	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	38
4.1. Gambaran Umum Narasumber Penelitian	38

4.2.	Analisis Data	39
4.2.1.	Compiling Data	39
4.2.2.	Disassembling Data	42
4.2.3.	Reassembling dan Arraying Data.....	54
4.2.4.	Intepreting Data	66
4.2.5.	Concluding Data.....	72
4.3.	Kesimpulan Rumusan Masalah.....	75
4.3.1.	Bagaimana masyarakat berpenghasilan rendah (MBR) di wilayah kerja BTN Jawa Tengah dan Daerah Istimewa Yogyakarta memaknai keputusan pengajuan KPR subsidi?	75
4.3.2.	Bagaimana proses pertimbangan yang dialami MBR dalam mengambil keputusan untuk mengajukan KPR subsidi, khususnya terkait diskusi keluarga, persepsi terhadap risiko jangka panjang, pemahaman prosedur perbankan, serta pengalaman memperoleh informasi?	75
4.3.3.	Bagaimana konteks sosial, ekonomi, dan pengalaman interaksi dengan pihak bank membentuk proses pengambilan keputusan tersebut dalam kasus pengajuan KPR subsidi di BTN Jawa Tengah dan Daerah Istimewa Yogyakarta?.....	76
4.3.4.	Apa strategi yang dapat dilakukan oleh BTN untuk meningkatkan penyaluran KPR subsidi?	77
BAB V KESIMPULAN		78
5.1.	Kesimpulan	78
5.2.	Implikasi teoritis.....	80
5.3.	Implikasi Manajerial.....	82
5.4.	Keterbatasan Penelitian	85
5.5.	Agenda Penelitian Mendatang	86
DAFTAR PUSTAKA		88
LAMPIRAN-LAMPIRAN		88

FEB UNDIP

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Sepuluh Bank Penyalur FLPP Terbesar	2
Tabel 1.2. Research Gap	10
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu.....	25
Tabel 4.1. Profil Narasumber	38
Tabel 4.2. Unit Makna N1.....	43
Tabel 4.3. Unit Makna N2.....	44
Tabel 4.4. Unit Makna N3.....	46
Tabel 4.5. Unit Makna N4.....	48
Tabel 4.6. Unit Makna I1	51
Tabel 4.7. Unit Makna I2	52
Tabel 4.8. Reassembling Data.....	55
Tabel 5.1. Implikasi Teoritis	80
Tabel 5.2. Implikasi Manajerial.....	83

FEB UNDIP

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Realisasi Penyaluran KPR Subsidi BTN	3
Gambar 1.2. Kebutuhan Rumah DIY 2020-2024.....	5
Gambar 2.1. Alur Penelitian Kualitatif	29



FEB UNDIP

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Rumah merupakan salah satu kebutuhan dasar manusia yang tidak hanya berfungsi sebagai tempat tinggal tetapi juga mencerminkan status sosial dan ekonomi seseorang (Kulshreshtha et al., 2020). Seiring dengan perkembangan zaman, permintaan terhadap perumahan semakin meningkat. Khususnya untuk rumah sederhana yang menjadi pilihan utama bagi masyarakat berpenghasilan rendah dan menengah (Cohen, 2021). Untuk membantu masyarakat dengan kategori tersebut, pemerintah secara umum telah mengadakan program Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Subsidi. Program KPR Subsidi memungkinkan masyarakat berpenghasilan rendah untuk memiliki rumah melalui pinjaman bank dengan bunga yang rendah, jangka waktu yang panjang, dan uang muka yang ringan. Salah satu skema yang umum di dalam KPR Subsidi tersebut adalah Fasilitas Likuiditas Pembiayaan Perumahan (FLPP). Skema FLPP ini biasanya mematok bunga rendah (5%) untuk masyarakat yang mengajukan pinjaman KPR Subsidi. Mengingat program KPR Subsidi ini sangat lekat dengan skema penyaluran dana subsidi, lembaga keuangan menjadi pihak penting dalam memastikan penyaluran dan pemerataannya.

Pada tahun 2025, menurut angka dari data Kementerian Perumahan dan Kawasan Permukiman Republik Indonesia, lembaga keuangan yang menjadi penyalur terbesar FLPP adalah PT Bank Tabungan Negara atau BTN dengan jumlah tersalur yakni 132.744 unit. Jumlah ini diikuti oleh BTN Syariah dengan total penyaluran 59.463 unit. Seluruh data ini divisualisasikan melalui Data

Tunggal Ekonomi Sosial (DTSEN) yang disajikan dalam situs web Kementerian PKP.

Tabel 1.1. Sepuluh Bank Penyalur FLPP Terbesar

No	Bank	Jumlah Unit
1	Bank BTN	132.744
2	BTN Syariah	59.463
3	Bank BRI	32.206
4	Bank BNI	15.159
5	Bank Mandiri	11.122
6	Bank Syariah Indonesia	4.318
7	BPD Jawa Barat dan Banten	4.254
8	BJB Syariah	2.746
9	BPD Sumsel	2.516
10	Bank Sumsel Babel Syariah	1.695

Sumber: Website Kementerian Perumahan dan Kawasan Permukiman Republik Indonesia
<https://my.pkp.go.id/dashboardhome?thangflpp=2025#form1>

Bank Tabungan Negara (BTN) dikenal sebagai salah satu bank terkemuka di Indonesia yang fokus pada pembiayaan sektor perumahan, khususnya melalui program KPR. Dalam konteks tersebut, BTN berperan sebagai salah satu mitra strategis pemerintah dalam menyalurkan program subsidi perumahan kepada masyarakat luas. Meskipun demikian, keberhasilan pelaksanaan program subsidi perumahan tidak hanya ditentukan oleh kebijakan yang diterapkan, tetapi juga oleh peran dan kinerja lembaga penyalur. Keberhasilan tersebut sangat bergantung pada kemampuan BTN dalam menyediakan informasi yang memadai, membangun kepercayaan masyarakat, serta menghadirkan proses pengajuan KPR yang sederhana dan efisien (Firnanda et al., 2024).

Berdasarkan DTSEN yang divisualisasikan dalam Dashboard Perumahan Kementerian PKP, Jawa Barat dicatatkan sebagai provinsi dengan jumlah *backlog* kepemilikan rumah terbanyak secara nasional yakni 2.596.710 (15,05%) dari total 17.255.422 keluarga. Jawa Tengah mencatatkan *backlog* kepemilikan sebesar

1.843.247 keluarga (14,06%) dari total 13.113.678 keluarga, ditambah backlog kualitas sebesar 2.283.510 keluarga (17,41%), yang menempatkannya sebagai salah satu provinsi dengan tantangan perumahan terbesar di Indonesia. Berbicara dalam konteks wilayah kerja Bank BTN, maka Jawa Tengah berada di bawah satu wilayah kerja yang sama dengan Daerah Istimewa Yogyakarta. Apabila dilihat dari sumber DTSEN, DIY mencatatkan backlog kepemilikan sebesar 202.448 keluarga (15,4%) dari total 1.314.723 keluarga dengan backlog kualitas sebesar 116.016 keluarga (8,83%). Meskipun skalanya lebih kecil, persentase backlog kepemilikan DIY justru lebih tinggi dibandingkan Jawa Tengah, mengindikasikan tekanan kebutuhan hunian yang relatif lebih berat secara proporsional.

Dari sisi realisasi program subsidi, data Fasilitas Likuiditas Pembiayaan Perumahan (FLPP) dalam Dashboard Perumahan Kementerian PKP menunjukkan bahwa Jawa Tengah menempati posisi kedua secara nasional dengan realisasi sebesar 78.089 unit, di bawah Jawa Barat sebesar 294.444 unit. Dalam program Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya (BSPS), Jawa Tengah bahkan menempati posisi pertama secara nasional dengan 194.947 unit, sementara DIY tercatat sebesar 21.503 unit.

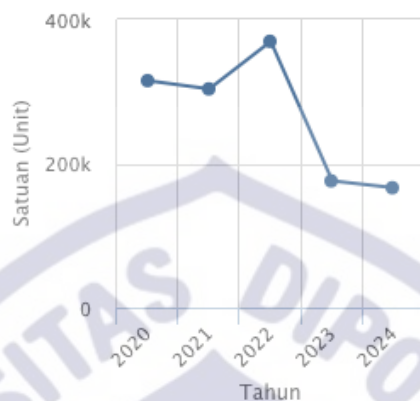
Wilayah	Des-21	Des-22	Des-23	Des-24
VI	55.9%	52.6%	47.7%	47.52%

Gambar 1.1. Realisasi Penyaluran KPR Subsidi BTN

Data di atas adalah data internal bank yang menunjukkan penyaluran KPR Subsidi BTN Wilayah VI yang meliputi Jawa Tengah dan Daerah Istimewa Yogyakarta tahun 2021 sampai 2024. Data tersebut menunjukkan adanya tren

penurunan dari tahun ke tahun. Kebutuhan akan rumah sederhana tidak hanya dipengaruhi oleh faktor ekonomi, tetapi juga oleh kebijakan pemerintah yang mendorong penyediaan perumahan terjangkau melalui berbagai program subsidi, seperti Fasilitas Likuiditas Pembiayaan Perumahan (FLPP) (Sururi et al., 2022). Tingginya realisasi program subsidi di Jawa Tengah, FLPP dan BSPS, justru mencerminkan adanya anomali yang mendasari masalah penelitian ini yaitu backlog tinggi, realisasi FLPP dan BSPS besar, namun tren penyaluran KPR Subsidi BTN Wilayah VI justru mengalami penurunan dalam periode 2020–2024.

Tren dan data di atas kemudian diperkuat lagi dengan pemaparan Sekda Provinsi Jawa Tengah Sumarmo yang menyatakan bahwa jumlah *backlog* atau kebutuhan akan kepemilikan rumah di Jawa Tengah mencapai 324.855 unit pada 2024. Angka itu tergolong sangat tinggi jika dibandingkan dengan kapasitas penyediaan rumah di Jateng yang rata-rata mencapai belasan ribu unit per tahun. Ini artinya ada permintaan (*demand*) tinggi dari masyarakat Jawa Tengah yang tidak disertai dengan ketersediaan (*supply*) unit perumahan. Bahkan Pada tahun 2023, penyediaan rumah di Jateng sebanyak 15.547 unit. Angka ini naik dari penyediaan rumah pada tahun 2022, yakni 14.937 unit. Sementara itu, penyediaan rumah di Jateng hingga April 2024 mencapai 3.707 unit. Kondisi ini menunjukkan bahwa adanya ketimpangan antara penyediaan dan kebutuhan rumah di Jateng yang mencapai ratusan ribu unit. Hal ini bisa terjadi karena daya beli masyarakat yang rendah (Utami, 2024).



2020	2021	2022	2023	2024
314.975,00	303.524,00	369.521,00	175.846,00	166.356,00

Gambar 1.2. Kebutuhan Rumah DIY 2020-2024

Sumber: Dinas Pekerjaan Umum, Perumahan, dan Energi Sumber Daya Mineral

Di sisi lain, tren kebutuhan rumah di Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) menunjukkan pola fluktuatif dalam kurun waktu lima tahun terakhir. Berdasarkan data visual yang ditampilkan, pada tahun 2020 tercatat kebutuhan hunian sebesar 314.975 unit. Namun, angka ini mengalami penurunan pada tahun 2021 menjadi 303.524 unit. Selanjutnya, terjadi lonjakan signifikan pada tahun 2022 dengan jumlah kebutuhan rumah mencapai 369.521 unit. Meskipun demikian, tren tersebut tidak berlanjut, karena pada tahun 2023 terjadi penurunan tajam menjadi 175.846 unit. Penurunan ini bahkan berlanjut pada tahun 2024, di mana kebutuhan hunian tercatat sebesar 166.356 unit. Dinamika tersebut mengindikasikan adanya perubahan signifikan dalam faktor-faktor yang memengaruhi permintaan hunian di DIY.

Data-data tren kebutuhan rumah di Jateng dan DIY menunjukkan perbedaan mencolok dalam tren kebutuhan perumahan. Di Jateng, permintaan terhadap hunian cenderung mengalami peningkatan, sementara di DIY justru terlihat adanya penurunan kebutuhan rumah dalam beberapa tahun terakhir. Perbedaan ini mencerminkan adanya kesenjangan dinamika antara kedua wilayah dalam hal pertumbuhan sektor perumahan. Lebih lanjut, data Kredit Pemilikan Rumah (KPR) di Bank BTN untuk wilayah VI, yang mencakup Jateng dan DIY, menunjukkan tren penurunan sepanjang periode 2020 hingga 2024. Penurunan ini dapat mengindikasikan berbagai faktor yang memengaruhi daya beli masyarakat. Meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya hunian layak, analisis terhadap faktor-faktor yang memengaruhi keputusan pembelian rumah sederhana melalui KPR menjadi semakin relevan (Kementerian PUPR, 2023; BTN, 2023). Di sisi lain, keputusan pembelian rumah bukanlah keputusan yang diambil secara instan, melainkan melibatkan pertimbangan yang kompleks, termasuk aspek emosional dan rasional (Ullah & Sepasgozar, 2020).

Dalam proses pengambilan keputusan pembelian, faktor sosial memiliki peran yang penting dalam memengaruhi perilaku konsumen. Semakin kuat hubungan individu dengan teman, keluarga, dan orang tua, maka semakin besar pula kecenderungan konsumen untuk melakukan pembelian (Hudani, 2020). Dukungan keluarga maupun rekomendasi dari teman sering kali menjadi pertimbangan utama dalam pengambilan keputusan besar, seperti keputusan membeli rumah (Balicka & Niedbala, 2022). Individu cenderung mempertimbangkan pandangan dan pengalaman lingkungan sosial terdekat dalam

menentukan pilihan mereka. Oleh karena itu, faktor sosial terbukti memberikan pengaruh yang signifikan terhadap niat hingga tercapainya keputusan pembelian rumah (Solikhah et al., 2024).

Dalam pengambilan keputusan yang melibatkan komitmen finansial besar, seperti pembelian rumah, pengaruh lingkungan sosial sering menjadi pertimbangan penting bagi calon pembeli (Dewi, 2020). Keluarga memiliki peran dalam memberikan masukan terkait pemilihan lokasi, jenis hunian, serta kesesuaian anggaran dengan kondisi keuangan. Selain itu, teman atau kolega yang memiliki pengalaman dalam pengajuan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) dapat membantu calon pembeli memahami tahapan proses dan risiko yang mungkin dihadapi. Pengalaman tersebut juga berkontribusi dalam membantu calon pembeli menentukan produk KPR yang paling sesuai dengan kebutuhannya. Informasi mengenai reputasi lembaga keuangan, seperti Bank Tabungan Negara (BTN), turut terbentuk melalui rekomendasi dan pengalaman yang diperoleh dari lingkungan sosial.

Norma dan nilai yang berkembang di lingkungan sosial juga turut membentuk preferensi dan keputusan individu (Eny Fahrati, 2023). Dalam masyarakat tertentu, memiliki rumah sendiri sering kali dianggap sebagai pencapaian sosial yang penting. Bahkan sebagai prasyarat sebelum memulai tahapan kehidupan lain, seperti pernikahan (Hajatika et al., 2024). Persepsi sosial ini dapat mendorong individu untuk segera membeli rumah, meskipun harus menggunakan fasilitas pembiayaan seperti KPR. BTN, sebagai penyedia KPR, dapat memanfaatkan pengaruh faktor sosial ini dengan membangun komunitas atau forum diskusi bagi

calon pembeli, misalnya melalui media sosial atau acara langsung. Dengan mengintegrasikan pendekatan sosial dalam strategi pemasaran dan pelayanan, BTN dapat menciptakan ekosistem yang mendukung konsumen dalam membuat keputusan pembelian yang lebih baik (Kotler & Keller, 2022).

Selanjutnya, peran penyedia Kredit Pemilikan Rumah (KPR) seperti Bank Tabungan Negara (BTN) menjadi aspek penting yang perlu diperhatikan dalam proses pengambilan keputusan nasabah hingga tercapainya KPR yang dibutuhkan. Dalam pemilihan produk KPR, kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak bank turut memengaruhi keputusan nasabah secara signifikan. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk KPR. Hal tersebut tercermin melalui kenyamanan proses pengajuan, kejelasan informasi yang disampaikan, serta tingkat responsivitas petugas bank (Arum et al., 2023). Pada dasarnya, setiap konsumen mengharapkan pelayanan yang baik, profesional, dan menyenangkan dalam proses pembelian barang maupun jasa.

Pelayanan yang baik akan memberikan dampak positif yang sangat besar bagi pelanggan, membuat mereka tertarik pada produk yang ditawarkan oleh perusahaan. Menurut Aisyah et al. (2017), salah satu faktor yang dapat menentukan kesuksesan dan kualitas suatu perusahaan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Kualitas layanan adalah persepsi konsumen terhadap kinerja perusahaan yang mereka alami secara langsung, yang diharapkan dapat diterima oleh konsumen dari layanan yang diberikan oleh perusahaan, berdasarkan persepsi konsumen terhadap layanan yang mereka terima

(Putri et al., 2021; Satria, 2018). Konsumen akan mengamati bagaimana perusahaan memperlakukan mereka dan menilai apakah layanan yang diberikan memenuhi harapan mereka, sehingga menentukan minat mereka terhadap perusahaan. Pelanggan saat ini dapat dianggap teliti saat membeli rumah; mereka mempertimbangkan banyak aspek untuk menghindari kesalahan. Dalam situasi saat ini, pelanggan KPR lebih selektif dalam memilih pembiayaan KPR. Selain mempertimbangkan motivasi pelanggan untuk KPR, harga, promosi, lokasi, dan layanan juga dipertimbangkan, memungkinkan penyedia layanan bersaing dengan menawarkan produk yang kompetitif dalam hal harga, kualitas, dan layanan yang unggul (Nuryani et al., 2022)

Peran developer dalam mempengaruhi intensi seseorang untuk membeli rumah sangat signifikan, karena mereka tidak hanya menyediakan produk fisik berupa hunian, tetapi juga membangun kepercayaan dan kenyamanan bagi calon pembeli. Reputasi developer menjadi salah satu faktor utama dalam pengambilan keputusan pembelian rumah. Calon pembeli cenderung memilih developer yang memiliki rekam jejak baik dalam menyelesaikan proyek tepat waktu, menjaga kualitas konstruksi, dan memberikan layanan purna jual yang memuaskan. Selain itu, developer yang menawarkan lokasi strategis, fasilitas lengkap, dan proses administrasi yang transparan juga dapat meningkatkan minat beli konsumen. Sebagai contoh, Sinar Mas Land menekankan pentingnya kualitas bangunan, lokasi yang berkembang, dan kemudahan proses pembelian sebagai nilai tambah bagi pembeli rumah. Dengan demikian, developer yang profesional dan terpercaya dapat

mempengaruhi keputusan pembelian rumah secara signifikan (Pambudi & Dewi, 2024).

Tabel 1.2. Research Gap

Judul dan Peneliti	Objek dan Subjek Penelitian	Metode	Hasil	Kelemahan
<p>“Factors Influencing Housing Purchase Decision” (Hassan et al., 2021)</p>	<p>Masyarakat Klang Valley, Malaysia</p>	<p>Kuantitatif</p>	<p>Keputusan pembelian perumahan dipengaruhi secara signifikan oleh faktor sosial, keuangan, dan struktural. Status sosial yang dirasakan, termasuk prestise kepemilikan rumah dan komunitas, menjadi faktor sosial utama yang meningkatkan niat pembelian. Meskipun faktor keuangan memiliki pengaruh paling kuat, pengaruh sosial tetap memberikan kontribusi penting dalam menjelaskan perilaku pembeli. Temuan ini menegaskan peran norma budaya dan persepsi teman sebaya, serta merekomendasikan penargetan aspirasi sosial dalam strategi pemasaran perumahan.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Tidak menjelaskan bagaimana proses pertimbangan terjadi ● Tidak menggali dinamika internal keluarga ● Tidak spesifik pada skema subsidi pemerintah
<p>“Effect of Homebuyer Comment on Green Housing Purchase Intention— Mediation Role of Psychological Distance” (Feng et al., 2021)</p>	<p>Masyarakat berpotensi untuk membeli rumah di China</p>	<p>Kuantitatif</p>	<p>Komentar pembeli rumah secara signifikan memengaruhi niat membeli perumahan hijau melalui peran mediasi jarak psikologis. Komentar positif mengurangi jarak psikologis sehingga meningkatkan niat pembelian, sedangkan komentar negatif meningkatkan jarak dan menurunkan niat. Jumlah komentar yang lebih banyak memperkuat pemrosesan kognitif dan berdampak positif pada niat ketika komentar bersifat positif. Selain itu, norma subjektif dan pengaruh sosial dalam komentar, khususnya dari sumber teman sebaya, berperan penting sebagai bukti sosial dalam mengatasi ketidakseimbangan informasi di pasar perumahan.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Tidak menyentuh kelompok MBR ● Tidak membahas struktur pembiayaan subsidi ● Tidak melihat proses birokrasi dan pengalaman pengajuan
<p>“Purchasing Decision of Property Buyers: The</p>	<p>Masyarakat Klang Valley, Malaysia</p>	<p>Kuantitatif</p>	<p>Faktor lingkungan, pemerintah, dan norma subjektif berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian tempat tinggal. Faktor</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Faktor diperlakukan sebagai variabel terpisah

<p>Housing Quality, Financial Capabilities, and Government Policies” (Kenn et al., 2021)</p>		<p>lingkungan berpengaruh positif, sedangkan faktor pemerintah dan norma subjektif berpengaruh negatif terhadap keputusan pembelian properti residensial. Temuan ini menegaskan bahwa selain regulasi pemerintah, aspek lingkungan dan norma sosial juga berperan penting dalam memengaruhi keputusan pembeli. Implikasi praktisnya, pengembang perumahan perlu mempertimbangkan ketiga faktor tersebut secara cermat dalam perencanaan dan penentuan lokasi pengembangan di masa depan.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Tidak menggali bagaimana kebijakan dimaknai oleh pembeli ● Tidak melihat keputusan sebagai proses sosial
--	--	--	---

Berdasarkan tabel *research gap* yang telah disajikan, dapat diidentifikasi adanya kesenjangan dalam penelitian terdahulu yang membahas faktor-faktor yang memengaruhi keputusan pembelian rumah. Dalam hal ini, kesenjangan populasi menjadi kesenjangan yang paling terlihat. *Population gap* merupakan bentuk kesenjangan penelitian yang ditemukan melalui penelaahan terhadap studi-studi sebelumnya pada topik atau bidang kajian tertentu (Chigbu et al., 2023). Sebagian besar penelitian terdahulu dilakukan di luar konteks Indonesia, seperti di Malaysia dan Sri Lanka, yang memiliki perbedaan karakteristik sosial, budaya, serta dinamika pasar properti. Perbedaan konteks tersebut berpotensi memengaruhi perilaku konsumen dalam mengambil keputusan pembelian rumah. Oleh karena itu, hasil penelitian sebelumnya belum sepenuhnya mampu merepresentasikan kondisi konsumen perumahan di Indonesia, sehingga menegaskan pentingnya dilakukan penelitian ini.

Di samping itu, Tabel 1.2 telah menjelaskan bagaimana masing-masing penelitian dengan kerangka yang sama masih memiliki kelemahan dalam hal

konseptual. Penelitian-penelitian sebelumnya masih menyisakan celah pemahaman tentang proses keputusan mengambil KPR subsidi yang ingin diangkat dalam penelitian ini. Secara umum, celah ini muncul karena penelitian terdahulu belum secara khusus mendalami proses pengambilan keputusan membeli rumah dengan skema subsidi pemerintah. Dari kelemahan tersebut, peneliti menetapkan celah konseptual seperti faktor-faktor yang mungkin dapat memengaruhi keputusan akhir masyarakat dalam mengambil KPR; proses pertimbangan, motivasi, faktor pendorong, hambatan, dan pengalaman pengajuan.

Selanjutnya, *research gap* dalam konteks metodologis menunjukkan bahwa penelitian lanjutan tidak hanya perlu mengandalkan pendekatan kuantitatif, tetapi juga membuka peluang integrasi pendekatan kualitatif guna memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif dan mendalam terhadap fenomena keputusan pembelian konsumen. Berdasarkan fenomena dan kesenjangan penelitian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menjembatani *research gap* dengan menganalisis sinergi antara faktor internal, faktor eksternal, dan faktor sosial yang memengaruhi niat beli masyarakat terhadap rumah melalui skema Kredit Pemilikan Rumah (KPR). Pendekatan ini diharapkan mampu menggambarkan proses pengambilan keputusan konsumen secara lebih utuh. Dengan demikian, penelitian ini menawarkan perspektif baru mengenai integrasi ketiga faktor tersebut dalam merumuskan strategi pelayanan yang lebih efektif. Fokus penelitian ini secara khusus diarahkan pada konteks Bank Tabungan Negara (BTN) sebagai salah satu penyedia utama KPR di Indonesia.

1.2. Rumusan Masalah

Tingginya angka backlog kepemilikan rumah di Jawa Tengah dan Daerah Istimewa Yogyakarta memperlihatkan bahwa kebutuhan hunian, khususnya bagi masyarakat berpenghasilan rendah (MBR), masih menjadi persoalan yang nyata. Dalam konteks ini, Bank Tabungan Negara sebagai penyalur utama KPR subsidi pemerintah memegang peran penting dalam membuka akses pembiayaan rumah. Namun demikian, keputusan masyarakat untuk mengajukan KPR subsidi tidaklah sesederhana pertimbangan kemampuan mencicil semata. Di dalamnya terdapat proses berpikir yang melibatkan diskusi keluarga, kekhawatiran terhadap risiko jangka panjang, persepsi terhadap prosedur perbankan, serta pengalaman memperoleh informasi mengenai program tersebut. Sementara itu, sebagian besar penelitian sebelumnya lebih banyak melihat keputusan pembelian rumah sebagai hasil akhir dari sejumlah variabel yang dapat diukur, sehingga belum sepenuhnya menggambarkan bagaimana proses pertimbangan dan pemaknaan itu berlangsung, khususnya pada masyarakat yang sedang berada dalam tahap pengajuan KPR subsidi. Oleh karena itu, permasalahan dalam penelitian ini terletak pada perlunya pemahaman yang lebih mendalam mengenai bagaimana masyarakat berpenghasilan rendah memaknai dan mempertimbangkan keputusan pengajuan KPR subsidi di wilayah kerja BTN Jateng dan DIY.

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka muncul pertanyaan penelitian kualitatif sebagai berikut:

1. Bagaimana masyarakat berpenghasilan rendah (MBR) di wilayah kerja BTN Jawa Tengah dan Daerah Istimewa Yogyakarta memaknai keputusan pengajuan KPR subsidi?
2. Bagaimana proses pertimbangan yang dialami MBR dalam mengambil keputusan untuk mengajukan KPR subsidi, khususnya terkait diskusi keluarga, persepsi terhadap risiko jangka panjang, pemahaman prosedur perbankan, serta pengalaman memperoleh informasi?
3. Bagaimana konteks sosial, ekonomi, dan pengalaman interaksi dengan pihak bank membentuk proses pengambilan keputusan tersebut dalam kasus pengajuan KPR subsidi di BTN Jawa Tengah dan Daerah Istimewa Yogyakarta?
4. Apa strategi yang dapat dilakukan oleh BTN untuk meningkatkan penyaluran KPR subsidi?

1.3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1.3.1. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini ditetapkan berdasarkan rumusan masalah dan pertanyaan penelitian yang telah ditetapkan. Maka, tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk memahami makna yang dibangun oleh masyarakat berpenghasilan rendah terhadap keputusan pengajuan KPR subsidi.
2. Untuk menggali dan mendeskripsikan proses pertimbangan yang dialami MBR dalam pengambilan keputusan pengajuan KPR subsidi.

3. Untuk menginterpretasi bagaimana konteks sosial, ekonomi, dan pengalaman interaksi dengan pihak bank membentuk proses pengambilan keputusan tersebut dalam studi kasus pengajuan KPR subsidi di wilayah kerja BTN Jawa Tengah dan Daerah Istimewa Yogyakarta.
4. Untuk menggali strategi yang dapat dilakukan oleh Bank BTN untuk meningkatkan penyaluran KPR subsidi.

1.3.2. Kegunaan Penelitian

1. Bagi Penulis
 - a) Penelitian ini memberikan pemahaman mendalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi niat beli rumah melalui KPR.
 - b) Peneliti dapat menghubungkan teori pemasaran dan perilaku konsumen dengan praktik nyata di sektor perbankan dan pembiayaan rumah.
 - c) Peneliti dapat meningkatkan kemampuan analisis data, pengembangan model konseptual, dan penerapan metode penelitian empiris yang relevan.
2. Bagi Perusahaan
 - a) Penelitian ini juga dapat memberikan strategi pemasaran tepat sasaran berdasarkan kebutuhan calon nasabah KPR Subsidi di Jateng dan DIY.
 - b) BTN dapat memahami faktor apa saja yang mendorong niat beli rumah terutama pada masyarakat Jateng maupun DIY.

c) Dengan memahami pengaruh faktor sosial dan persepsi masyarakat secara mendalam, BTN dapat membangun pendekatan yang lebih inklusif dan komunikatif.

3. Bagi Peneliti Pihak Lain

a) Penelitian ini dapat menjadi dasar bagi studi lebih lanjut mengenai perilaku konsumen dalam sektor pembiayaan rumah atau perbankan secara umum.

b) Pihak lain dapat menggunakan temuan penelitian untuk mengembangkan model teoretis baru yang relevan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi niat beli rumah melalui KPR

c) Penelitian ini memberikan wawasan tentang pentingnya literasi keuangan dalam pengambilan keputusan pembelian rumah, yang dapat berguna bagi pembuat kebijakan, akademisi, dan organisasi pendidikan keuangan.

1.4. Sistematika Penulisan

Bab 1 Pendahuluan: Pada bab ini, dijelaskan latar belakang pentingnya penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi niat beli rumah melalui KPR melalui KPR di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Bab ini juga mencakup identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta ruang lingkup penelitian yang menunjukkan batasan dan fokus kajian.

Bab 2 Tinjauan Pustaka: mencakup pembahasan teoritis mengenai faktor internal, eksternal, dan sosial. Selain itu, bab ini juga memberikan mengenai tahapan penelitian yang disajikan dengan gambar kerangka konseptual

Bab 3 Metode Penelitian: Dalam bab ini, menjelaskan desain penelitian yang digunakan, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, dan metode analisis. Dalam bab ini juga dijelaskan instrumen penelitian beserta pengujian validitas dan reliabilitasnya, sehingga mendukung keandalan hasil penelitian.

Bab 4 Hasil dan Pembahasan: Bab ini memaparkan hasil analisis data yang diperoleh, baik secara deskriptif maupun inferensial. Hasil uji hipotesis disajikan secara rinci, kemudian didiskusikan dalam konteks teori dan penelitian terdahulu untuk memberikan interpretasi yang mendalam.

Bab 5 Kesimpulan: Pada bab terakhir ini, menyajikan kesimpulan yang menjawab rumusan masalah, serta implikasi praktis bagi PT. Bank Tabungan Negara dan saran untuk penelitian lebih lanjut. Bab ini merangkum kontribusi penelitian terhadap teori dan praktik, sekaligus memberikan rekomendasi strategis yang relevan.

BAB II

TELAAH PUSTAKA

2.1. Perilaku Konsumen

Beberapa studi kualitatif yang mengangkat topik mengenai intensi konsumen dalam melakukan pembelian melandasi penelitian mereka dengan teori perilaku konsumen (Unal et al., 2012; Pratiwi & Ananda, 2024; Jun Cui, 2025). Perilaku konsumen adalah studi tentang bagaimana individu, kelompok, atau organisasi memilih, membeli, menggunakan, dan menilai produk atau jasa untuk memenuhi kebutuhan dan keinginannya (Kotler & Keller, 2021). Studi ini mencakup pemahaman terhadap berbagai proses kognitif, emosional, dan sosial yang memengaruhi keputusan pembelian. Dalam masyarakat modern, konsumsi tidak lagi sekadar aktivitas ekonomi, melainkan juga sarana untuk membentuk identitas diri dan sosial. Oleh karena itu, pemahaman terhadap perilaku konsumen menjadi penting bagi perusahaan dalam merancang strategi pemasaran yang tepat.

Perilaku konsumen kini dipahami sebagai fenomena kompleks yang dipengaruhi oleh berbagai faktor, tidak hanya sebagai proses linear untuk memenuhi kebutuhan (Peña-García et al., 2020). Faktor-faktor utama yang memengaruhi perilaku konsumen meliputi aspek budaya, sosial, pribadi, dan psikologis. Budaya dianggap sebagai faktor paling mendasar karena membentuk nilai dan cara pandang seseorang terhadap produk. Subkultur dan kelas sosial turut memengaruhi selera dan kebiasaan konsumsi. Faktor sosial, seperti pengaruh kelompok, keluarga, dan status sosial, juga berperan penting, karena konsumen cenderung dipengaruhi oleh lingkungan sosial mereka dalam membuat keputusan.

Selain itu, faktor pribadi seperti usia, pekerjaan, pendapatan, serta gaya hidup dan faktor psikologis seperti motivasi, persepsi, pembelajaran, dan sikap, semuanya berkontribusi dalam proses pengambilan keputusan. Secara keseluruhan, perilaku pembelian konsumen merupakan hasil dari interaksi berbagai faktor internal dan eksternal. Di era postmodern saat ini, konsumsi tidak hanya berfungsi untuk memenuhi kebutuhan, tetapi juga sebagai cara bagi konsumen untuk mengekspresikan identitas, nilai, dan peran sosialnya melalui produk yang mereka gunakan (Unal et al., 2012).

Terkait dengan perilaku konsumen, terdapat sebuah proses yang melibatkan pengambilan keputusan hingga seorang konsumen melakukan pembelian. Pengambilan keputusan konsumen secara umum mengacu pada sebuah proses dimana konsumen sampai pada suatu jenis keputusan, dalam konteks penelitian ini adalah pembelian (Gurtner et al., 2024). Dalam studi tersebut disebutkan bahwa secara umum, konsumen biasanya mendapatkan informasi tentang produk atau layanan baru dari berbagai sumber, seperti penjual (misalnya toko atau katalog), media massa (seperti surat kabar dan televisi), serta dari orang lain seperti tenaga penjualan atau teman. Pola pencarian informasi ini dapat berbeda-beda, tergantung pada karakteristik individu masing-masing. Proses pengambilan keputusan konsumen terdiri dari beberapa tahap, yaitu: mengenali kebutuhan, mencari informasi, mengevaluasi alternatif, mengambil keputusan pembelian, dan mengevaluasi produk setelah pembelian. Tingkat keterlibatan konsumen terhadap produk akan menentukan apakah semua tahap tersebut dilalui secara menyeluruh atau tidak. Semakin penting produk tersebut bagi konsumen, semakin lengkap

proses pengambilan keputusannya. Intinya adalah jelas bahwa pengetahuan dan sikap merupakan faktor terpenting dalam memengaruhi niat perilaku pelanggan terkait penggunaan dan konsumsi produk hijau. Pengetahuan yang dimiliki konsumen atas suatu produk akan menjadi stimulus bagi mereka untuk menentukan sebuah pembelian barang (Pareek, 2023).

2.2. Keputusan Pembelian

Keputusan pembelian adalah pemilihan yang dilakukan konsumen dari dua atau lebih alternatif pilihan, dimana seorang konsumen menentukan satu pilihan dari berbagai alternatif pilihan yang ada (Gandhy,2023). Rahmah dan Satyaningrat (2023) juga menyebutkan keputusan pembelian merupakan tahap memilih satu produk atau jasa dari beberapa alternatif berdasarkan kebutuhan, preferensi, dan gaya hidup mereka. Keputusan pembelian ini dipengaruhi oleh faktor dari lingkungan, seperti: budaya, kelas sosial, pengaruh pribadi, keluarga, dan situasi. Berdasarkan buku yang ditulis oleh Kotler dan Keller (2016), proses keputusan konsumen terdiri dari lima tahap utama, yaitu pengenalan kebutuhan, pencarian informasi, evaluasi alternatif, keputusan pembelian, dan perilaku pasca pembelian, di mana keputusan pembelian adalah tahapan ketika konsumen benar-benar memilih produk yang akan dibeli berdasarkan kriteria evaluasi yang telah dibuat.

Menurut Djakasaputra, Agrupisanto, dan Sihombing (2021), keputusan pembelian adalah hasil dari proses evaluasi yang dipengaruhi oleh karakteristik pribadi, faktor psikologis, serta pengaruh sosial, khususnya pada produk dengan tingkat keterlibatan tinggi seperti properti atau rumah, yang menuntut pencarian informasi dan pertimbangan yang lebih mendalam. Hal ini sejalan dengan apa yang

ditemukan oleh Tirtayasa, Lubis, dan Khair (2021) bahwa keputusan pembelian merupakan tahap implementasi dari niat konsumen yang diwujudkan dalam perilaku aktual, di mana faktor seperti persepsi nilai, kepercayaan, dan pengalaman sebelumnya berperan signifikan dalam menentukan pilihan akhir. Hasil penelitian Sukaris dan Hudah (2026) menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan serta menjadi faktor yang paling dominan dalam membentuk keputusan pembelian, selain itu ada faktor dari digital marketing dan harga meskipun tidak selalu menunjukkan pengaruh yang signifikan, meskipun ketiga variabel tersebut terbukti berpengaruh terhadap keputusan pembelian konsumen.

Penelitian Saputri (2023) menunjukkan bahwa fasilitas perumahan yang tercermin melalui kelengkapan, kebersihan, dan kerapian fasilitas memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen rumah subsidi. Peningkatan kualitas fasilitas tersebut dapat mendorong konsumen dalam menentukan pilihan produk, merek, metode pembayaran, dan waktu pembelian. Selain itu, citra perusahaan juga berperan dalam memperkuat atau melemahkan pengaruh fasilitas terhadap keputusan pembelian rumah subsidi. Sejalan dengan penelitian Raykhan (2025) yang mengungkapkan bahwa keputusan pembelian rumah subsidi dipengaruhi oleh elemen bauran pemasaran seperti produk, harga, lokasi, orang, dan proses yang secara signifikan membentuk persepsi serta evaluasi konsumen terhadap kelayakan perumahan yang ditawarkan. Sebaliknya, promosi dan bukti fisik justru menunjukkan pengaruh negatif, yang mengindikasikan bahwa konsumen lebih menekankan pada manfaat nyata, keterjangkauan, serta kemudahan proses dibandingkan aspek komunikasi pemasaran semata.

2.3. Kredit Pemilikan Rumah (KPR)

Kredit pemilikan rumah (KPR) merupakan fasilitas kredit yang diberikan oleh Bank untuk:

1. Pembelian properti seperti rumah, apartemen, rumah susun, ruko/ rukan, rumah peristirahatan (vila), dan pembelian kavling/ tanah matang di real estate yang konstruksinya dibiayai oleh bank.
2. Pembangunan, renovasi/ perbaikan, dan penyempurnaan kondisi rumah, atau untuk mengubah fungsi suatu bagian/ ruangan yang ada di rumah.
Refinancing: kredit yang diajukan kembali oleh nasabah yang sudah memiliki fasilitas KPR atau pengajuan kredit dengan jaminan rumah/ ruko yang sudah Anda miliki
3. *Take Over*: kredit KPR yang dapat digunakan untuk mengambil alih pinjaman dari bank lain.

Adapun biaya-biaya KPR seperti biaya provisi, biaya administrasi, biaya asuransi jiwa, biaya asuransi kebakaran, appraisal dan notaris (OJK, 2024). Menurut bank BTN pengertian Kredit Pemilikan Rumah atau biasa disebut dengan KPR Bank adalah program atau fasilitas pinjam dari bank untuk membeli rumah secara kredit. KPR dianggap sebagai salah satu solusi untuk pembelian rumah dengan cara mencicil, dan program ini membantu masyarakat untuk memiliki rumah idaman sendiri bilamana tidak tersedia uang tunai.

2.4. Faktor Sosial

Faktor sosial didefinisikan sebagai suatu ukuran berdasarkan pengaruh aspek sosial, seperti peran dan status yang memfasilitasi pemahaman tentang

bagaimana faktor-faktor ini memengaruhi komunikasi dalam berbagai skenario percakapan. Faktor sosial merujuk pada pengaruh dari individu dan kelompok di sekitar seseorang, termasuk keluarga, teman, dan kelas sosial, yang membentuk niat pembelian mereka. Faktor-faktor ini dapat secara signifikan memengaruhi keputusan pembelian, karena individu sering mencari saran, pendapat, atau bimbingan dari orang-orang dalam lingkaran sosial mereka sebelum melakukan pembelian (Santosa, 2021). Maka dari itu perilaku konsumen juga akan dipengaruhi oleh faktor-faktor sosial seperti kelompok kecil, keluarga, peran dan status sosial dari konsumen (Wilham & Galib, 2019).

1. Keluarga

Keluarga merupakan kelompok sosial primer yang memiliki pengaruh kuat terhadap keputusan pembelian, termasuk pembelian rumah. Anggota keluarga sering menjadi sumber utama pertimbangan karena adanya kedekatan emosional dan tanggung jawab bersama. Dalam proses membeli rumah, pendapat pasangan, orang tua, atau anak dapat memengaruhi preferensi terhadap lokasi, ukuran, serta kenyamanan lingkungan. Kebutuhan dan harapan keluarga juga sering kali menjadi motivasi utama seseorang untuk memiliki rumah yang sesuai.

2. Kelompok (Group)

Kelompok sosial mencakup teman, rekan kerja, komunitas, atau kelompok referensi lain yang dapat membentuk persepsi dan perilaku konsumen. Dalam konteks pembelian rumah, pengalaman dan pandangan orang-orang dalam kelompok ini bisa memberikan informasi tambahan,

memengaruhi pilihan merek pengembang, serta membentuk standar atau ekspektasi terhadap tipe hunian. Seseorang cenderung menyesuaikan keputusan mereka dengan opini atau tren yang berkembang dalam kelompok tempat mereka bergaul.

3. Peran dan Status Sosial

Peran sosial merujuk pada fungsi atau posisi seseorang dalam masyarakat, sementara status sosial mencerminkan tingkat penghargaan sosial yang diterima individu berdasarkan profesi, penghasilan, atau pendidikan. Seseorang dengan status sosial tertentu cenderung memilih rumah yang mencerminkan identitas dan citra diri mereka. Misalnya, seorang manajer atau profesional mungkin mempertimbangkan rumah di kawasan elite untuk mencocokkan gaya hidup dan persepsi sosial. Dengan demikian, peran dan status memengaruhi bagaimana individu menentukan pilihan hunian yang dianggap pantas dengan posisi sosialnya.

Faktor sosial memainkan peran penting dalam membentuk keputusan pembelian, terutama melalui hubungan interpersonal yang dimiliki individu, seperti dengan teman, keluarga, dan orang tua. Interaksi sosial ini dapat memengaruhi cara seseorang memandang suatu produk atau layanan, serta membentuk persepsi tentang nilai atau kebutuhan dari pembelian tersebut. Ketika individu memiliki hubungan yang erat dan intens dengan lingkungan sosial terdekat, maka pengaruh opini, saran, atau pengalaman dari orang-orang tersebut cenderung menjadi bahan pertimbangan utama dalam proses pengambilan keputusan. Oleh karena itu, semakin kuat keterikatan sosial seseorang, semakin besar pula kecenderungannya

untuk mengikuti arahan atau rekomendasi dari lingkungan tersebut dalam melakukan pembelian (Hudani, 2020).

2.5. Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu

No	Judul & Peneliti	Variabel	Metode	Subjek & Objek Penelitian	Hasil
1	“Factors Influencing Housing Purchase Decision.” (Hassan et al., 2021)	Location, financial, structural, social status/ranking via guarded properties	Kuantitatif-Regresi	Pembeli rumah di Malaysia	Peringkat sosial dan status secara signifikan mempengaruhi preferensi terhadap properti tertentu untuk menunjukkan status.
2	“Purchasing Decision of Property Buyers: The Housing Quality, Financial Capabilities, and Government Policies Studies.” (Kenn et al., 2021)	Environmental, governmental, subjective norms	Kuantitatif-Regresi	Pembeli properti (konteks: berpenghasilan menengah ke bawah)	Norma subjektif memainkan peran penting dalam keputusan pembelian, secara positif/negatif mempengaruhi niat.
3	“The influences of the type of information on the purchase intention and performance expectation of residential real estate properties” (Dalbosco et al., 2021)	Information type, performance expectation, social influences implied	Kualitatif-Eksplorasi	Pembeli Rumah Potensial di Brazil	Informasi dalam iklan memengaruhi niat pembelian dan ekspektasi konsumen, meskipun variasi konten dan format iklan tidak menunjukkan perbedaan

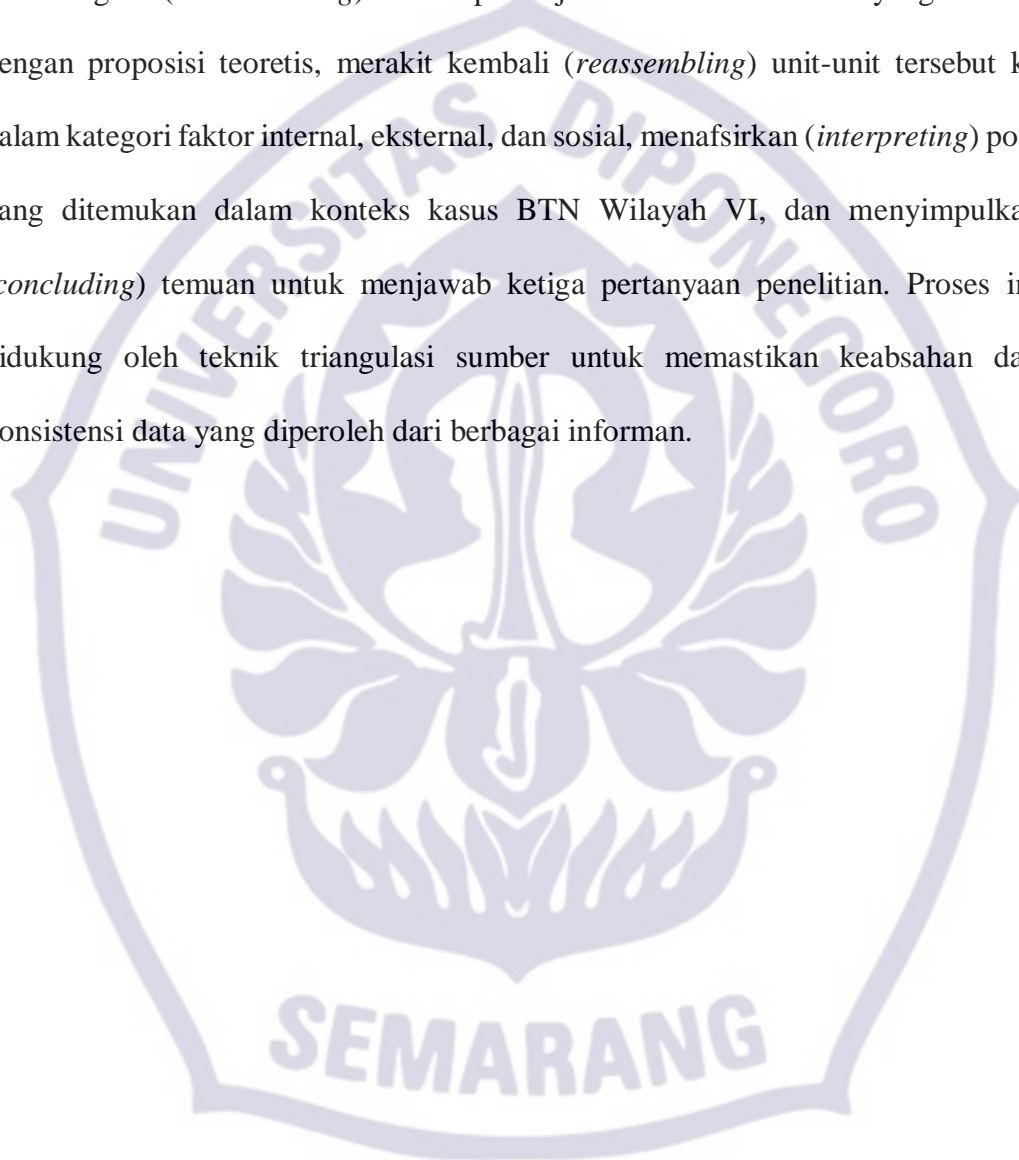
No	Judul & Peneliti	Variabel	Metode	Subjek & Objek Penelitian	Hasil
					signifikan, sehingga penelitian ini memberi masukan untuk meningkatkan kualitas iklan pemasaran properti.
4	“Purchase intention of sustainable housing and the moderating role of environmental awareness” (Dalbosco et al., 2021)	Attitudes, perceived control, subjective norms, environmental awareness	Kuantitatif-Regresi	Pembeli Rumah Potensial di German	Norma subjektif secara signifikan dan positif mempengaruhi niat untuk membeli perumahan berkelanjutan.
5	“Consumers’ Choice between Real Estate Investment and Consumption. Sustainability”(Tsou & Sun, 2021)	Income, lifecycle, social/personal factors	Kuantitatif	Pembeli Rumah di Taiwan	Faktor-faktor sosial dan pribadi (di luar faktor ekonomi) memengaruhi pilihan antara investasi dan konsumsi dalam sektor perumahan.
6	“Perceived value dimensions, environmental concern, social trust/influence” (Zhao & Chen, 2021)	Perceived value dimensions, environmental concern, social trust/influence	Kuantitatif-SEM	Pemilik Rumah di China	Kepercayaan sosial dan pengaruh secara tidak langsung meningkatkan niat membeli perumahan hijau melalui nilai yang dirasakan.

2.6. Kerangka Penelitian

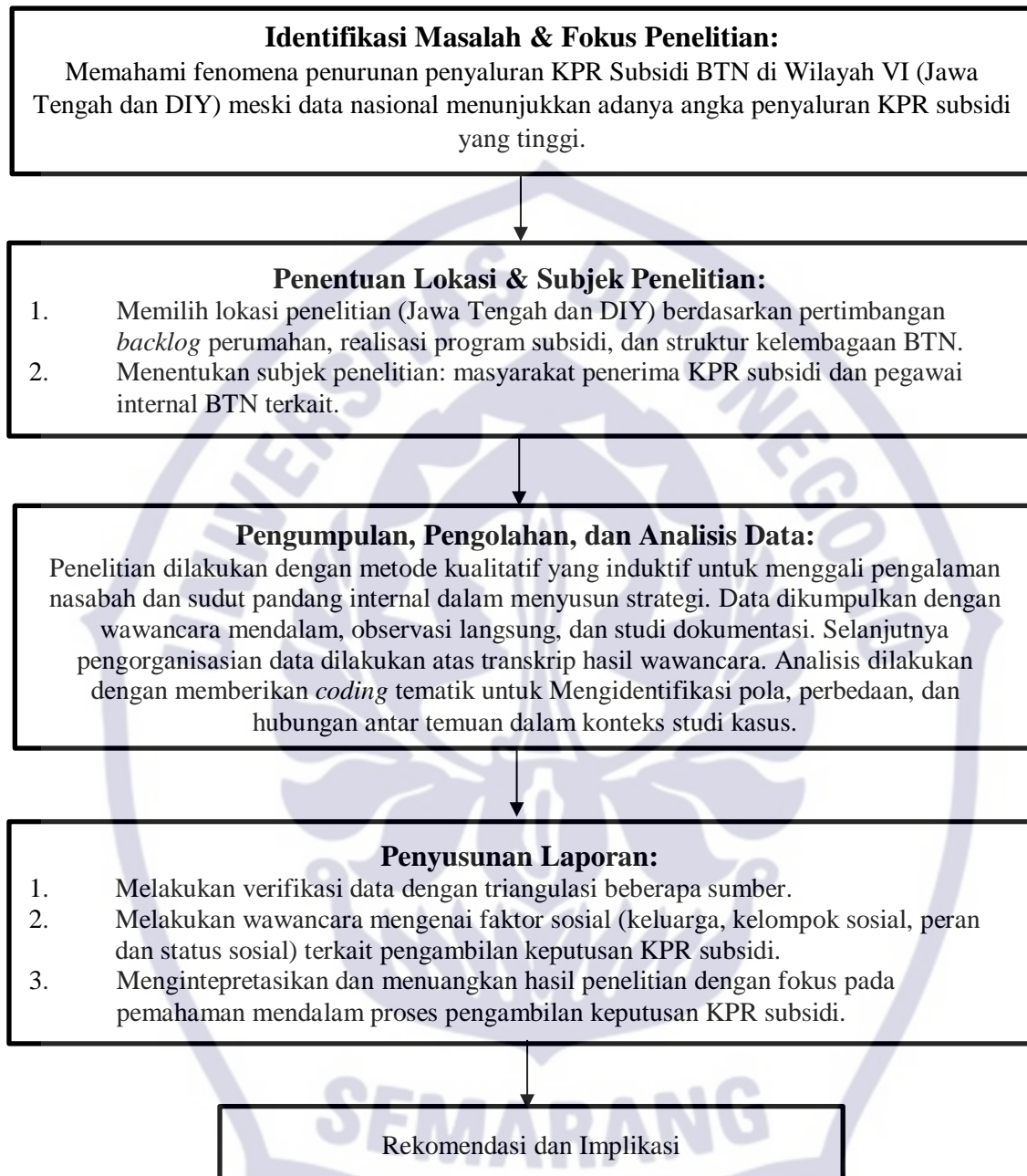
Penelitian ini menggunakan desain studi kasus (*case study*) dengan unit analisis tunggal, yaitu program KPR Subsidi BTN Wilayah VI yang mencakup Jawa Tengah dan DIY. Sesuai dengan rekomendasi Yin (2017), pendekatan studi kasus dipilih untuk memahami terjadinya suatu fenomena dalam konteks nyata yang tidak dapat dipisahkan dari kondisinya. Penelitian ini dimulai dari proses identifikasi masalah. Penelitian berangkat dari fenomena penurunan penyaluran KPR Subsidi BTN Wilayah VI pada periode 2020–2023. Di sisi lain, terjadi perbedaan tren kebutuhan rumah di dua wilayah utama yakni Jawa Tengah mengalami peningkatan kebutuhan rumah (*backlog* tinggi) pada tahun 2024. DIY justru menunjukkan tren penurunan kebutuhan rumah sejak 2022 hingga 2024. Kondisi ini mendorong Bank BTN untuk memahami lebih dalam faktor-faktor yang memengaruhi niat beli masyarakat terhadap KPR Subsidi, khususnya di wilayah Jawa Tengah dan DIY.

Setelah merumuskan masalah dan menentukan tujuan penelitian, langkah selanjutnya adalah melakukan pengumpulan data. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam (*in-depth interview*) terhadap informan yang merupakan nasabah KPR Subsidi BTN yang berdomisili di wilayah Jawa Tengah dan DIY. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dalam menggali pemahaman mendalam tentang persepsi, pengalaman, dan motivasi masyarakat dalam pengambilan keputusan pembelian rumah melalui KPR subsidi BTN. Bagian ini menjelaskan alur penelitian melalui gambar bagan, mulai dari identifikasi masalah hingga penarikan kesimpulan yang akan menjadi output penelitian.

Data hasil wawancara kemudian dianalisis melalui lima fase analisis kualitatif (Yin, 2016), yaitu menyusun (*compiling*) data hasil wawancara ke dalam transkrip, membongkar (*disassembling*) transkrip menjadi unit-unit informasi yang relevan dengan proposisi teoretis, merakit kembali (*reassembling*) unit-unit tersebut ke dalam kategori faktor internal, eksternal, dan sosial, menafsirkan (*interpreting*) pola yang ditemukan dalam konteks kasus BTN Wilayah VI, dan menyimpulkan (*concluding*) temuan untuk menjawab ketiga pertanyaan penelitian. Proses ini didukung oleh teknik triangulasi sumber untuk memastikan keabsahan dan konsistensi data yang diperoleh dari berbagai informan.



FEB UNDIP



Gambar 2.1. Alur Penelitian Kualitatif

FEB UNDIP

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus. Pemilihan desain studi kasus didasarkan pada karakteristik pertanyaan penelitian yang berfokus pada “bagaimana” dan “mengapa” suatu fenomena terjadi dalam konteks nyata, di mana batas antara fenomena dan konteksnya tidak dapat dipisahkan secara tegas Yin (2017) Dalam hal ini, fenomena yang diteliti adalah penurunan penyaluran KPR Subsidi BTN Wilayah VI di tengah tingginya *backlog* perumahan di Jawa Tengah dan DIY, yang tidak dapat dipahami secara memadai hanya melalui data statistik semata. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan menggali secara mendalam pengalaman, persepsi, pertimbangan, serta faktor-faktor yang memengaruhi keputusan masyarakat berpenghasilan rendah dalam mengajukan KPR Subsidi. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai proses pengambilan keputusan dari sudut pandang para informan. Selain itu, pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti menangkap konteks sosial dan ekonomi yang melatarbelakangi fenomena tersebut sehingga menghasilkan pemahaman yang lebih utuh terhadap permasalahan yang diteliti.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif, di mana data yang dihasilkan berupa data deskriptif yang diperoleh dari hasil wawancara mendalam dan dokumentasi, yang dituangkan baik secara lisan maupun tertulis. Proses penelitian menggunakan analisis yang bersifat induktif, yakni membangun

pemahaman dari data lapangan menuju proposisi yang lebih umum (Creswell, 2014). Pendekatan ini dipilih karena penelitian bertujuan menganalisis secara mendalam faktor-faktor yang membentuk niat beli masyarakat dalam konteks kasus yang spesifik dan terbatas, yaitu program KPR Subsidi BTN Wilayah VI yang mencakup Jawa Tengah dan DIY, sehingga temuan penelitian dapat memberikan pemahaman yang kontekstual dan dapat dipertanggungjawabkan secara akademik (Fadli, 2021) .

3.2. Sumber Data

Penelitian ini tentunya menggunakan berbagai sumber untuk memperoleh data yang digunakan dalam penelitian. Sumber data umumnya dibagi menjadi dua jenis yaitu sumber data primer dan sekunder.

3.2.1. Data Primer

Data primer dalam penelitian ini digunakan sebagai sumber utama. Data primer merupakan data atau informasi yang diperoleh secara langsung dari responden atau narasumber dalam suatu penelitian, sehingga bersifat orisinal dan relevan dengan tujuan penelitian yang sedang dilakukan. Sumber ini diperoleh dari peneliti secara langsung tanpa adanya perantara. Dalam penelitian , sumber primer dapat dipilih dengan berbagai cara seperti studi lapangan, observasi fenomena, dan pengumpulan data menggunakan survei ataupun wawancara. Penelitian kali ini akan menggunakan wawancara yang nantinya diolah menjadi transkrip. Hasil transkrip tersebut nantinya akan dijadikan dasar peneliti untuk mengolah penelitian

3.2.2. Data Sekunder

Merupakan informasi atau data yang kemungkinan tidak diperoleh secara langsung dari responden atau sumber utama. Data sekunder ini berasal dari berbagai referensi jurnal, buku, e-book, sumber konten internet, serta sumber lain yang relevan. Untuk penelitian kali ini, data sekunder diambil dari jurnal, e-book, dan data internal yang berkaitan dengan penelitian. Sumber-sumber tersebut dipilih dengan tujuan sebagai penunjang untuk menambah informasi terkait fenomena yang akan diteliti. Data sekunder juga digunakan sebagai dasar dalam penyusunan latar belakang penelitian ini.

3.3. Subjek Penelitian

Dalam penelitian ini, yang menjadi subjek untuk diteliti adalah pemegang kepentingan yang relevan dengan penelitian. Penelitian ini mengambil subjek dari pemangku kepentingan yang terkait langsung dengan fenomena penurunan penyaluran KPR Subsidi BTN Wilayah VI. Lokasi penelitian dipilih di Jawa Tengah dan Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) karena beberapa alasan yang saling mendukung.

Pertama, dari sisi kebutuhan perumahan. Jawa Tengah memiliki backlog kepemilikan rumah yang besar, sekitar 1,8 juta keluarga, sementara DIY meski lebih kecil jumlahnya, persentase backlog kepemilikannya lebih tinggi. Hal ini menunjukkan tekanan kebutuhan hunian yang cukup signifikan di kedua wilayah tersebut. Kedua, dari sisi realisasi program subsidi. Meskipun backlog tinggi, realisasi program FLPP dan BPS di kedua wilayah ini termasuk yang tertinggi di Indonesia. Anomali ini (backlog besar, realisasi program tinggi, tapi penyaluran

KPR Subsidi BTN menurun) menjadikan wilayah ini menarik untuk dikaji secara mendalam melalui studi kasus. Ketiga, dari sisi struktur kelembagaan, kedua wilayah berada dalam satu Kantor Wilayah BTN yang sama, sehingga secara operasional saling terkait dan membentuk “*bounded case*” yang tepat untuk penelitian ini.

Berdasarkan pertimbangan tersebut, responden penelitian dipilih sebanyak kurang lebih 5-10 orang, terdiri dari peserta aktif KPR Subsidi BTN dengan masa kepesertaan minimal lima tahun, serta informan pelengkap internal BTN yang terkait langsung dengan program KPR Subsidi di wilayah Jawa Tengah dan DIY. Pemilihan ini dilakukan untuk memperoleh perspektif yang lengkap, baik dari sisi masyarakat maupun pihak bank.

3.4. Metode Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan dua jenis metode dalam pengumpulan data. Kedua metode yang digunakan yaitu wawancara secara mendalam (*in-depth interview*) dan dokumentasi (*documentation*).

3.4.1. Wawancara Mendalam

Wawancara mendalam adalah teknik pengumpulan data kualitatif yang dilakukan melalui percakapan langsung antara peneliti dan informan, dengan tujuan menggali informasi secara rinci dan menyeluruh mengenai pengalaman, pandangan, serta persepsi informan terhadap suatu fenomena tertentu. Proses ini bersifat fleksibel dan terbuka, sehingga memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi jawaban lebih dalam melalui pertanyaan lanjutan yang disesuaikan dengan respons informan. Metode ini digunakan ketika peneliti ingin memperoleh

pemahaman yang mendalam dan kontekstual, terutama terhadap isu-isu yang kompleks dan tidak dapat dijawab hanya dengan data kuantitatif.

3.4.2. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan proses pengumpulan data-data sekunder di luar wawancara. Data-data sekunder ini meliputi arsip-arsip, catatan peristiwa, data pemasaran, data penjualan, dan dokumen pendukung lain yang dianggap perlu untuk digunakan dalam melengkapi kebutuhan penelitian dan menjawab rumusan masalah. Data-data sekunder tersebut diperoleh dari internal perusahaan atas seizin perusahaan untuk kemudian diserahkan kepada peneliti untuk dimanfaatkan untuk keperluan akademik.

3.5. Teknik Analisis

Dalam penelitian kualitatif teknik analisis biasanya terdiri dari 5 fase (Yin, 2016) yaitu:

1. Menyusun (*compiling*)

Fase ini melibatkan pengumpulan dan pengorganisasian data kualitatif menjadi basis data (*database*) yang terstruktur dan mudah diakses. Tujuannya adalah menyusun semua data mentah (seperti catatan wawancara, transkrip, dokumen, observasi) secara rapi, sering kali dalam bentuk *database* yang terorganisir. Ini memastikan data lengkap, dapat dilacak, dan siap untuk analisis lebih lanjut.

2. Membongkar (*disassembling*)

Pada fase ini, data yang telah disusun dibongkar atau dipecah-pecah menjadi bagian-bagian kecil, biasanya melalui proses **coding** (pemberian kode). Data

dipisah menjadi fragmen-fragmen, kategori awal, atau tema-tema terpisah. Ini membantu mengidentifikasi pola-pola dasar dan memecah kompleksitas data.

3. Merakit kembali dan menyusun (*reassembling and arraying*)

Fragmen data yang telah dibongkar dirakit kembali menjadi pola baru, tema, atau kategori yang lebih bermakna. Selain itu, melibatkan arraying yaitu penyusunan data dalam bentuk visual seperti matriks, tabel, diagram, atau array untuk melihat hubungan antar elemen. Fase ini sering bersifat kreatif dan iteratif, di mana peneliti "merangkai ulang" data untuk menemukan insight baru.

4. Menafsirkan (*interpreting*)

Fase ini fokus pada interpretasi mendalam terhadap pola atau tema yang telah dirakit kembali. Peneliti menafsirkan makna data, menghubungkannya dengan teori, konteks, atau pertanyaan penelitian, serta mencari penjelasan yang lebih abstrak. Ini bisa melibatkan narasi deskriptif atau eksplanatori untuk "menceritakan kisah" dari data.

5. Menyimpulkan (*concluding*)

Fase terakhir adalah menarik kesimpulan dari seluruh proses analisis. Peneliti merumuskan temuan utama, implikasi, atau jawaban atas pertanyaan penelitian. Kesimpulan ini harus didukung oleh bukti dari data sebelumnya, dan sering kali fase ini mendorong peneliti untuk kembali ke fase sebelumnya jika diperlukan.

Dari kelima fase diatas kemudian dalam prosesnya data akan diuji, dikategorisasi, dan ditabulasi berdasarkan proposisi. Teknik analisis yang

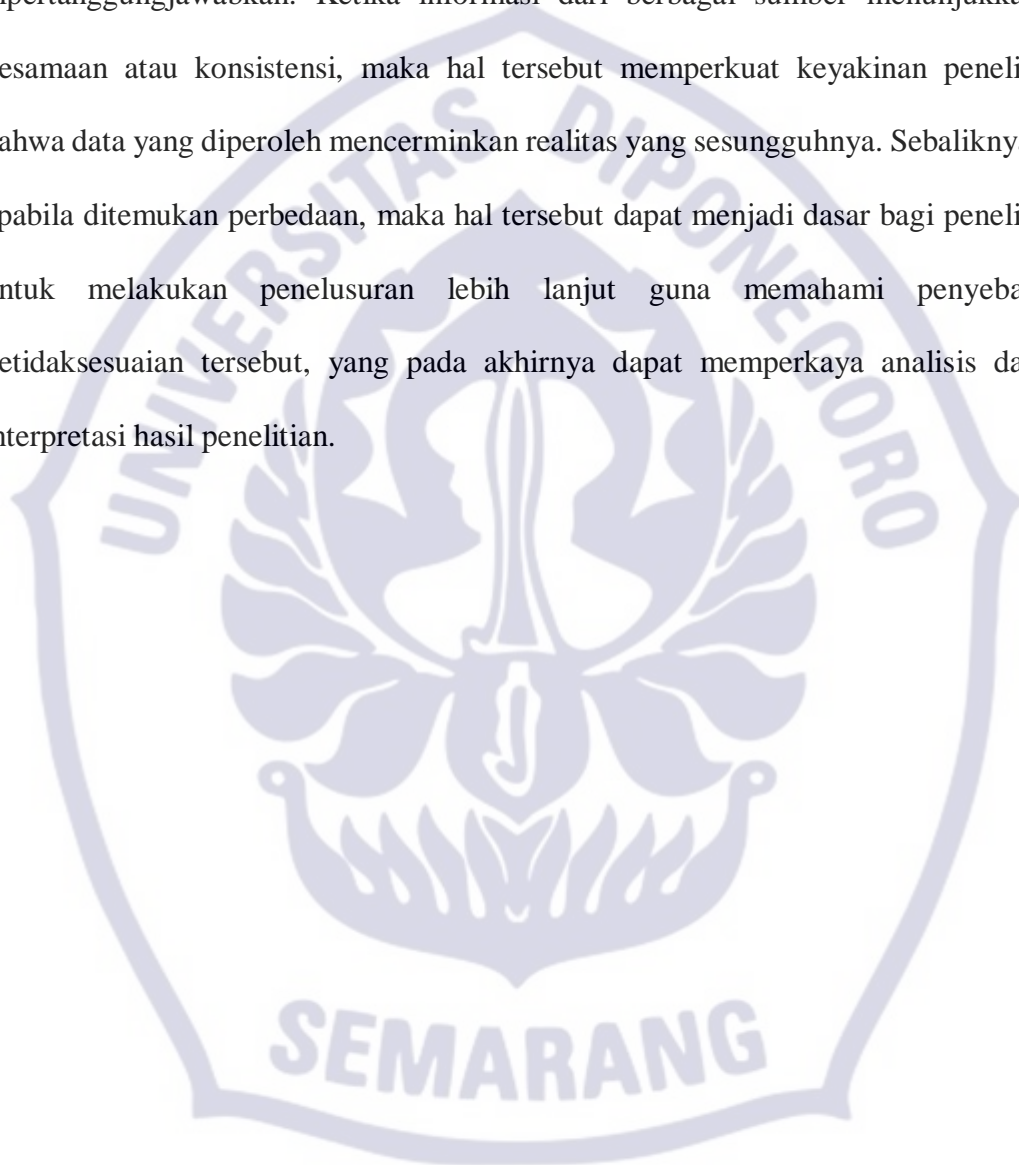
digunakan dalam penelitian ini adalah teknik deskriptif kualitatif. Teknik ini memungkinkan peneliti untuk menarik data dengan metode pengumpulan data yang telah ditentukan yaitu wawancara mendalam, kemudian hasil wawancara ini dituangkan ke dalam sebuah catatan sebagai memo untuk dikembangkan sebagai narasi penelitian. Catatan ini dapat berupa transkrip percakapan yang diperoleh dari hasil rekaman wawancara

3.6. Teknik Triangulasi

Menurut Yin (2017) metode triangulasi adalah penting dalam rangka memastikan bahwa studi kasus telah memberikan perspektif peserta yang akurat. Triangulasi digunakan untuk menentukan konvergensi data yang telah dikompilasi dari seluruh sumber yang ada untuk menilai kekuatan temuan studi kasus dan untuk meningkatkan konstruksi validitas tindakan yang digunakan dalam studi kasus. Dengan teknik ini, data-data yang didapatkan dari hasil wawancara mendalam akan dibandingkan dengan data hasil observasi dan data-data dari studi dokumen yang dilakukan oleh peneliti.

Dalam konteks penelitian ini, peneliti menggunakan teknik triangulasi sumber. Triangulasi sumber merupakan salah satu teknik dalam penelitian kualitatif yang digunakan untuk menguji kredibilitas data dengan cara membandingkan informasi yang diperoleh dari berbagai sumber menggunakan teknik yang sama. Dalam praktiknya, triangulasi sumber dilakukan dengan mengecek keakuratan dan konsistensi data melalui perbandingan antara hasil observasi dari beberapa informan yang berbeda atau membandingkan hasil wawancara dengan informasi yang terdapat dalam dokumen lain yang relevan (Sugiyono, 2019). Tujuan utama

dari pendekatan ini adalah untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan benar-benar dapat dipercaya, sehingga hasil penelitian menjadi lebih valid dan dapat dipertanggungjawabkan. Ketika informasi dari berbagai sumber menunjukkan kesamaan atau konsistensi, maka hal tersebut memperkuat keyakinan peneliti bahwa data yang diperoleh mencerminkan realitas yang sesungguhnya. Sebaliknya, apabila ditemukan perbedaan, maka hal tersebut dapat menjadi dasar bagi peneliti untuk melakukan penelusuran lebih lanjut guna memahami penyebab ketidaksesuaian tersebut, yang pada akhirnya dapat memperkaya analisis dan interpretasi hasil penelitian.



FEB UNDIP

BAB IV
HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Narasumber Penelitian

Pendekatan kualitatif studi kasus digunakan sebagai metode penelitian ini. Narasumber atau informan terdiri dari peserta aktif KPR Subsidi BTN dan informan internal BTN Wilayah VI Jawa Tengah dan DIY. Dalam proposal penelitian ditetapkan sebanyak 5-10 informan yang terdiri dari peserta KPR Subsidi dan informan internal BTN. Berdasarkan data wawancara yang berhasil diperoleh, penelitian ini menggunakan empat nasabah KPR Subsidi BTN dan dua informan internal BTN.

Tabel 4.1. Profil Narasumber

Informan	Kode	Lokasi	Tahun Akad	Pekerjaan	Penghasilan/Bulan	Jenis Informan
Reno Matanaji	N1	Yogyakarta	2023	Karyawan kafe	Rp6.000.000	Informan Nasabah
Alifia	N2	Semarang	2024	Marketing developer	Rp3.500.000	Informan Nasabah
Bagas Prasetyo	N3	Surakarta	2023	Karyawan pabrik	Rp5.000.000	Informan Nasabah
Dinda Kusuma Pertiwi	N4	Yogyakarta	2022	Admin toko	Rp4.000.000	Informan Nasabah
Gavi Arasy Diga	I1	Semarang	-	Staf Penyaluran KPR Subsidi BTN	-	Informan Internal
Arry Tahu	I2	Yogyakarta	-	Staf CLS Subsidi KPR BTN	-	Informan Internal

Berdasarkan profil informan, seluruh nasabah berada dalam kategori masyarakat berpenghasilan rendah (MBR) yang menjadi sasaran utama program

KPR Subsidi BTN. Mayoritas informan telah menikah dan memiliki anak sehingga kebutuhan akan kepemilikan rumah menjadi semakin mendesak. Temuan ini menunjukkan bahwa keputusan pengajuan KPR Subsidi tidak hanya dipengaruhi oleh kebutuhan individu, tetapi juga oleh tanggung jawab keluarga.

4.2. Analisis Data

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data yang dikemukakan oleh Robert Yin yang terdiri dari langkah menyusun, membongkar, merakit kembali dan menyusun, menafsirkan, serta menyimpulkan.

4.2.1. Compiling Data

Dalam tahap ini, pengumpulan dan penyusunan data dilakukan atas hasil wawancara ke dalam bentuk yang siap dianalisis. Seluruh wawancara ditranskripsikan dan dipelajari secara berulang untuk memahami konteks pengalaman masing-masing informan. Atas wawancara yang sudah dilakukan dengan informan, seluruh transkrip tersedia pada lampiran. Pada sub-bab ini, disajikan rangkuman wawancara masing-masing informan untuk memahami konteks pengalaman masing-masing.

1. Informan N1 (Reno)

Reno merupakan nasabah KPR Subsidi BTN yang berdomisili di Yogyakarta. Pada saat mengajukan KPR tahun 2023, Reno telah menikah dan memiliki dua anak. Motivasi utama pengajuan KPR adalah kebutuhan memiliki rumah sendiri bagi keluarganya. Pertimbangan terbesar sebelum pengajuan adalah kemampuan

membayar cicilan bulanan. Reno memperoleh informasi mengenai KPR dari petugas bank dan developer. Menurut Reno, pelayanan BTN selama proses pengajuan cukup membantu dan informatif.

2. Informan N2 (Alifia)

Alifia mengajukan KPR Subsidi BTN pada tahun 2024. Motivasi utama yang mendorong pengajuan adalah keinginan memiliki rumah sendiri yang dekat dengan tempat kerja. Faktor yang paling dipertimbangkan adalah besaran angsuran dan kepastian bunga tetap selama masa kredit. Alifia memperoleh informasi dari developer dan menilai proses pengajuan KPR di BTN relatif mudah serta didukung pelayanan yang baik.

3. Informan N3 (Bagas)

Bagas memutuskan mengambil KPR Subsidi BTN setelah memperoleh informasi dan pengalaman dari rekan kerjanya yang lebih dahulu menggunakan fasilitas tersebut. Selain kesiapan ekonomi, pengalaman orang lain menjadi faktor yang memperkuat keyakinannya untuk mengajukan KPR. Bagas menilai pelayanan BTN cukup membantu dan memberikan informasi yang jelas selama proses pengajuan.

4. Informan N4 (Dinda)

Dinda mengajukan KPR Subsidi BTN pada tahun 2022 karena menimbang pengeluaran perbulan ketika mengontrak dan membayar cicilan KPR tidak jauh berbeda. Keputusan mengambil KPR membawa

perasaan tenang karena tidak ada kekhawatiran kenaikan harga kontrak dan apakah kontrak bisa diperpanjang pada tahun berikutnya. Proses yang tidak rumit dan suku bunga yang ringan menjadi faktor yang mendukung keputusan mengambil program KPR. Meski informasi mengenai KPR di BTN telah diperoleh dari seorang saudara, pengalaman selama proses pengajuan tetap berperan penting untuk membentuk kepuasan nasabah. Kepuasan Dinda terhadap pelayanan petugas bank yang baik menunjukkan bahwa nasabah juga melihat faktor selain produk yang ditawarkan bank.

5. Informan I1 (Gavi)

Gavi merupakan staf penyaluran KPR Subsidi BTN di KC Semarang. Sebagai informan internal, Gavi menjelaskan bahwa faktor yang paling memengaruhi tingkat keberhasilan penyaluran KPR Subsidi adalah hasil SLIK OJK, riwayat kredit nasabah, serta kelayakan proyek perumahan. BTN juga telah melakukan berbagai upaya peningkatan penyaluran melalui digitalisasi layanan dan kerja sama dengan developer.

6. Informan I2 (Arry)

Arry merupakan staf Consumer Loan Service (CLS) Subsidi BTN KC Yogyakarta yang terlibat langsung dalam proses penyaluran KPR Subsidi. Menurut Arry, faktor yang paling memengaruhi penyaluran KPR Subsidi meliputi pendapatan calon debitur, hasil SLIK OJK,

kondisi proyek perumahan, dan tanggungan keuangan yang dimiliki calon debitur.

Arry menjelaskan bahwa kendala yang paling sering ditemui adalah masalah pada SLIK OJK, terutama akibat riwayat pinjaman online yang menyebabkan pengajuan KPR tidak dapat dilanjutkan karena kualitas pembayaran kredit yang buruk. Untuk meningkatkan penyaluran KPR Subsidi, BTN telah menerapkan beberapa strategi seperti pembentukan *loan factory* dan penggunaan sistem *credit scoring*. Menurutnya, *loan factory* merupakan strategi yang paling efektif karena mampu menciptakan proses yang lebih terstandarisasi serta mendukung penerapan prinsip kehati-hatian perbankan. Ke depan, Arry menilai bahwa pengembangan *loan factory* dan peningkatan efisiensi proses perlu terus dilakukan untuk mendukung kualitas penyaluran KPR Subsidi.

4.2.2. Disassembling Data

Pada tahap ini, wawancara yang sudah disusun menjadi transkrip dirincikan ke dalam unit makna. Penyusunan unit makna ini tentu diambil dari kutipan verbatim. Tidak semua kutipan verbatim diambil untuk dirincikan ke dalam unit makna. Hanya beberapa kutipan relevan dengan rumusan masalah saja yang diambil, sehingga nantinya setelah melalui pengelompokan akan dibedah untuk dapat menjawab rumusan masalah. Dalam sub-bab ini, pengelompokan ke dalam unit makna dibagi ke berdasarkan masing-masing informan.

Dalam proses wawancara, peneliti melihat ada beberapa tema yang muncul sebagai topik tentang faktor yang mendasari narasumber (nasabah) dalam mengajukan KPR rumah subsidi ke bank. Tahap ini akan mengurai setiap verbatim yang relevan ke dalam sub-tema yang generik sebelum nantinya akan dilakukan *reassembling* ke beberapa tema besar. Di bawah ini adalah pengelompokan unit makna dari narasumber pertama yakni Reno Matanaji (N1).

Tabel 4.2. Unit Makna N1

Kutipan Verbatim	Unit Makna	Kode Generik
“sudah butuh rumah saya. Anak ya sudah ada dua”	Kebutuhan rumah meningkat karena tanggung jawab keluarga dan jumlah anak	Faktor Internal – Keluarga
“angsurannya ya masih sanggup lah”	Persepsi kemampuan membayar cicilan masih dalam batas kemampuan	Faktor Internal – Finansial
“Udah gak mikir nek kontrak habis, sewa mundhak (naik)”	KPR dipersepsikan mengurangi ketidakpastian kontrak dan kenaikan sewa	Faktor Internal – Manajemen Finansial
“tinggal mikir nyicil KPR”	Pengeluaran rumah tangga menjadi lebih terfokus dan terprediksi	Faktor Internal – Manajemen Finansial
“Yang jelas kan itu rumah, rumah saya sendiri”	Nilai kepemilikan rumah pribadi menjadi manfaat utama	Faktor Internal – Kepemilikan
“Yang pertimbangan ya nilai angsurane berapa”	Besaran cicilan menjadi pertimbangan utama sebelum pengajuan	Faktor Internal – Finansial
“Dihitung-hitung dulu, kira-kira masih bisa gak, penghasilan cukup gak”	Keputusan didasarkan pada perhitungan kemampuan bayar terhadap pendapatan	Faktor Internal – Finansial
“Dari petugas bank sama developer”	Sumber informasi berasal dari bank dan developer	Faktor Eksternal – Informasi
“Nda yang mempengaruhi banget sih, Mas. Ya, semua keputusan saya sama istri.”	Keputusan bersifat internal keluarga; pengaruh sosial eksternal dianggap kecil	Faktor Sosial – Keluarga

Kutipan Verbatim	Unit Makna	Kode Generik
“Sambil cari-cari di internet”	Pencarian informasi mandiri melalui kanal digital	Faktor Eksternal – Informasi
“Ya cukup membantu”	Pelayanan BTN dipersepsikan membantu proses pengajuan	Faktor Eksternal – Layanan
“BTN kan ya wes terkenal, Mas, buat fasilitas rumah gini”	Reputasi BTN sebagai bank pembiayaan perumahan meningkatkan kepercayaan	Faktor Eksternal – Reputasi
“pertimbangkan bisa mampu bayar cicilannya aja”	Nasihat utama kepada calon debitur adalah mengecek kemampuan cicilan	Faktor Internal – Finansial

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa faktor yang mendasari narasumber (nasabah) NI dalam mengambil layanan KPR rumah subsidi tidak hanya dari faktor internal saja (kebutuhan rumah tangga, finansial, manajemen finansial, kepemilikan rumah), namun juga ada faktor eksternal (informasi yang diterima, layanan bank, reputasi bank) serta faktor sosial (pertimbangan yang diberikan anggota keluarga). Selanjutnya adalah perincian unit makna bagi narasumber kedua yakni Alifia.

Tabel 4.3. Unit Makna N2

Kutipan Verbatim	Unit Makna	Kode Generik
“pengen punya rumah sendirilah”	Keinginan kepemilikan rumah menjadi motivasi utama	Faktor Internal – Kepemilikan
“terutama ya yang dekat kantor”	Lokasi dekat tempat kerja menjadi pertimbangan penting	Faktor Eksternal – Lokasi
“yo bisanya nyicil to, Mas. Makanya ngajuin KPR aja.”	KPR dipilih karena pembelian tunai tidak	Faktor Internal – Manajemen Finansial

Kutipan Verbatim	Unit Makna	Kode Generik
	realistis; skema cicilan dianggap solusi	
“angsurannya ya, angsuran kreditnya kan murah”	Keterjangkauan cicilan dipersepsikan sebagai manfaat utama	Faktor Internal – Manajemen Finansial
“sertifikatnya juga aman dipegang bank, jadi enggak was-was”	Keamanan legalitas/sertifikat meningkatkan rasa aman	Faktor Eksternal – Legalitas
“pertimbangannya ya... angsurannya dulu, flat atau enggak”	Kepastian bunga/cicilan tetap menjadi pertimbangan inti	Faktor Internal – Manajemen Finansial
“nominalnya aman sampai jatuh tempo enggak”	Evaluasi keberlanjutan kemampuan bayar jangka panjang	Faktor Internal – Manajemen Finansial
“Dari developer sih itu, Mas”	Developer menjadi sumber informasi utama KPR Subsidi	Faktor Eksternal – Informasi
“sama suami yo sadar, harga properti itu makin mahal”	Kesadaran kenaikan harga properti mendorong percepatan keputusan	Faktor Sosial – Keluarga
“KPR aja jadi pilihan buat MBR yang mau punya rumah sendiri”	KPR dipersepsikan sebagai instrumen akses kepemilikan bagi MBR	Faktor Internal – Kepemilikan
“sistemnya ngangsur bulanan”	Struktur pembayaran bulanan dianggap sesuai kemampuan MBR	Faktor Internal – Manajemen Finansial
“Membantu sih membantu dan informatif, dijelasin prosesnya gitu-gitu”	Pelayanan BTN dinilai informatif dan menjelaskan prosedur dengan jelas	Faktor Eksternal – Layanan
“prosesnya yo gampang, bunganya yo terjangkau”	Kemudahan proses dan keterjangkauan bunga memperkuat kepuasan	Faktor Eksternal – Layanan
“Pastiin dulu besar angsuran tiap bulannya”	Besaran cicilan harus diverifikasi sebelum mengambil keputusan	Faktor Internal – Finansial
“posisi sertifikat rumah yang mau dibeli itu gimana”	Legalitas dan status sertifikat harus diperiksa sejak awal	Faktor Eksternal – Legalitas
“pahami betulan proses pelunasannya dari awal”	Literasi prosedur pelunasan dipandang penting bagi calon debitur	Faktor Eksternal – Literasi

Kutipan Verbatim	Unit Makna	Kode Generik
“tanya-tanya aja biar sampai jelas sebelum memutuskan”	Calon debitur didorong aktif mencari klarifikasi informasi	Faktor Eksternal – Literasi

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa faktor yang mendasari narasumber (nasabah) N2 dalam mengambil layanan KPR rumah subsidi dilihat dari faktor internal (kepemilikan rumah, kemampuan finansial, manajemen finansial), namun juga ada faktor eksternal (lokasi kerja, legalitas, informasi yang diterima, literasi) dan faktor sosial (keluarga). Selanjutnya adalah perincian unit makna bagi narasumber ketiga yakni Bagas Prasetyo.

Tabel 4.4. Unit Makna N3

Kutipan Verbatim	Unit Makna	Kode Generik
“Waktu itu masih numpang”	Ketidakmandirian tempat tinggal mendorong pencarian rumah sendiri	Faktor Internal – Keluarga
“cari yang bisa dijangkau”	Pemilihan rumah dibatasi oleh keterjangkauan finansial	Faktor Internal – Finansial
“ngangsurnya itu tetap gitu lo Mas, nggak yang naik-naik”	Cicilan tetap dipersepsikan sebagai manfaat utama KPR Subsidi	Faktor Internal – Manajemen Finansial
“Yang utama yo angsurane, kan nominalnya tetap atau gak juga”	Kepastian nominal cicilan menjadi fokus evaluasi sebelum pengajuan	Faktor Internal – Finansial
“Syarat-syaratnya. Agak deg-degan juga itunya Mas, BI Checkingnya.”	Persyaratan administrasi dan BI Checking dipandang sebagai sumber kecemasan	Faktor Eksternal – SLIK (Profil Kredit)
“sempat dengar cerita teman, ada yang ditolak gara-gara pinjol”	Pengalaman negatif orang lain membentuk persepsi risiko pengajuan	Faktor Sosial – Kelompok
“Saya kebetulan nggak ada sih, tapi yo deg-degan.”	Walau tidak punya pinjol bermasalah, calon debitur	Faktor Eksternal – SLIK (Profil Kredit)

Kutipan Verbatim	Unit Makna	Kode Generik
	tetap merasakan ketidakpastian proses kredit	
“Dari teman kerja, Mas, cerita-cerita.”	Teman kerja menjadi sumber informasi utama mengenai KPR Subsidi	Faktor Sosial – Kelompok
“Teman kerja itu tadi... jadi yo saya jadi mau.”	Pengalaman rekan kerja secara langsung memengaruhi niat mengajukan KPR	Faktor Sosial – Kelompok
“Kalau ekonomi ya sudah siap.”	Persepsi kesiapan ekonomi memperkuat keputusan pengajuan	Faktor Internal – Finansial
“Baik, yo cukup membantu, yo ngasih info itu yo jelas juga, Mas”	Pelayanan BTN dinilai membantu dan jelas dalam pemberian informasi	Faktor Eksternal – Layanan
“Tetap, Mas. Wong yo cocok juga saat itu, yo sampe sekarang.”	Kepuasan pasca-pengajuan memperkuat penilaian positif terhadap produk KPR	Faktor Eksternal – Kepuasan
“pastike sek nggak ada riwayat kredit macet, terutama pinjol-pinjol itu”	Riwayat kredit bersih dipandang sebagai syarat utama pengajuan	Faktor Eksternal – SLIK (Profil Kredit)
“danane harus siap”	Kesiapan dana awal/keuangan harus dipastikan sebelum mengajukan	Faktor Internal – Finansial
“Infonya cari yang jelas.”	Calon debitur perlu memverifikasi informasi dari sumber terpercaya	Faktor Eksternal – Literasi

Dari tabel unit makna tersebut, dapat diambil kesimpulan bahwa faktor yang mendasari narasumber N3 sebagai nasabah ketika mengambil layanan KPR rumah subsidi dilihat dari faktor internal (keluarga, kemampuan finansial, manajemen finansial), faktor eksternal (profil kredit yang dilihat melalui SLIK, layanan bank)

dan faktor sosial (kelompok). Selanjutnya adalah perincian unit makna bagi narasumber keempat yakni Dinda Kusuma Pertiwi.

Tabel 4.5. Unit Makna N4

Kutipan Verbatim	Unit Makna	Kode Generik
“Jadi waktu itu saya kerja sebagai admin di salah satu toko.”	Memiliki pekerjaan tetap saat mengajukan KPR	Faktor Internal – Finansial
“Sudah menikah, tapi saya dan suami belum ada anak.”	Pengambilan keputusan dilakukan dalam konteks keluarga muda	Faktor Sosial – Keluarga
“Ya pengen punya rumah sendiri, Mas.”	Keinginan memiliki rumah pribadi menjadi motivasi utama	Faktor Internal – Kepemilikan
“Waktu itu masih ngontrak.”	Kondisi tinggal di rumah kontrakan mendorong pencarian rumah permanen	Faktor Internal – Kebutuhan
“Mending nyicil sekalian, toh nominalnya nggak jauh beda.”	KPR dianggap lebih menguntungkan dibanding terus menyewa	Faktor Internal – Finansial
“Malah ini kan jadi milik sendiri.”	Kepemilikan aset menjadi manfaat utama KPR	Faktor Internal – Kepemilikan
“Yang paling kerasa itu tenang aja, Mas.”	Kepemilikan rumah memberikan ketenangan psikologis	Faktor Internal – Kepemilikan
“Nggak was-was tiap akhir tahun soal kontrak mau diperpanjang apa nggak.”	KPR menghilangkan ketidakpastian perpanjangan kontrak sewa	Faktor Internal – Finansial
“Sewa naik apa nggak.”	KPR mengurangi kekhawatiran kenaikan biaya sewa	Faktor Internal – Finansial
“Sekarang ya tinggal mikir ngangsurnya.”	Pengeluaran perumahan menjadi lebih terprediksi	Faktor Internal – Manajemen Finansial
“Yang pertama ya angsuran per bulannya.”	Besaran cicilan menjadi pertimbangan utama	Faktor Internal – Manajemen Finansial
“Masuk akal nggak sama penghasilan.”	Kemampuan membayar cicilan dievaluasi berdasarkan pendapatan	Faktor Internal – Finansial
“Terus lokasinya, dekat nggak sama tempat kerja.”	Kedekatan lokasi dengan tempat kerja menjadi pertimbangan	Faktor Eksternal – Lokasi

Kutipan Verbatim	Unit Makna	Kode Generik
“Itu sih yang saya dan suami pikirin dulu sebelum mutusin.”	Keputusan dilakukan melalui diskusi bersama pasangan	Faktor Sosial – Keluarga
“Dari developernya, Mas.”	Developer menjadi sumber informasi utama KPR Subsidi	Faktor Eksternal – Informasi
“Suami yang nyari-nyari perumahan.”	Pasangan berperan aktif dalam pencarian alternatif rumah	Faktor Sosial – Keluarga
“Langsung diinfo sama salesnya soal skema KPR subsidi.”	Informasi produk diperoleh dari tenaga pemasaran developer	Faktor Eksternal – Informasi
“Ada saudara saya kan juga ambil.”	Pengalaman saudara menjadi referensi keputusan	Faktor Sosial – Referensi
“Bisa nanya-nanya ke dia.”	Saudara menjadi sumber informasi dan konsultasi	Faktor Sosial – Referensi
“Sedikit banyak bikin kami makin yakin buat ngajuin juga.”	Pengalaman orang terdekat meningkatkan keyakinan pengajuan	Faktor Sosial – Referensi
“Kalau kondisi ekonomi ya karena saya kerja, suami juga.”	Pendapatan ganda meningkatkan kepercayaan diri mengambil KPR	Faktor Internal – Finansial
“Jadi berani ambil.”	Stabilitas ekonomi memperkuat keputusan pengajuan	Faktor Internal – Stabilitas Ekonomi
“Dipikir barenglah istilahnya.”	Keputusan finansial dilakukan secara bersama dalam keluarga	Faktor Sosial – Keluarga
“Kasih informasi jelas.”	BTN dinilai memberikan informasi yang mudah dipahami	Faktor Eksternal – Layanan
“Petugasnya sabar jelasinnya juga.”	Sikap petugas dinilai ramah dan membantu	Faktor Eksternal – Layanan
“Saya kan agak rewel ya, Mas.”	Nasabah membutuhkan banyak penjelasan sebelum mengambil keputusan	Faktor Eksternal – Literasi
“Ada beberapa dokumen yang kurang.”	Nasabah mengalami kendala administrasi saat pengajuan	Faktor Eksternal – Administrasi
“Dibantu dikasih tahu kurangnya apa aja juga.”	BTN membantu penyelesaian kekurangan dokumen	Faktor Eksternal – Layanan
“Ya, baiklah baik.”	Nasabah memiliki persepsi positif terhadap pelayanan BTN	Faktor Eksternal – Layanan

Kutipan Verbatim	Unit Makna	Kode Generik
“Saya karena sudah yakin udah ngalamin ya tetep lah, Mas.”	Pengalaman positif memperkuat loyalitas terhadap pilihan KPR	Faktor Eksternal – Layanan
“Opsinya pas banget buat kami waktu itu.”	Produk KPR dinilai sesuai kebutuhan keluarga	Faktor Eksternal – Kesesuaian
“Bunganya ringan.”	Suku bunga menjadi faktor daya tarik produk	Faktor Internal - Finansial
“Prosesnya nggak ribet-ribet amat.”	Kemudahan proses menjadi keunggulan layanan	Faktor Eksternal – Layanan
“Udah rekomen dari saudara juga.”	Rekomendasi keluarga memperkuat keputusan pembelian	Faktor Sosial – Referensi
“Hitung dulu kemampuan cicilannya, jangan sampai maksa.”	Kemampuan membayar harus menjadi pertimbangan utama	Faktor Internal – Finansial
“Tanya detail soal lokasi.”	Lokasi harus diteliti sebelum mengambil keputusan	Faktor Eksternal – Lokasi
“Dan sertifikat rumahnya sebelum tanda tangan apa pun.”	Legalitas rumah perlu diverifikasi sebelum akad	Faktor Eksternal – Legalitas
“Jangan cuma lihat nominalnya kecil.”	Keputusan tidak boleh hanya didasarkan pada cicilan bulanan	Faktor Internal – Finansial
“Pahami juga totalnya sampai lunas.”	Calon debitur perlu memahami total kewajiban kredit	Faktor Internal – Literasi

Dari tabel unit makna tersebut, dapat diambil kesimpulan bahwa faktor yang mendasari narasumber N4 sebagai nasabah ketika mengambil layanan KPR rumah subsidi dilihat dari faktor internal (stabilitas ekonomi, kemampuan finansial, manajemen finansial, kepemilikan, kebutuhan), faktor eksternal (lokasi, informasi, legalitas, administrasi, layanan, kesesuaian, literasi) dan faktor sosial (keluarga, referensi).

Setelah memahami sudut pandang narasumber yang menjadi debitur, maka selanjutnya adalah memahami dari sudut pandang internal perusahaan. Berikut ini

merupakan perincian unit makna bagi narasumber kelima yakni Gavi Arasy Diga sebagai perwakilan internal BTN.

Tabel 4.6. Unit Makna II

Kutipan Verbatim	Unit Makna	Kode Generik
“langsung ngurusi penyaluran KPR Subsidi, jadi lumayan ngerti kondisinya dari dekat”	Informan memiliki keterlibatan operasional langsung dalam penyaluran KPR	Internal – Kredibilitas
“Yang paling krusial ya... hasil BI Checking atau sekarang SLIK OJK”	SLIK OJK merupakan faktor paling menentukan keberhasilan pengajuan	Internal – SLIK / Profil Kredit
“lokasi proyeknya juga harus lolos verifikasi dulu”	Kelayakan proyek perumahan menjadi syarat institusional penyaluran	Internal – Proyek
“pinjol sama paylater juga”	Riwayat pinjaman digital bermasalah sering menyebabkan pengajuan mandek	Internal – Profil Kredit
“digitalisasi, Mas. Lewat aplikasi BTN Properti”	BTN mendorong digitalisasi proses pengajuan KPR	Internal – Strategi
“kerja sama sama komunitas pekerja dan asosiasi pengembang”	BTN membangun kanal akuisisi debitur melalui komunitas dan asosiasi developer	Internal – Strategi
“Pengajuannya jadi lebih transparan dan cepet”	Digitalisasi dipersepsikan meningkatkan transparansi dan kecepatan proses	Internal – Inovasi
“literasi digital masyarakat di daerah belum merata”	Kesenjangan literasi digital menjadi hambatan implementasi digitalisasi	Internal – Hambatan
“Paling ngefek ya... kerja sama langsung sama developer”	Kerja sama developer dianggap strategi paling efektif meningkatkan penyaluran	Internal – Strategi Penyaluran
“bisa langsung secure supply debiturnya”	Developer menyediakan pasokan calon debitur secara langsung	Internal – Strategi Penyaluran
“bank jadi cukup bergantung sama kinerja dan komitmen developernya”	Ketergantungan pada developer dipandang sebagai risiko strategis	Internal – Risiko
“perlu ada skema KPR dengan tenor lebih panjang, sampai 30 tahun misalnya”	Usulan tenor lebih panjang untuk meningkatkan keterjangkauan cicilan	Internal – Inovasi

Kutipan Verbatim	Unit Makna	Kode Generik
“Multi-Generation KPR... pendapatan anak sama orang tuanya bisa digabung”	Usulan penggabungan pendapatan lintas generasi untuk perhitungan kredit	Internal – Inovasi
“cicilan berjenjang yang nyesuain kenaikan penghasilan berkala”	Usulan skema cicilan progresif mengikuti pertumbuhan pendapatan	Internal – Inovasi
“cicilan bulannya bisa jauh lebih ringan dan terjangkau buat MBR”	Tujuan inovasi adalah menurunkan beban cicilan bulanan bagi MBR	Internal – Inovasi
“total bunga jangka panjang... lebih gede”	Tenor panjang meningkatkan total biaya bunga yang ditanggung nasabah	Internal – Risiko
“masa produktifnya habis sebelum kredit lunas”	Ada risiko kredit melampaui masa produktif debitur	Internal – Risiko

Dari tabel unit makna tersebut, dapat diambil kesimpulan bahwa faktor yang mendasari nasabah saat mengambil layanan KPR rumah subsidi menurut internal bank biasanya berdasarkan kredibilitas, profil kredit, dan kelayakan proyek. Bank sudah melakukan banyak strategi dan inovasi terutama dalam hal digitalisasi untuk menjangkau nasabah. Dalam hal menjalankan program KPR, bank biasanya menemukan beberapa hambatan dari strategi dan inovasi tersebut, misalnya kesenjangan literasi digital masyarakat.

Tabel 4.7. Unit Makna I2

Kutipan Verbatim	Unit Makna	Kode Generik
“Yang pertama itu pendapatan calon debitur, itu dasarnya.”	Pendapatan calon debitur menjadi dasar penilaian kelayakan pengajuan KPR Subsidi.	Internal – Profil Kredit
“Terus SLIK-nya, itu krusial.”	Hasil SLIK OJK menjadi faktor utama dalam proses persetujuan kredit.	Internal – SLIK / Profil Kredit
“Proyek perumahannya juga ngaruh, karena nda semua proyek otomatis bisa diajukan.”	Kelayakan proyek perumahan memengaruhi proses penyaluran KPR Subsidi.	Internal – Proyek

Kutipan Verbatim	Unit Makna	Kode Generik
“Tanggung jawab lain yang dimiliki calon debitur.”	Jumlah tanggungan keuangan memengaruhi kemampuan calon debitur dalam memenuhi kewajiban kredit.	Internal – Profil Kredit
“Banyak yang sebenarnya minat, dan bahkan mampu secara penghasilan, tapi SLIK-nya bermasalah.”	Riwayat kredit yang buruk dapat menghambat pengajuan meskipun calon debitur memiliki kemampuan finansial yang cukup.	Internal – Risiko Kredit
“SLIK-nya bermasalah karena apa.. ya pinjol misalnya.”	Riwayat pinjaman online menjadi salah satu penyebab utama pengajuan KPR tidak dapat dilanjutkan.	Internal – Risiko Kredit
“Bikin loan factory, jadi supaya proses-proses KPR desentralisasi.”	BTN menerapkan loan factory sebagai strategi untuk meningkatkan efektivitas proses penyaluran KPR.	Internal – Inovasi
“Ada credit scoring dengan bantuan sistem.”	Penggunaan credit scoring membantu proses penilaian debitur menjadi lebih sistematis.	Internal – Inovasi
“Penilaian calon debiturnya lebih berstandar.”	Standarisasi penilaian debitur dilakukan untuk meningkatkan kualitas keputusan kredit.	Internal – Efisiensi Proses
“Loan factory, Mas. Soalnya dengan sentralisasi proses, standarisasi juga jelas.”	Loan factory meningkatkan standarisasi dan pengendalian proses kredit.	Internal – Inovasi
“Prinsip four eyes-nya juga jalan.”	Mekanisme pengawasan berlapis diterapkan dalam proses penyaluran kredit.	Internal – Strategi Penyaluran
“Kaidah kehati-hatian banknya terpenuhi.”	Penyaluran kredit dilakukan dengan memperhatikan prinsip prudential banking.	Internal – Strategi Penyaluran
“Prosesnya lebih sehat dan nggak asal cepat.”	Kualitas proses lebih diutamakan dibanding kecepatan semata.	Internal – Efisiensi Proses
“Perlu juga mempertimbangkan aspek lain yang bisa meningkatkan produktivitas dan efisiensi proses KPR.”	Pengembangan sistem perlu diarahkan pada peningkatan produktivitas dan efisiensi penyaluran KPR.	Internal – Efisiensi Proses
“Bukan cuma soal kecepatan, tapi kualitas prosesnya juga ikut naik.”	Peningkatan kualitas proses menjadi tujuan utama pengembangan layanan KPR.	Internal – Efisiensi Proses

Hasil dari wawancara dengan I2 memberikan nuansa dan sudut pandang yang berbeda dalam pemberian KPR subsidi ke nasabah. Jika I1 lebih banyak berbicara mengenai analisa tentang faktor yang mendasari nasabah saat mengambil layanan KPR rumah subsidi menurut internal, I2 memberikan gambaran tentang faktor yang mendasari penyaluran kredit ke nasabah. Faktor ini termasuk pendapatan calon debitur, jumlah tanggungan, hasil SLIK OJK, dan kelayakan proyek perumahan. Namun, riwayat kredit yang buruk pada SLIK OJK sering menghambat penyaluran. Hal ini karena calon debitur memiliki riwayat pinjaman online yang tidak terbayar, meskipun dari analisa kredit bank mereka dinilai memiliki kemampuan finansial.

Menurut I2, efektivitas penyaluran KPR Subsidi bisa ditingkatkan melalui *loan factory* dan *credit scoring*. Secara khusus mengenai *loan factory*, I2 merasa bahwa strategi tersebut paling efektif karena mampu menciptakan proses yang lebih terstandarisasi serta mendukung penerapan prinsip kehati-hatian perbankan. Meski demikian, pengembangan *loan factory* dan peningkatan efisiensi pada proses pencairan masih perlu ditingkatkan untuk mendukung kualitas dan produktivitas penyaluran kredit KPR subsidi.

4.2.3. Reassembling dan Arraying Data

Dari proses *disassembling*, peneliti mendapatkan beberapa subtema atas topik yang muncul dalam percakapan saat proses wawancara. Pada tahap ini, berbagai kode generik yang muncul dari hasil wawancara dikelompokkan ke dalam beberapa tema utama yang dianggap paling representatif dalam menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi keputusan masyarakat dalam mengajukan KPR Subsidi BTN. Berdasarkan hasil pengelompokan, ditemukan empat tema utama yang secara

konsisten muncul pada hampir seluruh informan, yaitu kebutuhan dan kepemilikan rumah, pertimbangan finansial keluarga, pengaruh lingkungan sosial, serta faktor eksternal yang berkaitan dengan informasi, pelayanan, dan kredibilitas lembaga. Kode generik pada proses *dissambling* akan menjadi kode topik apa yang sering muncul pada lintas informan. Kode ini dikelompokkan berdasarkan kategori konseptual. Di bawah ini, melalui proses *reassembling*, seluruh tema besar dan subtema akan dipertemukan untuk nantinya menjawab rumusan masalah penelitian. Pembedahan tema akan disajikan melalui tabel dan narasi.

Tabel 4.8. Reassembling Data

Tema Utama	Subtema	Kode Generik
Kebutuhan Kepemilikan Rumah	Kebutuhan tempat tinggal	Faktor Internal – Keluarga
	Kepemilikan rumah pribadi	Faktor Internal – Kepemilikan
	Keamanan dan kepastian tempat tinggal	Faktor Internal – Manajemen Finansial
Pertimbangan Finansial	Kemampuan membayar cicilan	Faktor Internal – Finansial
	Keterjangkauan angsuran	Faktor Internal – Finansial
	Stabilitas ekonomi keluarga	Faktor Internal – Finansial
	Pengelolaan pengeluaran rumah tangga	Faktor Internal – Manajemen Finansial
Pengaruh Lingkungan Sosial	Diskusi dengan pasangan	Faktor Sosial – Keluarga
	Dukungan keluarga	Faktor Sosial – Keluarga
	Pengaruh saudara dan rekan kerja	Faktor Sosial – Referensi
	Pengalaman pihak lain sebagai referensi	Faktor Sosial – Referensi
Faktor Eksternal	Informasi dari developer dan bank	Faktor Eksternal – Informasi
	Reputasi BTN	Faktor Eksternal – Reputasi

Tema Utama	Subtema	Kode Generik
	Kualitas pelayanan BTN	Faktor Eksternal – Layanan
	Lokasi perumahan	Faktor Eksternal – Lokasi
	Legalitas dan sertifikat rumah	Faktor Eksternal – Legalitas
Penyaluran Kredit menurut Internal	Kredibilitas nasabah	Internal – Kredibilitas
	Kolektabilitas SLIK yang baik	Internal – SLIK / Profil Kredit
	Proyek perumahan terverifikasi	Internal – Proyek
	Strategi penyaluran agar manfaat kredit sampai ke calon debitur	Internal – Strategi Penyaluran
	Faktor penghambat penyaluran kredit	Internal – Hambatan
	Pengukuran risiko kredit	Internal – Risiko
	Digitalisasi menjadi inovasi penyaluran kredit	Internal – Inovasi
	Pengembangan sistem ke peningkatan produktivitas dan efisiensi penyaluran KPR	Internal – Efisiensi Proses

1. Kebutuhan Kepemilikan Rumah

Tema pertama yang muncul dari hasil wawancara adalah kebutuhan untuk memiliki rumah sendiri. Seluruh informan nasabah menyampaikan bahwa keputusan mengajukan KPR tidak muncul secara tiba-tiba, melainkan berangkat dari kebutuhan akan tempat tinggal yang lebih permanen. Sebagian besar informan sebelumnya tinggal di rumah kontrakan atau belum memiliki hunian sendiri sehingga muncul keinginan untuk memiliki aset tempat tinggal yang dapat digunakan dalam jangka panjang. Hal ini seperti dikemukakan oleh N3 dan N4:

“Udah gak mikir nek kontrak habis, sewa mundhak (naik), tinggal mikir nyicil KPR.” –N1

“Waktu itu masih numpang. Yo nggak enak terus-terusan, makanya cari yang bisa dijangkau.” –N3

“Waktu itu masih ngontrak, terus mikir ya mending nyicil sekalian, toh nominalnya nggak jauh beda.” –N4

Penggunaan jangka panjang atas rumah hunian ini juga didorong dari faktor beban uang sewa yang seringkali naik setiap tahunnya. Kontrak rumah memiliki risiko kenaikan harga sewa yang tidak terkejar dengan penghasilan mereka. Bagi masyarakat berpenghasilan rendah tentu hal ini menjadi kekhawatiran tersendiri. Opsi untuk tinggal di rumah kontrakan memicu ketidakpastian finansial yang berlangsung secara konstan, sehingga opsi skema kepemilikan rumah pribadi dari subsidi melalui cicilan bulanan KPR masih menjadi alternatif yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Kekhawatiran tentang risiko kenaikan harga sewa ini pernah diungkap oleh narasumber:

“KPR Subsidi itu mengakomodir beneran biar bisa punya rumah sendiri dan sistemnya ngangsur bulanan,” –N2

“Nggak was-was tiap akhir tahun soal kontrak mau diperpanjang apa nggak, sewa naik apa nggak.” –N4

Di sini terlihat adanya kebutuhan untuk menyeimbangkan kesehatan rumah tangga dengan menjaga finansial. Ketika rumah tangga berjalan dan anak lahir, kebutuhan akan rumah ini tentu meningkat sehingga mendorong nasabah pada pengambilan keputusan KPR. Hal tersebut seperti yang dikemukakan N1, dimana keluarga terutama anak menjadi motivator utama dalam menentukan pengambilan KPR. Bagi responden, hal ini bisa jadi tidak bersifat material namun berdampak pada stabilitas keluarga mereka. Kenyamanan keluarga, khususnya ketika memiliki anak, bagi nasabah perlu

didukung dengan kepemilikan hunian sendiri yang dapat diperoleh dengan harga terjangkau:

“Kan, sudah butuh rumah saya. Anak ya sudah ada dua.” –N1

“Ya pengen punya rumah sendirilah, terutama ya yang dekat kantor, Mas. Tapi maksudnya juga dekat dengan anak supaya mudah pantauanya.” –N2

Bagi para informan yang telah berkeluarga, kepemilikan rumah tidak hanya dipandang sebagai kebutuhan pribadi, tetapi juga sebagai bentuk tanggung jawab terhadap keluarga. Kehadiran pasangan dan anak menjadi faktor yang memperkuat kebutuhan tersebut. Misalnya, seperti terungkap oleh N2, kebutuhan untuk memiliki hunian yang dekat dengan kantor agar tetap mudah dalam menjaga anak. Kutipan-kutipan narasumber di atas menunjukkan bahwa selain memberikan kepastian tempat tinggal, rumah juga dipandang mampu memberikan rasa aman karena tidak lagi dibayangi oleh kemungkinan kenaikan biaya sewa maupun ketidakpastian perpanjangan kontrak. Temuan ini menunjukkan bahwa kebutuhan akan rumah bukan semata-mata didorong oleh aspek fisik tempat tinggal, melainkan juga oleh kebutuhan psikologis berupa rasa aman, kepastian, dan stabilitas kehidupan keluarga.

2. Pertimbangan Finansial

Tema kedua yang paling dominan adalah pertimbangan finansial. Hampir seluruh informan menempatkan kemampuan membayar cicilan sebagai pertimbangan utama sebelum memutuskan mengajukan KPR Subsidi BTN. Sebelum mengambil keputusan, para informan terlebih dahulu melakukan perhitungan mengenai besaran cicilan yang harus

dibayarkan setiap bulan dibandingkan dengan pendapatan yang dimiliki. Proses tersebut dilakukan untuk memastikan bahwa kewajiban kredit yang akan muncul masih berada dalam batas kemampuan keuangan keluarga. Beberapa kutipan memperkuat temuan bahwa kesanggupan membayar cicilan adalah satu pertimbangan finansial paling utama bagi debitur dalam mengambil KPR:

“Yang pertimbangan ya nilai angsurane berapa. Itu yang saya pikir pertama.” –N1

“Yang jadi pertimbangannya ya, Mas itu itu angsurannya dulu, flat atau enggak, terus nominalnya aman sampai jatuh tempo enggak.” –N2

Selain kemampuan membayar, keterjangkauan angsuran juga menjadi alasan utama mengapa informan memilih KPR Subsidi dibandingkan alternatif lainnya. Beberapa informan menilai bahwa nominal cicilan yang harus dibayarkan tidak jauh berbeda dengan biaya kontrakan yang sebelumnya mereka keluarkan. Oleh karena itu, KPR dipersepsikan sebagai pilihan yang lebih menguntungkan karena pembayaran yang dilakukan pada akhirnya menghasilkan kepemilikan aset. Ini artinya, KPR dapat menjadi opsi alternatif bagi debitur untuk memiliki hunian tinggal tanpa harus kontrak, seperti diungkapkan narasumber di bawah ini:

“Ya pengen punya rumah sendirilah... Cuman kan yo bisanya nyicil to, Mas. Makanya ngajuin KPR aja.” –N2

“Waktu itu masih ngontrak, terus mikir ya mending nyicil sekalian, toh nominalnya nggak jauh beda.” –N4

Pertimbangan finansial di sini banyak berbicara mengenai Keputusan finansial yang diambil dengan melihat kemampuan bayar pribadi serta pengelolaan kekayaan lainnya. Skala topik finansial ini bersifat mikro

karena merujuk pada pembahasan yang sering muncul ketika narasumber melihat kondisi di level pribadi atau keluarga. Temuan ini menunjukkan bahwa keputusan pengajuan KPR Subsidi merupakan hasil dari pertimbangan rasional mengenai keseimbangan antara kebutuhan rumah dan kemampuan ekonomi keluarga.

3. Pengaruh Lingkungan Sosial

Tema berikutnya yang muncul adalah pengaruh lingkungan sosial. Meskipun keputusan akhir tetap berada pada masing-masing individu dan keluarga, proses pengambilan keputusan ternyata tidak terlepas dari interaksi dengan orang-orang di sekitar mereka. Pada sebagian informan, pasangan memiliki peran penting dalam proses pengambilan keputusan. Berbagai pertimbangan terkait lokasi rumah, kemampuan finansial, maupun kesiapan keluarga dibahas bersama sebelum keputusan pengajuan dilakukan.

“Ya, semua keputusan saya sama istri. Sambil cari cari di internet.” –N1

Selain pasangan, pengalaman orang lain juga menjadi sumber referensi yang cukup berpengaruh. Narasumber ada yang memperoleh keyakinan setelah berdiskusi dengan saudara yang telah lebih dahulu menggunakan fasilitas KPR Subsidi. Sementara itu, narasumber lain mengatakan bahwa mereka memperoleh informasi dari rekan kerjanya yang telah memiliki pengalaman serupa. Berikut adalah pernyataannya:

“Ada saudara saya kan juga ambil jadi bisa nanya-nanya ke dia. Jadi sedikit banyak bikin kami makin yakin buat ngajuin juga.” –N4

“Teman kerja itu tadi. Soalnya dia cerita pengalamannya, prosesnya, cicilannya, jadi yo saya jadi mau.” –N3

Pengalaman-pengalaman tersebut membantu calon debitur memahami proses pengajuan sekaligus mengurangi ketidakpastian yang mungkin muncul sebelum mengambil keputusan. Hal ini menunjukkan bahwa kelompok referensi memiliki peran sebagai sumber informasi sekaligus pembentuk kepercayaan terhadap produk KPR Subsidi.

4. Faktor Eksternal

Tema selanjutnya yang muncul adalah faktor eksternal yang berasal dari lingkungan di luar individu. Faktor ini mencakup sumber informasi, reputasi lembaga, kualitas pelayanan, lokasi perumahan, serta aspek legalitas rumah yang akan dibeli. Developer menjadi sumber informasi awal yang paling banyak disebut oleh informan. Melalui developer dan tenaga pemasaran perumahan, para calon debitur memperoleh penjelasan mengenai skema KPR Subsidi, persyaratan pengajuan, serta pilihan rumah yang tersedia. Selain itu, beberapa informan juga melakukan pencarian informasi secara mandiri melalui internet maupun melalui petugas bank. Berikut adalah kutipan pernyataan narasumber:

“Ya cukup membantu. Tapi saya sudah banyak cari di internet soal infonya.” –N1

“Dari developer sih itu, Mas.” –N2

Reputasi BTN sebagai bank yang identik dengan pembiayaan perumahan turut memperkuat keyakinan informan dalam memilih produk

KPR Subsidi. Bagi mereka, portofolio BTN dalam proses pembiayaan KPR subsidi dipandang sebagai suatu nilai lebih yang dapat mempertahankan kredibilitas. Hal ini memang menjadi salah satu alasan mengapa BTN dipilih sebagai bank penjamin oleh nasabah. Di sisi lain, kualitas pelayanan yang diberikan BTN juga memperoleh penilaian positif dari para informan. Petugas dinilai komunikatif, membantu menjelaskan proses pengajuan, serta memberikan pendampingan ketika terdapat kekurangan dokumen.

“La soale kan BTN kan ya wes terkenal, Mas, buat fasilitas rumah gini.” –

N1

“Membantu sih membantu dan informatif, dijelasin prosesnya gitu gitu.” –

N2

“Ya baik kok, Mas. Kasih informasi jelas. Petugasnya sabar jelasinnya juga. Saya kan agak rewel ya, Mas. Ibaratnya kaya nanya mulu nih, sayanya. Waktu itu ada beberapa dokumen yang kurang, dibantu dikasih tahu kurangnya apa aja juga. Ya, baiklah baik.” –N4

Selain aspek informasi dan pelayanan, lokasi rumah serta legalitas properti juga menjadi pertimbangan yang cukup penting. Informan menginginkan lokasi yang mendukung aktivitas sehari-hari dan memastikan bahwa status sertifikat maupun dokumen rumah telah jelas sebelum akad dilakukan.

5. Penyaluran Kredit menurut Internal

Tema terakhir ini membahas penyaluran kredit menurut internal bank yang diwakili informan yang bekerja di BTN. Lancarnya proses penyaluran kredit kepada calon debitur biasanya sangat ditentukan dari kredibilitas nasabah, profil kredit yang baik, kolektibilitas SLIK OJK yang lancar, dan proyek perumahan yang terverifikasi. Atas dasar itu dapat disimpulkan

bahwa penyaluran kredit lebih banyak didasarkan dari faktor internal dari calon debitur karena terkait dengan kemampuan bayar. Berikut adalah kutipan pernyataan mereka:

“Yang paling krusial ya.. itu, hasil BI Checking atau sekarang SLIK OJK. Itu yang paling sering jadi penentu di lapangan.” –I1

“Yang pertama itu pendapatan calon debitur, itu dasarnya. Terus SLIK-nya, itu krusial.” –I2

SLIK OJK menjadi faktor yang paling sering diurakan oleh narasumber terkait dengan penentuan penyaluran kredit menurut internal bank. SLIK OJK menurut para informan internal dinilai sebagai syarat krusial karena merupakan langkah awal untuk memahami kemampuan finansial calon debitur. SLIK OJK berfungsi sebagai “rapor” bagi riwayat pinjaman seseorang sehingga dapat membantu analis kredit untuk menentukan kelayakan calon debitur. Ketika calon debitur memiliki “rapor” merah karena kolektibilitas yang kurang baik atau bahkan buruk, maka dapat dijadikan langkah awal untuk mendeteksi risiko kredit yang akan muncul apabila program kredit dijalankan untuk calon debitur tersebut. Di sisi lain, ada pula faktor eksternal yang menjadi tolok ukur syarat penyaluran kredit. Faktor eksternal yang muncul adalah mengenai proyek perumahan yang dinilai memenuhi standar verifikasi bank karena merupakan syarat institusional bank. Berikut adalah kutipan pernyataan dari wawancara:

“Terus lokasi proyeknya juga harus lolos verifikasi dulu.” –I1

“Proyek perumahannya juga ngaruh, karena nda semua proyek otomatis bisa diajukan.” –I2

Proyek perumahan menjadi agunan utama bagi bank dalam menjalankan program KPR sehingga menjadi alat ukur lain dalam menilai risiko kredit bagi pihak bank. Proyek perumahan harus dipastikan agar terverifikasi terlebih dahulu agar mematuhi standar legalitas dan sertifikasinya. Belum lagi untuk KPR bersubsidi harus sesuai dengan syarat spesifik dari pemerintah. Memang di sisi lain, faktor ini menjadi ketergantungan bagi pihak bank, dimana apabila kinerja dan komitmen developer kurang baik akan berimbas pada bank:

“Kelemahannya yo, bank jadi cukup bergantung sama kinerja dan komitmen developernya. Kalau developernya nggak perform, yo ikut kena imbasnya.” –II

Dalam penyaluran KPR Subsidi, bank perlu memikirkan strategi jitu agar kredit tersalurkan dengan baik. Oleh karena itu, perlu untuk melihat apa saja hambatan yang ada di dalam pelaksanaan penyaluran. Di bawah ini adalah perspektif informan internal tentang hambatan yang sering ditemui dalam penyaluran kredit:

1. Riwayat kredit bermasalah (SLIK OJK);
2. Keterbatasan kemampuan finansial calon debitur;
3. Besarnya tanggungan dan kewajiban kredit lain;
4. Kelayakan proyek perumahan;
5. Rendahnya pemahaman masyarakat mengenai persyaratan KPR Subsidi;
6. Tantangan dalam menjaga efisiensi dan kualitas proses penyaluran kredit.

Dari sudut pandang bank, hanya hambatan yang berkaitan dengan bank saja yang dapat diperbaiki yakni tantangan dalam menjaga efisiensi dan kualitas proses penyaluran. Digitalisasi, penetapan templat *credit scoring*, dan pengembangan *loan factory* adalah sejumlah inovasi yang dirasa dapat dilakukan untuk meningkatkan efisiensi, kualitas, dan produktivitas penyaluran kredit. Meski begitu, rendahnya literasi digital juga kemudian menjadi hambatan tersendiri bagi inovasi tersebut agar dapat diterapkan. Inovasi ternyata masih tidak dapat menghilangkan peran bank atas penyaluran kredit karena hanya melalui pendampingan dan edukasi ke masyarakat terkait dengan produk KPR subsidi.

Selain inovasi terhadap penyaluran kredit, BTN juga perlu melihat strategi apa saja yang dapat diterapkan untuk meningkatkan penyaluran KPR subsidi. Secara umum, wawancara dengan pihak internal menghasilkan tiga sintesis temuan tentang strategi tersebut. Pertama, strategi dilakukan melalui pendekatan akses pasar. Contoh dari pendekatan ini adalah melakukan kerjasama dengan developer, komunitas, dan kelompok pekerja. Peran mereka adalah memberikan proyek perumahan yang memenuhi standar institusional KPR Subsidi milik BTN sehingga melancarkan proses pengajuannya karena proyek perumahan langsung terverifikasi. Kedua, pendekatan efisiensi proses terutama dalam hal proses pengajuan KPR. Hal ini dapat dicapai melalui pembuatan *credit scoring*, pengembangan *loan factory*, dan digitalisasi layanan yang mempercepat proses verifikasi kredibilitas nasabah. Ketiga yakni pendekatan dengan

peningkatan keterjangkauan dan edukasi. Bank BTN sangat perlu untuk melakukan sosialisasi KPR Subsidi agar informasi produk semakin mudah terserap oleh masyarakat. Pengembangan inovasi produk juga perlu untuk meningkatkan ketertarikan.

4.2.4. Intepreting Data

Tahap *interpreting* dilakukan untuk memahami makna dari pola-pola yang muncul selama proses analisis data. Pada tahap ini, hasil pengelompokan tema yang telah diperoleh pada tahap reassembling dianalisis lebih lanjut dengan menghubungkannya pada teori dan konsep yang digunakan dalam penelitian. Interpretasi dilakukan untuk menjelaskan bagaimana berbagai faktor tersebut membentuk keputusan masyarakat dalam mengajukan KPR Subsidi BTN.

1. Kebutuhan Kepemilikan Rumah sebagai Pemicu Awal Keputusan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kebutuhan untuk memiliki rumah sendiri menjadi faktor pertama yang mendorong munculnya keputusan pengajuan KPR Subsidi BTN. Seluruh informan nasabah menyampaikan bahwa keinginan memiliki rumah muncul setelah mereka berada pada fase kehidupan yang menuntut adanya tempat tinggal yang lebih permanen, terutama setelah menikah dan mulai membangun keluarga.

Rumah tidak hanya dipandang sebagai tempat tinggal, tetapi juga sebagai bentuk keamanan dan kepastian hidup. Informan yang sebelumnya tinggal di rumah kontrakan mengungkapkan adanya kekhawatiran terhadap kenaikan biaya sewa maupun ketidakpastian perpanjangan kontrak. Oleh

karena itu, kepemilikan rumah dianggap mampu memberikan rasa tenang dan stabilitas jangka panjang.

Temuan ini menunjukkan bahwa keputusan mengajukan KPR Subsidi BTN berawal dari adanya kebutuhan fungsional sekaligus kebutuhan psikologis. Kebutuhan fungsional berkaitan dengan kebutuhan akan tempat tinggal, sedangkan kebutuhan psikologis berkaitan dengan rasa aman dan kepastian masa depan keluarga.

Hasil tersebut sejalan dengan teori perilaku konsumen yang menjelaskan bahwa keputusan pembelian sering kali diawali oleh pengenalan kebutuhan (need recognition), yaitu kondisi ketika individu menyadari adanya kesenjangan antara kondisi aktual dan kondisi yang diharapkan. Dalam konteks penelitian ini, kebutuhan akan rumah yang layak menjadi pemicu utama munculnya niat untuk mengajukan KPR Subsidi.

2. Pertimbangan Finansial sebagai Faktor Penentu Keputusan

Meskipun kebutuhan memiliki rumah menjadi faktor pemicu utama, hasil penelitian menunjukkan bahwa keputusan pengajuan KPR tidak akan dilakukan apabila tidak didukung oleh kemampuan finansial yang memadai. Seluruh informan menyatakan bahwa besaran angsuran menjadi aspek pertama yang dipertimbangkan sebelum mengajukan kredit. Para informan melakukan perhitungan terhadap pendapatan yang dimiliki dan membandingkannya dengan jumlah cicilan yang harus dibayarkan setiap

bulan. Keputusan pengajuan baru dilakukan ketika mereka merasa cicilan tersebut masih berada dalam batas kemampuan keuangan keluarga.

Menariknya, sebagian besar informan membandingkan cicilan KPR dengan biaya kontrakan yang sebelumnya mereka keluarkan. Ketika selisih antara keduanya dianggap tidak terlalu besar, KPR dipersepsikan sebagai pilihan yang lebih menguntungkan karena menghasilkan kepemilikan aset di masa depan. Hal ini memang bagian dari upaya mereka untuk menghitung kemampuan bayar sebelum benar-benar memutuskan mengambil program KPR. Narasumber memperlihatkan kemampuan untuk melakukan manajemen keuangan dan pengelolaan aset ketika mengikuti KPR ini.

Temuan ini menunjukkan bahwa masyarakat tidak semata-mata terdorong oleh keinginan memiliki rumah, tetapi juga melakukan pertimbangan rasional mengenai kemampuan ekonomi yang dimiliki. Dengan kata lain, keputusan pengajuan KPR Subsidi merupakan hasil evaluasi antara manfaat yang diperoleh dengan konsekuensi finansial yang harus ditanggung.

3. Lingkungan Sosial Berperan dalam Mengurangi Ketidakpastian

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa faktor sosial memiliki peran penting dalam membentuk keyakinan calon debitur sebelum mengajukan KPR Subsidi BTN. Sebagian besar informan menyatakan bahwa keputusan pengajuan KPR didiskusikan terlebih dahulu dengan pasangan. Hal ini menunjukkan bahwa keputusan pembelian rumah

merupakan keputusan keluarga yang melibatkan lebih dari satu pihak. Pasangan tidak hanya berperan sebagai pihak yang ikut mengambil keputusan, tetapi juga sebagai sumber pertimbangan dalam menilai kesiapan finansial keluarga.

Selain pasangan, pengalaman orang lain juga memiliki pengaruh yang cukup besar. Informan memperoleh informasi dan referensi dari saudara maupun rekan kerja yang telah lebih dahulu menggunakan fasilitas KPR Subsidi. Pengalaman tersebut membantu calon debitur memahami prosedur pengajuan, memperkirakan risiko yang mungkin muncul, serta meningkatkan keyakinan terhadap keputusan yang akan diambil.

Temuan ini memperlihatkan bahwa kelompok referensi memiliki fungsi sebagai sumber informasi sekaligus sarana pembentukan kepercayaan. Dalam situasi ketika masyarakat belum memiliki pengalaman langsung terhadap produk KPR, pengalaman orang-orang terdekat menjadi salah satu dasar penting dalam proses pengambilan keputusan.

4. Informasi dan Pelayanan Menentukan Tingkat Kepercayaan Calon Debitur

Selain faktor internal dan sosial, penelitian ini menemukan bahwa faktor eksternal turut berperan dalam memperkuat keputusan pengajuan KPR Subsidi BTN. Mayoritas informan pertama kali memperoleh informasi mengenai KPR Subsidi melalui developer. Melalui developer, calon debitur mendapatkan penjelasan mengenai harga rumah, skema pembiayaan,

persyaratan pengajuan, dan proses akad kredit. Dengan demikian, developer berfungsi sebagai penghubung awal antara calon debitur dan BTN.

Di samping itu, kualitas pelayanan BTN juga menjadi faktor yang memperkuat keyakinan calon debitur. Informan menilai bahwa petugas BTN mampu memberikan informasi yang jelas, membantu proses pengurusan dokumen, serta memberikan penjelasan yang mudah dipahami. Pengalaman pelayanan yang positif tersebut menumbuhkan rasa percaya terhadap proses pengajuan yang sedang dijalani.

Temuan ini menunjukkan bahwa keputusan pengajuan KPR tidak hanya dipengaruhi oleh karakteristik produk, tetapi juga oleh kualitas interaksi yang terjadi antara calon debitur dengan pihak-pihak yang terlibat dalam proses pembiayaan.

5. SLIK OJK sebagai Faktor Penyaring dalam Pengajuan KPR Subsidi

Berdasarkan perspektif informan internal BTN, keberhasilan pengajuan KPR Subsidi tidak hanya ditentukan oleh niat calon debitur, tetapi juga oleh kemampuan calon debitur untuk memenuhi persyaratan kredit yang ditetapkan. Salah satunya adalah dengan profil kredit yang dimiliki oleh nasabah dilihat melalui SLIK. Hasil wawancara menunjukkan bahwa pemeriksaan SLIK OJK menjadi salah satu faktor yang paling menentukan dalam proses evaluasi pengajuan kredit. Riwayat kredit yang buruk, termasuk tunggakan pinjaman maupun penggunaan layanan pinjaman digital yang bermasalah, dapat menghambat bahkan menggagalkan proses pengajuan KPR.

Temuan ini memberikan perspektif tambahan bahwa keputusan pengajuan KPR pada dasarnya merupakan proses dua arah. Di satu sisi terdapat keinginan masyarakat untuk memiliki rumah, sementara di sisi lain terdapat proses seleksi yang dilakukan oleh lembaga pembiayaan untuk memastikan bahwa kredit diberikan kepada debitur yang memenuhi kriteria kelayakan.

6. Pola Hubungan Antar Faktor dalam Keputusan Pengajuan KPR Subsidi BTN

Berdasarkan keseluruhan hasil penelitian, dapat diidentifikasi suatu pola hubungan yang menjelaskan proses terbentuknya keputusan pengajuan KPR Subsidi BTN. Proses tersebut diawali oleh kebutuhan memiliki rumah yang kemudian diikuti oleh evaluasi kemampuan finansial keluarga. Setelah merasa memiliki kemampuan yang cukup, calon debitur mencari informasi dan referensi dari lingkungan sosial maupun developer. Informasi yang diperoleh kemudian diperkuat oleh pengalaman pelayanan yang diberikan BTN. Apabila seluruh pertimbangan tersebut dinilai sesuai dan calon debitur memenuhi persyaratan kredit yang ditetapkan, maka keputusan pengajuan KPR Subsidi BTN akan dilakukan.

Dengan demikian, keputusan pengajuan KPR Subsidi BTN merupakan hasil interaksi antara faktor internal, faktor sosial, dan faktor eksternal yang saling memengaruhi satu sama lain. Tidak terdapat satu faktor yang berdiri sendiri sebagai penentu utama, melainkan kombinasi

berbagai faktor yang secara bersama-sama membentuk keyakinan calon debitur untuk mengajukan pembiayaan perumahan.

4.2.5. Concluding Data

Berdasarkan hasil penelitian mengenai faktor-faktor yang memengaruhi keputusan masyarakat berpenghasilan rendah (MBR) dalam mengajukan KPR Subsidi BTN di Jawa Tengah dan Daerah Istimewa Yogyakarta, diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut.

1. Faktor internal menjadi pendorong utama keputusan pengajuan KPR Subsidi BTN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa keputusan MBR untuk mengajukan KPR Subsidi BTN diawali oleh kebutuhan untuk memiliki rumah sendiri sebagai tempat tinggal yang lebih permanen dan memberikan kepastian bagi keluarga. Kepemilikan rumah dipandang tidak hanya sebagai pemenuhan kebutuhan dasar, tetapi juga sebagai bentuk keamanan dan stabilitas jangka panjang. Selain kebutuhan akan rumah, kemampuan membayar cicilan menjadi pertimbangan utama sebelum pengajuan dilakukan. Para informan secara umum melakukan perhitungan terhadap besaran angsuran, kestabilan pendapatan, serta kemampuan keuangan keluarga untuk memastikan bahwa kewajiban kredit yang akan diambil masih berada dalam batas kemampuan mereka. Pertimbangan-pertimbangan ini biasanya akan mereka bandingkan dengan status kepemilikan rumah sebelum mengambil program KPR.

2. Faktor sosial berperan dalam membentuk keyakinan calon debitur sebelum mengajukan KPR

Penelitian menemukan bahwa keputusan pengajuan KPR Subsidi BTN tidak sepenuhnya bersifat individual, melainkan melibatkan pertimbangan sosial yang berasal dari lingkungan terdekat. Pasangan menjadi pihak yang paling sering terlibat dalam proses pengambilan keputusan, terutama dalam mempertimbangkan kesiapan ekonomi keluarga dan kebutuhan jangka panjang. Selain itu, pengalaman serta rekomendasi dari saudara, keluarga, maupun rekan kerja yang telah lebih dahulu menggunakan KPR Subsidi BTN turut memengaruhi keyakinan calon debitur. Pengalaman orang lain menjadi sumber informasi yang membantu mengurangi ketidakpastian dan meningkatkan kepercayaan terhadap program KPR Subsidi.

3. Faktor eksternal memperkuat keputusan pengajuan melalui informasi, pelayanan, dan persyaratan kredit

Faktor eksternal yang memengaruhi keputusan pengajuan KPR Subsidi BTN meliputi ketersediaan informasi, kualitas pelayanan, reputasi BTN, lokasi perumahan, legalitas rumah, serta persyaratan kredit. Developer menjadi sumber informasi awal yang paling banyak dimanfaatkan oleh calon debitur untuk memahami skema KPR Subsidi. Sementara itu, pelayanan BTN yang dinilai informatif, responsif, dan membantu selama proses pengajuan memberikan pengalaman positif yang memperkuat kepercayaan calon debitur terhadap produk yang

ditawarkan. Dari perspektif internal BTN, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa riwayat kredit melalui SLIK OJK dan kelayakan proyek perumahan merupakan faktor penting yang menentukan keberhasilan pengajuan KPR Subsidi.

4. Keputusan pengajuan KPR Subsidi BTN merupakan hasil interaksi berbagai faktor yang saling berkaitan

Penelitian ini menunjukkan bahwa keputusan MBR untuk mengajukan KPR Subsidi BTN tidak ditentukan oleh satu faktor tunggal. Keputusan tersebut terbentuk melalui interaksi antara kebutuhan memiliki rumah, kemampuan finansial keluarga, pengaruh lingkungan sosial, serta faktor eksternal berupa informasi, pelayanan, dan persyaratan kredit. Faktor internal berperan sebagai pendorong utama munculnya kebutuhan, faktor sosial membantu membangun keyakinan calon debitur, sedangkan faktor eksternal memperkuat keputusan melalui penyediaan informasi dan pengalaman pelayanan yang positif.

5. Strategi Peningkatan Penyaluran Kredit KPR Subsidi (Perspektif BTN)

Dari sisi lembaga, hasil penelitian menunjukkan bahwa upaya peningkatan penyaluran KPR Subsidi BTN dapat dilakukan melalui penguatan kerja sama dengan developer, perluasan sosialisasi kepada masyarakat berpenghasilan rendah, peningkatan literasi mengenai KPR Subsidi, optimalisasi layanan digital, serta pengembangan skema pembiayaan yang mampu meningkatkan keterjangkauan bagi masyarakat

berpenghasilan rendah tanpa mengabaikan prinsip kehati-hatian perbankan. *Loan factory* merupakan strategi yang dinilai paling efektif oleh internal karena mampu meningkatkan standarisasi proses, mendukung prinsip kehati-hatian perbankan, serta menjaga kualitas penyaluran kredit tanpa mengorbankan efisiensi.

4.3. Kesimpulan Rumusan Masalah

4.3.1. Bagaimana masyarakat berpenghasilan rendah (MBR) di wilayah kerja BTN Jawa Tengah dan Daerah Istimewa Yogyakarta memaknai keputusan pengajuan KPR subsidi?

Masyarakat berpenghasilan rendah (MBR) memaknai keputusan pengajuan KPR Subsidi sebagai upaya untuk memperoleh kepastian tempat tinggal dan meningkatkan kesejahteraan keluarga. Kepemilikan rumah tidak hanya dipandang sebagai pemenuhan kebutuhan dasar akan hunian, tetapi juga sebagai bentuk investasi jangka panjang yang memberikan rasa aman dan stabilitas bagi kehidupan rumah tangga. Bagi sebagian besar informan, KPR Subsidi menjadi alternatif yang memungkinkan mereka memiliki rumah dengan kemampuan ekonomi yang terbatas, sehingga program ini dipandang sebagai peluang untuk mewujudkan impian memiliki rumah sendiri yang sebelumnya sulit dicapai melalui pembelian secara tunai.

4.3.2. Bagaimana proses pertimbangan yang dialami MBR dalam mengambil keputusan untuk mengajukan KPR subsidi, khususnya terkait diskusi keluarga, persepsi terhadap risiko jangka panjang, pemahaman prosedur perbankan, serta pengalaman memperoleh informasi?

Proses pengambilan keputusan pengajuan KPR Subsidi berlangsung melalui berbagai tahapan pertimbangan yang melibatkan aspek keluarga, ekonomi, dan

informasi. Sebelum mengajukan KPR, informan umumnya melakukan diskusi dengan pasangan atau anggota keluarga untuk memastikan kesiapan finansial dan kesesuaian keputusan dengan kebutuhan rumah tangga. Risiko jangka panjang, terutama terkait kemampuan membayar cicilan secara konsisten, menjadi perhatian utama yang dipertimbangkan sebelum pengajuan dilakukan. Selain itu, tingkat pemahaman terhadap prosedur perbankan dan persyaratan KPR diperoleh melalui informasi dari petugas BTN, developer, media digital, maupun pengalaman orang lain yang telah lebih dahulu menggunakan fasilitas KPR. Semakin baik pemahaman yang dimiliki calon nasabah, semakin tinggi pula keyakinan mereka dalam mengambil keputusan pengajuan KPR Subsidi.

4.3.3. Bagaimana konteks sosial, ekonomi, dan pengalaman interaksi dengan pihak bank membentuk proses pengambilan keputusan tersebut dalam kasus pengajuan KPR subsidi di BTN Jawa Tengah dan Daerah Istimewa Yogyakarta?

Proses pengambilan keputusan pengajuan KPR Subsidi dipengaruhi oleh interaksi berbagai faktor sosial, ekonomi, dan pengalaman layanan yang diterima calon nasabah. Dari sisi ekonomi, kemampuan membayar cicilan dan kestabilan pendapatan menjadi dasar utama dalam menentukan kesiapan untuk mengakses pembiayaan perumahan. Dari sisi sosial, dukungan keluarga, rekomendasi teman, serta pengalaman orang-orang terdekat berperan dalam membangun keyakinan dan mengurangi keraguan terhadap keputusan yang diambil. Sementara itu, pengalaman berinteraksi dengan pihak BTN melalui pelayanan yang informatif, responsif, dan mudah dipahami turut meningkatkan tingkat kepercayaan nasabah terhadap program KPR Subsidi. Kombinasi ketiga aspek tersebut membentuk proses

pengambilan keputusan yang tidak hanya berorientasi pada kemampuan finansial, tetapi juga pada rasa aman, kepercayaan, dan dukungan sosial yang diterima calon nasabah.

4.3.4. Apa strategi yang dapat dilakukan oleh BTN untuk meningkatkan penyaluran KPR subsidi?

Berdasarkan hasil penelitian, strategi yang dapat dilakukan BTN untuk meningkatkan penyaluran KPR Subsidi adalah memperkuat edukasi dan literasi masyarakat mengenai manfaat, persyaratan, serta prosedur pengajuan KPR Subsidi melalui berbagai saluran komunikasi yang mudah dijangkau. BTN juga perlu meningkatkan kualitas pelayanan dengan memberikan informasi yang lebih jelas, responsif, dan mudah dipahami oleh calon nasabah. Selain itu, optimalisasi kerja sama dengan developer, pemanfaatan media digital, serta penggunaan testimoni nasabah sebagai sarana promosi dapat membantu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap program KPR Subsidi. Perlu juga adanya peningkatan sosialisasi dan literasi masyarakat, serta optimalisasi layanan digital. Di antara berbagai strategi yang diterapkan, loan factory dinilai paling efektif karena mampu meningkatkan standarisasi dan kualitas proses kredit secara efisien. Dengan mengombinasikan strategi edukasi, peningkatan pelayanan, dan komunikasi pemasaran yang lebih efektif, BTN berpeluang memperluas jangkauan pasar dan meningkatkan jumlah penyaluran KPR Subsidi di wilayah Jawa Tengah dan Daerah Istimewa Yogyakarta.

BAB V

KESIMPULAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil wawancara dengan nasabah KPR Subsidi BTN serta informan dari pihak internal BTN, dapat dipahami bahwa Masyarakat berpenghasilan rendah (MBR) di wilayah kerja BTN Jawa Tengah dan Daerah Istimewa Yogyakarta memaknai pengajuan KPR Subsidi sebagai sarana untuk mewujudkan kepemilikan rumah yang sebelumnya sulit dicapai melalui kemampuan finansial yang dimiliki. Rumah dipandang tidak hanya sebagai tempat tinggal, tetapi juga sebagai bentuk keamanan, kenyamanan, dan stabilitas bagi keluarga. Bagi sebagian besar informan, kepemilikan rumah merupakan kebutuhan yang semakin penting setelah berkeluarga dan memiliki tanggungan, sehingga KPR Subsidi menjadi solusi yang dianggap mampu membantu mereka memperoleh hunian yang layak dengan skema pembiayaan yang terjangkau.

Dalam proses pengambilan keputusan, MBR melalui berbagai tahapan pertimbangan sebelum mengajukan KPR Subsidi. Pertimbangan tersebut meliputi kesiapan finansial untuk memenuhi kewajiban cicilan dalam jangka panjang, diskusi dengan pasangan atau anggota keluarga, pemahaman terhadap persyaratan dan prosedur perbankan, serta pencarian informasi dari berbagai sumber. Informasi yang diperoleh dari developer, petugas bank, media digital, maupun pengalaman orang lain yang telah menggunakan fasilitas KPR Subsidi menjadi bahan pertimbangan penting dalam membentuk keyakinan dan mengurangi ketidakpastian sebelum keputusan pengajuan dilakukan.

Keputusan pengajuan KPR Subsidi juga dibentuk oleh interaksi antara faktor sosial, ekonomi, dan pengalaman berhubungan dengan pihak bank. Dari sisi ekonomi, kemampuan membayar angsuran dan kestabilan pendapatan menjadi dasar utama dalam menentukan kesiapan untuk mengambil kredit perumahan. Dari sisi sosial, dukungan keluarga, rekomendasi teman, serta pengalaman orang-orang terdekat memberikan pengaruh dalam memperkuat keyakinan calon nasabah terhadap keputusan yang diambil. Sementara itu, pengalaman memperoleh pelayanan yang informatif, responsif, dan mudah dipahami dari pihak BTN turut meningkatkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap program KPR Subsidi dan mempermudah proses pengambilan keputusan.

Berdasarkan temuan penelitian, strategi yang dapat dilakukan BTN untuk meningkatkan penyaluran KPR Subsidi adalah memperkuat edukasi dan sosialisasi kepada masyarakat mengenai manfaat, persyaratan, dan mekanisme pengajuan KPR Subsidi melalui berbagai media yang mudah diakses. Selain itu, BTN perlu terus meningkatkan kualitas pelayanan, memperkuat sinergi dengan developer, mengoptimalkan pemanfaatan media digital sebagai sarana komunikasi dan promosi, serta memanfaatkan pengalaman positif nasabah sebagai media edukasi dan referensi bagi calon nasabah lainnya. Strategi tersebut diharapkan dapat meningkatkan pemahaman, kepercayaan, dan minat masyarakat terhadap program KPR Subsidi sehingga mampu mendukung peningkatan penyaluran KPR Subsidi di wilayah Jawa Tengah dan Daerah Istimewa Yogyakarta.

5.2. Implikasi teoritis

Penelitian ini dilakukan untuk memahami secara mendalam proses pengambilan keputusan masyarakat berpenghasilan rendah dalam mengajukan KPR Subsidi BTN di wilayah Jawa Tengah dan Daerah Istimewa Yogyakarta. Analisis dilakukan dengan mengacu pada teori perilaku konsumen, teori keputusan pembelian, dan teori faktor sosial yang digunakan sebagai landasan konseptual dalam penelitian. Melalui wawancara mendalam dengan nasabah KPR Subsidi dan informan internal BTN, diperoleh berbagai temuan yang menggambarkan bagaimana kebutuhan, kondisi ekonomi, lingkungan sosial, serta pengalaman memperoleh informasi dan pelayanan membentuk keputusan pengajuan KPR Subsidi.

Tabel 5.1. Implikasi Teoritis

Temuan Penelitian	Keterkaitan dengan Teori	Implikasi Teoritis
Kepemilikan rumah bagi keluarga menjadi alasan utama informan dalam mengajukan KPR Subsidi. Keinginan untuk memiliki tempat tinggal yang lebih aman dan tetap muncul sebagai kebutuhan yang mendasar.	Teori perilaku konsumen menjelaskan bahwa tindakan konsumen umumnya diawali oleh munculnya kebutuhan yang dianggap penting untuk dipenuhi. Kebutuhan tersebut kemudian menjadi pendorong munculnya motivasi dalam mengambil keputusan.	Temuan ini menguatkan pandangan bahwa kebutuhan akan tempat tinggal merupakan faktor utama yang mendorong masyarakat untuk mengambil keputusan pembiayaan rumah melalui KPR Subsidi.
Sebelum mengajukan KPR Subsidi, informan aktif mencari informasi dari berbagai sumber seperti developer, petugas bank, media sosial, dan pengalaman orang lain yang telah lebih dahulu mengikuti program tersebut.	Dalam teori keputusan pembelian dijelaskan bahwa konsumen akan berupaya mengumpulkan informasi yang dianggap relevan sebelum menentukan pilihan yang akan diambil.	Hasil penelitian memperlihatkan bahwa proses pencarian informasi masih menjadi tahapan penting dalam pengambilan keputusan, terutama pada produk yang melibatkan komitmen keuangan jangka panjang seperti KPR Subsidi.

Temuan Penelitian	Keterkaitan dengan Teori	Implikasi Teoritis
Kemampuan membayar cicilan setiap bulan menjadi pertimbangan utama dalam menentukan keputusan pengajuan KPR Subsidi.	Teori perilaku konsumen menyatakan bahwa kondisi ekonomi individu merupakan salah satu faktor yang memengaruhi proses evaluasi sebelum keputusan dilakukan.	Temuan ini memperkuat pemahaman bahwa pertimbangan finansial memiliki peranan penting dalam menentukan kesiapan masyarakat untuk mengakses pembiayaan perumahan.
Pertimbangan dan dukungan dari pasangan, keluarga, maupun teman yang telah memiliki pengalaman menggunakan KPR turut memengaruhi keyakinan informan dalam mengambil keputusan.	Teori faktor sosial menjelaskan bahwa lingkungan sosial terdekat dapat memengaruhi cara individu memandang suatu keputusan dan menentukan pilihan yang dianggap paling tepat.	Hasil penelitian mempertegas bahwa pengaruh sosial tidak hanya berfungsi sebagai sumber informasi, tetapi juga menjadi bentuk dukungan yang membantu mengurangi keraguan dalam pengambilan keputusan.
Informan menilai pelayanan BTN yang jelas, komunikatif, dan membantu selama proses pengajuan mampu meningkatkan rasa percaya terhadap program KPR Subsidi.	Dalam kajian perilaku konsumen, pengalaman yang diperoleh selama berinteraksi dengan penyedia layanan dapat membentuk persepsi serta memengaruhi keputusan yang diambil konsumen.	Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berkontribusi dalam membangun kepercayaan calon nasabah sehingga dapat memperkuat keputusan untuk mengajukan KPR Subsidi.

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa hasil penelitian secara umum mendukung teori-teori yang digunakan sebagai landasan penelitian, yaitu teori perilaku konsumen, teori keputusan pembelian, dan teori faktor sosial. Temuan penelitian menunjukkan bahwa keputusan pengajuan KPR Subsidi merupakan hasil dari interaksi berbagai faktor yang saling berkaitan, mulai dari kebutuhan akan tempat tinggal, kemampuan ekonomi, proses pencarian informasi, hingga pengaruh lingkungan sosial.

Selain mengonfirmasi konsep-konsep yang telah dijelaskan dalam teori sebelumnya, penelitian ini juga memberikan pemahaman yang lebih kontekstual

mengenai proses pengambilan keputusan masyarakat berpenghasilan rendah dalam mengakses pembiayaan perumahan bersubsidi. Temuan terkait pentingnya kepercayaan terhadap lembaga perbankan dan kualitas pelayanan selama proses pengajuan menunjukkan bahwa keputusan pengajuan KPR Subsidi tidak hanya dipengaruhi oleh faktor ekonomi dan sosial, tetapi juga oleh pengalaman interaksi yang dirasakan calon nasabah. Dengan demikian, penelitian ini berkontribusi dalam memperkaya penerapan teori perilaku konsumen pada konteks pembiayaan perumahan di Indonesia.

5.3. Implikasi Manajerial

Penelitian ini menghasilkan sejumlah temuan yang dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi Bank BTN dalam menyusun strategi peningkatan penyaluran KPR Subsidi. Berdasarkan hasil wawancara dengan nasabah dan informan internal, diketahui bahwa keputusan masyarakat untuk mengajukan KPR Subsidi dipengaruhi oleh berbagai aspek, mulai dari kebutuhan akan tempat tinggal, kemampuan ekonomi, dukungan lingkungan sosial, hingga pengalaman selama memperoleh informasi dan layanan dari pihak bank. Oleh karena itu, upaya peningkatan penyaluran KPR Subsidi perlu dilakukan melalui pendekatan yang tidak hanya berorientasi pada produk pembiayaan, tetapi juga memperhatikan aspek edukasi, komunikasi, dan kualitas pelayanan kepada calon nasabah. Rincian implikasi manajerial yang dapat diterapkan oleh BTN disajikan pada Tabel 5.2 berikut.

Tabel 5.2. Implikasi Manajerial

Temuan Penelitian	Implikasi bagi BTN	Rekomendasi Manajerial
Kepemilikan rumah dipandang sebagai kebutuhan penting bagi informan, terutama untuk memberikan tempat tinggal yang lebih layak dan stabil bagi keluarga.	BTN memiliki peluang untuk memperkuat persepsi masyarakat mengenai manfaat kepemilikan rumah melalui program KPR Subsidi.	Menyelenggarakan program sosialisasi secara rutin di kawasan industri, instansi pemerintah, dan komunitas pekerja berpenghasilan rendah dengan menekankan manfaat kepemilikan rumah, keamanan tempat tinggal bagi keluarga, serta keuntungan memiliki aset dibandingkan menyewa rumah dalam jangka panjang.
Besaran cicilan dan kemampuan keuangan menjadi pertimbangan utama sebelum nasabah memutuskan mengajukan KPR Subsidi.	Informasi mengenai kemampuan pembayaran perlu disampaikan secara jelas agar calon nasabah dapat melakukan perencanaan keuangan dengan lebih baik.	Mengembangkan fitur simulasi KPR pada website dan media sosial BTN yang memungkinkan calon nasabah menghitung estimasi cicilan berdasarkan penghasilan dan tenor kredit, serta mengintegrasikan edukasi perencanaan keuangan dalam setiap kegiatan sosialisasi KPR Subsidi.
Informasi mengenai KPR Subsidi banyak diperoleh melalui developer dan petugas BTN.	Keakuratan dan kemudahan informasi menjadi faktor penting dalam membangun pemahaman calon nasabah terhadap produk KPR Subsidi.	Menyusun standar materi informasi KPR Subsidi yang digunakan secara seragam oleh developer dan petugas BTN, melakukan pelatihan berkala mengenai produk KPR Subsidi, serta melakukan evaluasi rutin terhadap kualitas informasi yang disampaikan kepada calon nasabah.
Pendapat keluarga serta pengalaman orang lain yang pernah menggunakan KPR menjadi salah satu bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan.	Pengaruh sosial dapat dimanfaatkan sebagai sarana untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap program KPR Subsidi.	Mengembangkan program promosi berbasis testimoni nasabah melalui media sosial, website BTN, dan kegiatan sosialisasi, serta memanfaatkan program referensi nasabah untuk mendorong penyebaran informasi dari mulut ke mulut yang lebih terpercaya di lingkungan masyarakat.

Temuan Penelitian	Implikasi bagi BTN	Rekomendasi Manajerial
Pelayanan yang responsif dan informatif memberikan pengalaman positif selama proses pengajuan KPR Subsidi	Kualitas pelayanan berperan dalam membangun kepercayaan dan kenyamanan calon nasabah selama proses pengajuan kredit.	Menyelenggarakan pelatihan layanan prima dan komunikasi bagi petugas KPR secara berkala, menyediakan layanan konsultasi khusus KPR Subsidi, serta melakukan digitalisasi dan penyederhanaan proses administrasi untuk mempercepat proses pengajuan dan meningkatkan kenyamanan calon nasabah.
Sebagian masyarakat masih memiliki keterbatasan pemahaman terkait persyaratan dan prosedur pengajuan KPR Subsidi.	Rendahnya pemahaman dapat menghambat minat masyarakat untuk memanfaatkan program KPR Subsidi.	Menyusun program literasi KPR Subsidi yang berkelanjutan melalui media sosial, webinar, seminar, dan kunjungan langsung ke wilayah dengan potensi MBR yang tinggi, dengan materi yang mencakup persyaratan, tahapan pengajuan, simulasi cicilan, serta hak dan kewajiban nasabah selama masa kredit.
Banyak calon nasabah memperoleh informasi dari media digital dan jaringan sosial	Media digital menjadi sarana penting untuk menjangkau calon nasabah MBR	Mengoptimalkan pemasaran digital melalui media sosial, iklan berbasis lokasi, konten edukatif mengenai KPR Subsidi, serta penyediaan layanan konsultasi online yang memudahkan masyarakat memperoleh informasi tanpa harus datang ke kantor cabang.

Berdasarkan implikasi manajerial yang telah diidentifikasi, peningkatan penyaluran KPR Subsidi BTN memerlukan strategi yang tidak hanya berfokus pada penyediaan pembiayaan, tetapi juga pada peningkatan pemahaman, kepercayaan, dan kemudahan akses informasi bagi masyarakat berpenghasilan rendah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keputusan pengajuan KPR Subsidi dipengaruhi

oleh kebutuhan akan kepemilikan rumah, kemampuan finansial, kualitas informasi yang diterima, dukungan lingkungan sosial, serta pengalaman pelayanan yang diberikan oleh pihak bank. Oleh karena itu, BTN perlu memperkuat program edukasi dan literasi KPR Subsidi, mengoptimalkan kerja sama dengan developer, meningkatkan kualitas pelayanan dan kompetensi petugas, serta memanfaatkan media digital dan testimoni nasabah sebagai sarana komunikasi yang efektif. Melalui penerapan strategi tersebut secara berkelanjutan, BTN diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat, memperluas jangkauan calon nasabah potensial, serta mendorong peningkatan penyaluran KPR Subsidi di wilayah Jawa Tengah dan Daerah Istimewa Yogyakarta.

5.4. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki keterbatasan pada saat proses penelitian. Pertama, karena penyesuaian jadwal dan keterbatasan waktu para narasumber untuk wawancara, proses pengumpulan data akan memakan waktu sekitar empat minggu. Kedua, karena jumlah narasumber yang terbatas, temuan penelitian tidak dapat menggambarkan secara menyeluruh kondisi dan pemikiran semua MBR yang mengajukan KPR subsidi di wilayah kerja BTN Jawa Tengah dan DIY. Ketiga, penelitian ini dilakukan dalam jangka waktu tertentu, sehingga hasilnya mencerminkan apa yang terjadi pada saat itu. Persepsi dan keputusan masyarakat tentang mengajukan KPR subsidi dapat dipengaruhi oleh perubahan kondisi ekonomi, perkembangan pasar perumahan, dan perubahan kebijakan pemerintah di masa mendatang. Selain itu, karena data penelitian diperoleh melalui wawancara,

hasil penelitian sangat bergantung pada pengalaman, pemahaman, dan keterbukaan narasumber.

5.5. Agenda Penelitian Mendatang

Untuk mengetahui apakah persepsi dan proses pengambilan keputusan Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR) tentang mengajukan KPR subsidi berubah sebagai akibat dari perubahan kondisi ekonomi, sosial, dan kebijakan perumahan yang berlaku, penelitian lanjutan disarankan untuk dilakukan pada periode yang berbeda. Selain itu, penelitian mendatang harus melibatkan lebih banyak informan dari berbagai kelompok demografis dan wilayah penelitian, sehingga hasilnya dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif tentang faktor-faktor yang memengaruhi keputusan untuk mengajukan KPR subsidi. Penelitian berikutnya juga dapat menambahkan pendapat developer, regulator, dan calon debitur yang belum berhasil memperoleh KPR subsidi.

Sejalan dengan kesenjangan penelitian yang ditemukan pada studi-studi terdahulu, penelitian selanjutnya juga dapat memperluas cakupan wilayah penelitian ke berbagai daerah di Indonesia yang memiliki karakteristik sosial, ekonomi, dan pasar perumahan yang berbeda. Pendekatan tersebut penting untuk menghasilkan pemahaman yang lebih mendalam mengenai perilaku masyarakat berpenghasilan rendah dalam konteks yang beragam, sekaligus memperkaya literatur yang selama ini masih didominasi oleh penelitian dari negara lain. Selain itu, penelitian mendatang dapat melibatkan perspektif developer, regulator, serta calon debitur yang belum berhasil memperoleh KPR Subsidi sehingga dapat

memberikan gambaran yang lebih menyeluruh mengenai faktor-faktor yang memengaruhi keputusan pengajuan maupun hambatan dalam mengakses program KPR Subsidi.



DAFTAR PUSTAKA

- Aisyah, M., Umiyati, U., & Apriansyah, R. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Dengan Religious Behaviour Sebagai Variabel Moderator (Studi Kasus Pada Produk Tabungan BNI Syariah). *Liquidity*, 6(2), 119–132. <https://doi.org/10.32546/lq.v6i2.29>
- Arum, D. B. S., Susana, E., Yuniriyanti, E., & Dwipasari, L. (2023). Determining factors in customer decision-making in choosing mortgage loans. *Jurnal Penelitian*, 20(2), 95–106. <https://doi.org/10.26905/jp.v20i2.12753>
- Balicka, A., & Niedbała, M. (2022). Social factors affecting consumer decisions during purchasing furniture in Poland. *Annals of WULS, Forestry and Wood Technology*, 118(118), 22–34. <https://doi.org/10.5604/01.3001.0015.9775>
- Chigbu, U. E., Atiku, S. O., & Du Plessis, C. C. (2023). The Science of Literature Reviews: Searching, Identifying, Selecting, and Synthesising. *Publications*, 11(1), 2. <https://doi.org/10.3390/publications11010002>
- Cohen, M. J. (2021). New Conceptions of Sufficient Home Size in High-Income Countries: Are We Approaching a Sustainable Consumption Transition? *Housing, Theory and Society*, 38(2), 173–203. <https://doi.org/10.1080/14036096.2020.1722218>
- Creswell, J. W. (2014). Research Design: Qualitative, Quantitative and Mixed Methods Approaches. In SAGE. Thousand Oaks, CA. <https://doi.org/10.5539/elt.v12n5p40>
- Dalbosco, F. V., Lantelme, E. M. V., & Rech, E. (2021). The influences of the type of information on the purchase intention and performance expectation of residential real estate properties. *Ambiente Construído*, 21(4), 367–383. <https://doi.org/10.1590/s1678-86212021000400574>

- Dewi, L. C. (2020). Factors Influencing Housing Purchase Decisions of Millennial. *International Journal of Management (IJM)*, 11(4), 350–365.
- Eny Fahrati. (2023). The Power of Social Norms: Exploring the Influence of Cultural Factors on Economic Decision-Making. *West Science Interdisciplinary Studies*, 1(6), 248–257. <https://doi.org/10.58812/wsis.v1i6.97>
- Fadli, M. R. (2021). Memahami Desain Metode Penelitian Kualitatif. *Humanika, Kajian Ilmiah Mata Kuliah Umum*, 21(1), 33–54.
- Feng, Q., Wang, Y., Chen, C., Dong, Z., & Shi, X. (2021). Effect of Homebuyer Comment on Green Housing Purchase Intention—Mediation Role of Psychological Distance. *Frontiers in Psychology*, 12. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.568451>
- Firnanda, A. M. F., Satriya, B., & Sukowati, P. (2024). Reinventing Social Policy in Housing Finance Policies for Low-Income Communities. *International Journal of Research in Social Science and Humanities*, 05(04), 66–90. <https://doi.org/10.47505/ijrss.2024.4.8>
- Hajatika, I., Hastri, E. D., & Prakoso, A. (2024). Transformation of Values in Social Preferences: The Impact of Legal Rules on Changes in Social Norms in Society. *Res Judicata Law Review*, 1(1), 20–32.
- Hassan, M. M., Ahmad, N., & Hashim, A. H. (2021). Factors Influencing Housing Purchase Decision. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 11(7). <https://doi.org/10.6007/IJARBSS/v11-i7/10295>
- Ho Nguyen, H., Nguyen-Viet, B., Hoang Nguyen, Y. T., & Hoang Le, T. (2022). Understanding online purchase intention: the mediating role of attitude towards advertising. *Cogent Business & Management*, 9(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2022.2095950>

- Hudani, A. (2020). Pengaruh faktor budaya, faktor social, dan faktor pribadi terhadap keputusan pembelian. *Entrepreneurship Bisnis Manajemen Akuntansi (E-BISMA)*, 1(2), 99–107. <https://doi.org/10.37631/e-bisma.v1i2.195>
- Jia, Y., & Liu, I. L. B. (2018). Do consumers always follow “useful” reviews? The interaction effect of review valence and review usefulness on consumers’ purchase decisions. *Journal of the Association for Information Science and Technology*, 69(11), 1304–1317. <https://doi.org/10.1002/asi.24050>
- Juliana, Widianti, E., & Wijaya, V. (2022). Kredibilitas dan Kepercayaan Selebgram:Konsekuensi pada Niat Membeli. *Jurnal Hospitality Dan Pariwisata*, 7(1), 1–9.
- Kenn, J. K., Tze, S. L., Li, D. P. Y., Fuey, L. A., & Boon, T. L. (2021). Purchasing Decision of Property Buyers:The Housing Quality, Financial Capabilities, and Goverment Policies Studies. *PLANNING MALAYSIA*, 19. <https://doi.org/10.21837/pm.v19i17.986>
- Kulshreshtha, Y., Mota, N. J. A., Jagadish, K. S., Bredenoord, J., Vardon, P. J., van Loosdrecht, M. C. M., & Jonkers, H. M. (2020). The potential and current status of earthen material for low-cost housing in rural India. *Construction and Building Materials*, 247, 118615. <https://doi.org/10.1016/j.conbuildmat.2020.118615>
- Madahi, A., & Sukati, I. (2012). The Effect of External Factors on Purchase Intention amongst Young Generation in Malaysia. *International Business Research*, 5(8). <https://doi.org/10.5539/ibr.v5n8p153>
- Martins, J., Costa, C., Oliveira, T., Gonçalves, R., & Branco, F. (2019). How smartphone advertising influences consumers’ purchase intention. *Journal of Business Research*, 94, 378–387. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2017.12.047>
- Nuryani, I., Kosim, A. M., & Yono, Y. (2022). Analisis Faktor Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah dalam Memilih Produk KPR Syariah: Studi

- kasus Bank BTN Syariah KCU Kota Bogor. *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, 4(4), 991–1008. <https://doi.org/10.47467/elmal.v4i4.2410>
- Pambudi, Z. B. R., & Dewi, C. K. (2024). Pengaruh Green Brand Positioning Terhadap Green Repurchase Intention Melalui Attitude Toward Green Brand (Studi Pada The Body Shop Di Kota Bandung) . *E-Proceeding of Management*, 11(4), 3667–3678.
- Peña-García, N., Gil-Saura, I., Rodríguez-Orejuela, A., & Siqueira-Junior, J. R. (2020). Purchase intention and purchase behavior online: A cross-cultural approach. *Heliyon*, 6(6), e04284. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2020.e04284>
- Putri, D. K., Agus, R., & Fatira AK, M. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian KPR Ib Subsidi Pada Bank Sumut Syariah Karya. *Jurnal Bilal: Bisnis Ekonomi Halal*, 2(2), 131–139. <https://doi.org/10.51510/bilal.v2i2.458>
- Santosa, R. (2021). The Influence of Cultural Factors, Social Factors, and Personal Factors against Customer Purchase Decisions in Using Wedding Services Organizer in Surabaya. *International Journal of Review Management Business and Entrepreneurship (RMBE)*, 1(2), 77–90. <https://doi.org/10.37715/rmbe.v1i2.2415>
- Satria, M. R. (2018). Analisis Perbandingan Pemberian Kredit Pemilikan Rumah (Kpr) Pada Bank Konvensional Dengan Pembiayaan Murabahah (KPR) Pada Bank Syariah. *Amwaluna: Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Syariah*, 2(1), 105–118. <https://doi.org/10.29313/amwaluna.v2i1.2880>
- Solikhah, M., Faransisca, V., & Baitul Jannah, K. I. (2024). Analysis Of Factors Influencing Consumer Purchasing Decisions On The Residential Area Of Pt Verona Hils Cirebon. *Journal Research of Social Science, Economics, and Management*, 3(6). <https://doi.org/10.59141/jrssem.v3i6.611>
- Suanto, W., Kwanda, T., & Anastasia, N. (2020). Perbedaan Faktor Eksternal dan Faktor Internal dalam Pertimbangan Pembelian Apartemen di Surabaya antara Generasi X dan Generasi Y. *Dimensi Utama Teknik Sipil*, 7(2).

- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabet.
- Sururi, A., Rusli, B., Widianingsih, I., & Ismanto, S. U. (2022). Housing Policy for Low-Income Communities in Indonesia and Its Reforms: An Overview. *Public Policy and Administration*, 21(1), 158–174. <https://doi.org/10.5755/j01.ppaa.21.1.30151>
- Trisanto, T. A., & Hurriyati, R. (2023). AIDA Model as a Marketing Strategy to Influence Consumer Buying Interest in the Digital Age. *Budapest International Research and Critics Institute-Journal (BIRCI-Journal)*. <https://doi.org/10.33258/birci.v4i4.3319>
- Tsou, W.-L., & Sun, C.-Y. (2021). Consumers' Choice between Real Estate Investment and Consumption: A Case Study in Taiwan. *Sustainability*, 13(21), 11607. <https://doi.org/10.3390/su132111607>
- Ullah, F., & Sepasgozar, S. M. E. (2020). Key factors influencing purchase or rent decisions in smart real estate investments: A system dynamics approach using online forum thread data. *Sustainability (Switzerland)*, 12(11). <https://doi.org/10.3390/su12114382>
- Utami, K. D. (2024, June 4). *Kekurangan Perumahan di Jateng Capai Ratusan Ribu Unit*. Kompas.Id. <https://www.kompas.id/baca/nusantara/2024/06/04/kekurangan-perumahan-di-jateng-capai-ratusan-ribu-unit>
- Warasanti, A. T., & Rustiadi, S. (2021). *Proposed Marketing Strategy to Increase Customer Purchase Intention for Cluster House Residence*. <https://doi.org/10.2991/aebmr.k.210831.110>
- Wilham, M., & Galib, M. (2019). Analisis Faktor–Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Keputusan Pembelian Rumah Pada Perumahan Taman Dataran Indah Di Kota Makassar. *AkMen JURNAL ILMIAH*, 16(3), 381–392.
- Yin, R. K. (2016). *Qualitative Research from Start to Finish*.

Yin, R. K. (2017). *Case Study Research and Applications Design and Methods* (Sixth Edition). SAGE Publication.

Zhao, S., & Chen, L. (2021). Exploring Residents' Purchase Intention of Green Housings in China: An Extended Perspective of Perceived Value. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(8), 4074. <https://doi.org/10.3390/ijerph18084074>



FEB UNDIP

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1: Draft Pertanyaan Penelitian

A. Pertanyaan Umum (Pembuka)

1. Bisa diceritakan sedikit tentang latar belakang Bapak/Ibu (usia, pekerjaan, status pernikahan, jumlah tanggungan)?
2. Sejak kapan Bapak/Ibu mulai tertarik untuk memiliki rumah sendiri?
3. Apa alasan utama Bapak/Ibu memutuskan untuk mengajukan KPR subsidi?

B. Persepsi terhadap Program KPR Subsidi BTN

4. Apa yang Bapak/Ibu ketahui tentang program KPR subsidi dari BTN?
5. Menurut Bapak/Ibu, apa kelebihan dari program KPR subsidi BTN dibandingkan program lain?
6. Apakah ada kekhawatiran atau hambatan yang Bapak/Ibu rasakan saat mengakses program ini?

C. Faktor yang Mempengaruhi Niat Beli Rumah

7. Apa saja pertimbangan utama Bapak/Ibu sebelum memutuskan untuk membeli rumah melalui KPR subsidi?
8. Sejauh mana faktor-faktor berikut memengaruhi keputusan Bapak/Ibu:
 - Pendapatan dan kemampuan finansial
 - Harga rumah dan lokasi

- Informasi dari teman/keluarga
 - Pelayanan dari pihak bank (BTN)
 - Kemudahan proses pengajuan
 - Ketersediaan rumah subsidi di daerah Bapak/Ibu
9. Apakah Bapak/Ibu pernah menunda atau batal membeli rumah karena alasan tertentu? Jika ya, apa alasannya?

D. Pengalaman Mengakses Layanan BTN

10. Bagaimana pengalaman Bapak/Ibu saat mengajukan KPR subsidi melalui BTN?
11. Apakah informasi yang diberikan oleh pihak BTN mudah dipahami?
12. Apakah prosesnya menurut Bapak/Ibu cepat, transparan, dan membantu?

E. Harapan dan Saran

13. Apa harapan Bapak/Ibu terhadap program KPR subsidi BTN ke depan?
14. Menurut Bapak/Ibu, apa yang sebaiknya diperbaiki oleh BTN agar lebih banyak masyarakat tertarik menggunakan KPR subsidi ini?
15. Adakah saran dari Bapak/Ibu agar proses pembelian rumah melalui KPR subsidi menjadi lebih mudah dan terjangkau?
16. Apakah ada pengalaman pribadi lain yang ingin Bapak/Ibu bagikan terkait dengan upaya memiliki rumah atau berhubungan dengan BTN?

Lampiran 2: Wawancara Informan

TRANSKRIP WAWANCARA

Penelitian: Faktor-Faktor yang Memengaruhi Keputusan Pengajuan KPR Subsidi di PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk

Wilayah VI Jawa Tengah dan Daerah Istimewa Yogyakarta

WAWANCARA 1

Narasumber: Reno Matanaji

Lokasi: Yogyakarta

Tahun Akad KPR: 2023

Penghasilan: Rp6.000.000,00 per bulan

Pewawancara: Selamat siang, Pak Reno.

Reno: Siang, Mas.

Pewawancara: Sebelumnya saya ucapkan terima kasih sudah bersedia meluangkan waktu untuk wawancara siang ini.

Reno: Iya, sama-sama, senang bisa bantu juga.

Pewawancara: Betul ya, Pak Reno adalah pengguna KPR BTN bersubsidi?

Reno: Iya, betul, betul.

Pewawancara: Akadnya tahun berapa berarti, Pak?

Reno: Saya... waktu itu 2023, Mas.

Pewawancara: Oh 2023 ya. Boleh Pak Reno ceritakan sedikit soal Bapak mengenai saat ini bekerja dimana, sudah berkeluarga atau belum, waktu pertama kali mengajukan KPR Subsidi BTN.

Reno: Jadi saya waktu itu sudah kerja di kafe, dengan penghasilan ya waktu itu sekitaran tiga sampai lima, lah. Dan waktu itu saya sudah menikah.

Pewawancara: Sudah punya anak atau belum, Pak?

Reno: Oh ya sudah ada anak, 2.

Pewawancara: Kalau penghasilan sekarang berapa, Pak?

Reno: Sekarang 6 jutaan, Mas. Per bulan.

Pewawancara: Oh, Baik. Ini berarti tinggal di rumah itu sudah 3 tahunan lah ya, Pak?

Reno: Iya, kurang lebihnya, tapi ya sudah mulai kerasan.

Pewawancara: Dulu yang jadi alasan utama Bapak memutuskan untuk pengajuan KPR Subsidi BTN apa, Pak?

Reno: Ya itu, Mas. Kan, sudah butuh rumah saya. Anak ya sudah ada dua, terus angsurannya ya masih sanggup lah.

Pewawancara: Setelah menjalani KPR ini, kira-kira manfaat yang dirasakan oleh Bapak apa saja?

Reno: Yang jelas terbantu dalam nyicil rumah sendiri. Udah gak mikir nek kontrak habis, sewa mundhak (naik), tinggal mikir nyicil KPR. Yang jelas kan itu rumah, rumah saya sendiri, terbantu disitu.

Pewawancara: Iya betul, Pak. Kira-kira yang jadi bahan pertimbangan sebelum pengajuan apa saja, Pak? Apakah kondisi keluarga, kemampuan keuangan, atau resiko ke depannya gimana

Reno: Yang pertimbangan ya nilai angsurane berapa. Itu yang saya pikir pertama. Dihitung-hitung dulu, kira-kira masih bisa gak, penghasilan cukup gak, itu sih, Mas.

Pewawancara: Bapak ini dapat info soal KPR BTN sendiri darimana?

Reno: Dari petugas bank sama developer, Mas.

Pewawancara: Kalau kondisi ekonomi, lingkungan sosial Bapak saat itu, seperti teman, keluarga, tetangga, ada tidak yang mempengaruhi keputusan Bapak dalam ambil KPR?

Reno: Nda yang mempengaruhi banget sih, Mas. Ya, semua keputusan saya sama istri. Sambil cari cari di internet.

Pewawancara: Bagaimana pengalaman Bapak waktu interaksi dengan pihak dari BTN selama proses pengajuan KPR ini, Pak?

Reno: Ya cukup membantu. Tapi saya sudah banyak cari di internet soal infonya.

Pewawancara: Kalau Bapak kembali ke waktu mau pengajuan tiga tahun lalu, kira-kira tetap akan pilih KPR Subsidi BTN tidak, Pak?

Reno: Mungkin iya. La soale kan BTN kan ya wes terkenal, Mas, buat fasilitas rumah gini.

Pewawancara: Baik, Pak Reno, terakhir, ada saran dari Bapak buat masyarakat yang sedang mempertimbangkan KPR Subsidi nda, Pak?

Reno: Ya yang jelas pertimbangkan bisa mampu bayar cicilannya aja, Mas.

Pewawancara: Baik, Pak Reno, itu saja pertanyaan dari saya, Terima kasih banyak, Pak Reno, atas waktunya dan sudah mau diwawancarai ini.

Reno: Oh ya, Mas, sama-sama. Moga-moga penelitiane lancar.

Pewawancara: Nggih, terima kasih doanya, Pak.

Reno: Iya ya, Mas.



WAWANCARA 2

Narasumber: Alifia

Lokasi: Semarang

Tahun Akad KPR: 2024

Penghasilan: Rp3.500.000,00 per bulan

Pewawancara: Selamat siang, Bu Alifia. Terima kasih sudah mau menjadi narasumber.

Alifia: Iya, Mas, dengan senang hati.

Pewawancara: Sebelumnya, benar ya Mba Alifia ini pengguna KPR BTN bersubsidi?

Alifia: Betul, Mas.

Pewawancara: Dulu akadnya tahun berapa, Mba?

Alifia: Saya waktu itu, tahun 2024, Mas.

Pewawancara: Baik, boleh gambarin sedikit tentang kerjanya apa dan kondisi keluarga gimana, seperti sudah nikah atau belum, saat pertama kali mengajukan KPR itu?

Alifia: Saat itu sih, waktu itu, saya kerja sebagai marketing gitulah di developer. Saya waktu itu udah, udah nikah, udah punya anak malah, 1 anak saya.

Pewawancara: Boleh tahu gaji, Bu Alifia sendiri berapa sekarang?

Alifia: Sekarang sih masih 3 juta 5 ratus, Mas.

Pewawancara: Oh gitu, berarti ini sudah berapa lama Bu tempati rumahnya?

Alifia: Sejak 2024 itu, Mas, berarti berapa tahun tuh, ya 2 tahun ya

Pewawancara: Sewaktu Bu Alifia mengajukan KPR, alasan utama yang mendorong Ibu, apa?

Alifia: Ya pengen punya rumah sendirilah, terutama ya yang dekat kantor, Mas. Tapi maksudnya juga dekat dengan anak biar mudah untuk pantauannya. Cuman kan yo bisanya nyicil to, Mas. Makanya ngajuin KPR aja.

Pewawancara: Kalau selama dua tahun berjalan ini, Ibu merasa manfaat apa yang paling Ibu rasakan?

Alifia: Hm, mungkin angsurannya ya, angsuran kreditnya kan murah. Terus itu sertifikatnya juga aman dipegang bank, jadi enggak was was yang gimana.

Pewawancara: Sebelum mengajukan KPR nih, Bu, apa saja yang Bu pertimbangkan dari sisi keuangan, kondisi keluarga mungkin, dan risiko ke depan?

Alifia: Yang jadi pertimbangannya ya, Mas itu itu angsurannya dulu, flat atau enggak, terus nominalnya aman sampai jatuh tempo enggak

Pewawancara: Kalau Ibu, dapat info mengenai KPR Subsidi BTN dari mana?

Alifia: Dari developer sih itu, Mas.

Pewawancara: Waktu mau mengajukan KPR apakah kondisi ekonomi dan lingkungan sosial Ibu memengaruhi keputusan Ibu saat itu?

Alifia: Hm, sama suami yo sadar, harga properti itu makin mahal, makanya kan ya wes KPR aja jadi pilihan buat MBR yang mau punya rumah sendiri, dan ya, KPR Subsidi itu mengakomodir beneran biar bisa punya rumah sendiri dan sistemnya ngangsur bulanan

Pewawancara: Menurut Ibu sendiri, gimana pengalaman Ibu waktu berinteraksi dengan pihak BTN selama proses pengajuan?

Alifia: Membantu sih membantu dan informatif, dijelasin prosesnya gitu gitu

Pewawancara: Kalau bisa balik ke waktu mau mengajukan KPR itu, Ibu tetap bakal memilih KPR Subsidi BTN tidak?

Alifia: Tetep ya, Mas. Soalnya menurut saya ini prosesnya yo gampang, bunganya yo terjangkau

Pewawancara: Terakhir nih Bu, ada gak, saran dari Bu Alifia, buat masyarakat yang sedang mempertimbangkan KPR Subsidi?

Alifia: Hm, apa ya, ya paling ini sih, Mas. Pastiin dulu besar angsuran tiap bulannya, terus posisi sertifikat rumah yang mau dibeli itu gimana, pahami betulan proses pelunasannya dari awal, tanya tanya aja biar sampai jelas sebelum memutuskan

Pewawancara: Baik, Ibu. Sekali lagi terima kasih banyak, Bu Alifia sudah sangat membantu dalam penelitian ini

Alifia: Iya, Mas, pokoknya saya doakan aja lancar semua tesisnya ya

Pewawancara: Iya, Ibu terima kasih doanya

Siap, ini dua transkrip barunya!



FEB UNDIP

WAWANCARA 3

Narasumber: Bagas Prasetyo

Lokasi: Solo/Surakarta

Tahun Akad KPR: 2023

Penghasilan: Rp5.000.000,00 per bulan

Pewawancara: Pak Bagas, terima kasih sudah bersedia ya.

Bagas: Iyo, iyo, sing santai, Mas.

Pewawancara: Sebelumnya saya mau konfirmasi dulu, benar ya, Bapak benar pengguna KPR BTN bersubsidi ya?

Bagas: Iyo, betul.

Pewawancara: Akadnya tahun berapa ya, Pak?

Bagas: 2023, Mas.

Pewawancara: Boleh cerita sedikit waktu pengajuan KPR saat itu soal pekerjaan, apakah sudah menikah atau belum, sudah punya anak atau belum?

Bagas: Ya, saat pengajuan KPR itu saya kerja di pabrik, bagian produksi. Sudah menikah, anak satu waktu itu.

Pewawancara: Kalau untuk penghasilannya sekitar berapa ya, Pak?

Bagas: Sekitar 5 juta, Mas. Sudah naik sedikit dari waktu ngajuin dulu.

Pewawancara: Ini sudah jalan 2 tahun tinggal di rumah KPR tersebut ya, Pak?

Bagas: Iya, Mas.

Pewawancara: Kalau yang jadi alasan utama Pak Bagas waktu mutusin ngajuin KPR Subsidi BTN itu apa saja?

Bagas: Ya pasti inilah, Mas. Yo, butuh rumah, Mas. Waktu itu masih numpang. Yo nggak enak terus-terusan, makanya cari yang bisa dijangkau. Terus ada pilihan itu, yo langsung diurus.

Pewawancara: Selama dua tahun berjalan ini, manfaat apa yang paling Bapak rasakan?

Bagas: Ya ngangsurnya itu tetap gitu lo Mas, nggak yang naik-naik.

Pewawancara: Sebelum mengajukan KPR ini, hal apa saja yang Bapak pertimbangkan?

Bagas: Yang utama yo angsurane, kan nominalnya tetap atau gak juga. Syarat-syaratnya. Agak deg-degan juga itunya Mas, BI Checkingnya.

Pewawancara: Oh kenapa, Pak?

Bagas: Yo soalnya waktu itu sempat dengar cerita teman, ada yang ditolak gara-gara pinjol. Saya kebetulan nggak ada sih, tapi yo deg-degan.

Pewawancara: Oh gitu ya Pak, baik, baik. Untuk Info soal KPR Subsidi BTNnya sendiri dapat dari mana, Pak?

Bagas: Dari teman kerja, Mas, cerita-cerita.

Pewawancara: Kalau gitu kondisi lingkungan itu menurut Bapak memengaruhi keputusan ambil KPR nggak, Pak? Atau kondisi ekonomi juga?

Bagas: Iyo no, Mas. Teman kerja itu tadi. Soalnya dia cerita pengalamannya, prosesnya, cicilannya, jadi yo saya jadi mau. Kalau ekonomi ya sudah siap.

Pewawancara: Bagaimana pengalaman Bapak waktu berinteraksi sama pihak BTN selama proses pengajuan?

Bagas: Baik, yo cukup membantu, yo ngasih info itu yo jelas juga, Mas.

Pewawancara: Kalau misal Bapak bisa kembali ke waktu mau ngajuin dua tahun lalu, tetap bakal pilih KPR Subsidi BTN nggak, Pak?

Bagas: Tetap, Mas. Wong yo cocok juga saat itu, yo sampe sekarang.

Pewawancara: Baik Pak. Terakhir, ada saran buat masyarakat yang lagi nimbang-nimbang mau KPR Subsidi?

Bagas: Wah ya itu, pastike sek nggak ada riwayat kredit macet, terutama pinjol-pinjol itu. Terus danane harus siap. Infonya cari yang jelas.

Pewawancara: Baik, Bapak Bagas, terima kasih banyak sudah mau diwawancarai dan sharing pengalamannya tentang KPR subsidi BTN ini.

Bagas: Iyo, Mas. Semoga lancar semuanya.

Pewawancara: Aamiin, terima kasih doanya, Pak.

WAWANCARA 4

Narasumber: Dinda Kusuma Pertiwi

Lokasi: Yogyakarta

Tahun Akad KPR: 2022

Penghasilan: Rp4.000.000,00 per bulan

Pewawancara: Sore, Bu Dinda. Terima kasih sudah mau meluangkan waktu Mba sore ini untuk diwawancarai.

Dinda: Sore. Iya, gapapa.

Pewawancara: Benar ya, Bu Dinda ini pengguna KPR BTN bersubsidi?

Dinda: Iya, betul.

Pewawancara: Akadnya tahun berapa, Bu?

Dinda: Sejak 2022, Mas.

Pewawancara: Boleh cerita sedikit soal pekerjaan Ibu waktu pertama kali mengajukan KPR seperti apa, dan apakah sudah bekeluarga?

Dinda: Saya kerja sebagai admin di salah satu toko.

Pewawancara: Admin toko ya?

Dinda: Iya, Mas. Sampai sekarang masih. Sudah nikah, tapi saya dan suami belum ada anak ya ketika pengajuan itu.

Pewawancara: Kalau sekarang sudah punya anak, Bu?

Dinda: Sudah, Mas. Satu, baru usia setahun lebih.

Pewawancara: Oh masih kecil ya. Tapi sampai sekarang ibu masih bekerja ya?

Dinda: Masih, Mas. Makanya kadang anak saya tinggal, kadang kalau shift suami pas siang di rumah ya biasanya sama suami.

Pewawancara: Oh begitu ya. Kalau boleh tau nih, waktu ibu pengajuan KPR itu, dari pekerjaan, penghasilannya berapa ya, Bu?

Dinda: Sekitar 4 jutaan, Mas.

Pewawancara: Setelah akad itu rumah langsung ditinggali ya?

Dinda: Ya 2023 awal sepertinya, kalau ga salah ya, kami mulai pindah ke rumah itu. Sebelumnya sudah mulai pindah, tapi barang-barang yang masuk rumah baru rapi, maksudnya kami baru benar-benar tinggal itu sekitar bulan itu.

Pewawancara: Berarti sudah 3 tahunan ya tinggal di sana?

Dinda: Iya, Mas.

Pewawancara: Dulu yang jadi alasan utama Ibu memutuskan ambil KPR Subsidi BTN itu apa?

Dinda: Ya pengen punya rumah sendiri, Mas. Waktu itu masih ngontrak, terus mikir ya mending nyicil sekalian, toh nominalnya nggak jauh beda. Malah ini kan jadi milik sendiri.

Pewawancara: Selama tiga tahun berjalan ini, manfaat apa yang paling Ibu rasakan?

Dinda: Yang paling kerasa itu tenang aja, Mas. Nggak was-was tiap akhir tahun soal kontrak mau diperpanjang apa nggak, sewa naik apa nggak. Sekarang ya tinggal mikir ngangsurnya.

Pewawancara: Sebelum pengajuan KPR, apa saja yang Ibu pertimbangkan?

Dinda: Yang pertama ya angsuran per bulannya, masuk akal nggak sama penghasilan. Terus lokasinya, dekat nggak sama tempat kerja. Itu sih yang saya dan suami pikirin dulu sebelum mutusin.

Pewawancara: Kalau soal info terkait KPR Subsidi BTN-nya dapat dari mana, Bu?

Dinda: Ya dari itunya, apa namanya, developernya, Mas. Waktu itu suami yang nyari-nyari perumahan, terus nemu, langsung diinfo sama salesnya soal skema KPR subsidi.

Pewawancara: Oh baik, kalau dari kondisi ekonomi atau lingkungan sosial waktu itu, misal dari teman atau keluarga, atau tetangga mungkin, ada yang memengaruhi keputusan buat ngajuin KPR?

Dinda: Ada sih, Mas. Ada saudara saya kan juga ambil jadi bisa nanya-nanya ke dia. Jadi sedikit banyak bikin kami makin yakin buat ngajuin juga. Kalau kondisi ekonomi ya karena saya kerja, suami juga, jadi berani ambil. Dipikir barenglah istilahnya.

Pewawancara: Kira-kira pengalaman Mba waktu berinteraksi sama pihak BTN selama proses pengajuan itu bagaimana?

Dinda: Maksudnya, Mas?

Pewawancara: Seperti menurut Ibu, apakah pihak BTN cukup membantu atau tidak selama proses pengajuan KPR tersebut?

Dinda: Oh,.. ya baik kok, Mas. Kasih informasi jelas. Petugasnya sabar jelasinnya juga. Saya kan agak rewel ya, Mas. Ibaratnya kaya nanya mulu nih, saya-nya. Waktu itu ada beberapa dokumen yang kurang, dibantu dikasih tahu kurangnya apa aja juga. Ya, baiklah baik.

Pewawancara: Kalau bisa balik ke tiga tahun lalu waktu mau mengajukan KPR, kira-kira Ibu tetap bakal pilih KPR Subsidi BTN atau tidak?

Dinda: Saya karena sudah yakin udah ngalamin ya tetepelah, Mas. Soalnya yo memang opsinya pas banget buat kami waktu itu. Bunganya ringan, prosesnya nggak ribet-ribet amat, udah rekomen dari saudara juga.

Pewawancara: Baik, Bu. Nah, terakhir, ada gak ya saran buat masyarakat yang lagi mempertimbangkan KPR Subsidi BTN?

Dinda: Aduh apa ya... ya hitung dulu kemampuan cicilannya, jangan sampai maksa. Terus tanya detail soal lokasi dan sertifikat rumahnya sebelum tanda tangan apa pun. Jangan cuma lihat nominalnya kecil, tapi pahami juga totalnya sampai lunas.

Pewawancara: Baik, Bu Dinda, terima kasih banyak sudah mau diwawancarai.

Dinda: Iya, Mas, kembali kasih.



WAWANCARA INTERNAL 1

Narasumber: Gavi Arasy Diga

Lokasi: Semarang

Unit Kerja: KC Semarang

Jabatan: Staf Penyaluran KPR Subsidi BTN

Pewawancara: Mas Gavi, terima kasih sudah mau jadi narasumber buat sharing tentang KPR Subsidinya BTN, ya.

Gavi: Oh, monggo-monggo. Santai wae.

Pewawancara: Siap, siap. Sekarang ini Mas Gavi kerja di di unit mana? Dan apakah jobdesknya berkaitan langsung dengan penyaluran KPR Subsidi BTN?

Gavi: Iya, jadi aku di KC Semarang, terus emang langsung ngurusin penyaluran KPR Subsidi, jadi lumayan ngerti kondisinya dari dekat.

Pewawancara: Nah, menurut Mas sendiri, faktor yang paling ngaruh ke tingkat penyaluran KPR Subsidi sekarang, apa saja, Mas?

Gavi: Yang paling krusial ya.. itu, hasil BI Checking atau sekarang SLIK OJK. Itu yang paling sering jadi penentu di lapangan. Terus lokasi proyeknya juga harus lolos verifikasi dulu. Nah, pinjol itu mas contoh, bikin banyak pengajuan mandek itu ya riwayat kredit macet, ya pinjol sama paylater juga.

Pewawancara: Wah iya iya, Mas. Terus kalau selama ini BTN udah berupaya aja buat ningkatin penyaluran KPR ini?

Gavi: Yang paling keliatan itu digitalisasi, Mas. Lewat aplikasi BTN Properti. Terus kerja sama sama komunitas pekerja dan asosiasi pengembang. Pengajuannya jadi lebih transparan dan cepet. Tapi ya ada kendala juga, kaya literasi digital masyarakat di daerah yang belum merata, jadi nggak semua bisa langsung ngikutin.

Pewawancara: Dari semua strategi itu, menurut Mas Gavi yang paling efektif yang mana?

Gavi: Paling ngefek ya, ya itu kerja sama langsung sama developer, Mas. Soalnya bisa langsung secure supply debiturnya. Dampaknya ya target kuota tahunan subsidi jadi lebih stabil aja tercapainya. Kelemahannya yo, bank jadi cukup

bergantung sama kinerja dan komitmen developernya. Kalau developernya nggak perform, yo ikut kena imbasnya.

Pewawancara: Nah kalau ke depannya, kira-kira inovasi apa yang perlu dilakukan BTN supaya penyaluran KPR dapat meningkat secara maksimal?

Gavi: Nek dipikir perlu ada skema KPR dengan tenor lebih panjang, sampai 30 tahun misalnya. Atau model Multi-Generation KPR, jadi pendapatan anak sama orang tuanya bisa digabung buat perhitungan cicilan. Bisa juga cicilan berjenjang yang nyesuain kenaikan penghasilan berkala. Nek ini jalan, cicilan bulanannya bisa jauh lebih ringan dan terjangkau buat masyarakat berpenghasilan rendah. Tapi yo risikonya tetep ada, total bunga jangka panjang yang ditanggung nasabah jadi lebih gede, dan ada kemungkinan masa produktifnya habis sebelum kredit lunas.

Pewawancara: Oke, terima kasih Mas Gavi! Itu—

Gavi: Loh wes iki?

Pewawancara: Sudah, Mas. Makasih, Mas. Sudah mau ditanya-tanyai soal KPR Subsidi BTN ini.

Gavi: Iya iya sama-sama, santai wae. Semoga penelitiannya lancar!

Pewawancara: Amin Aaamiiin. Makasih banyak ya, Mas.



WAWANCARA INTERNAL 2

Narasumber: Arry Tuhu

Lokasi: Yogyakarta

Unit Kerja: CLS Subsidi KC Yogyakarta

Jabatan: Staf CLS Subsidi KPR BTN

Pewawancara: Gini, Mas, aku lagi ada penelitian soal faktor-faktor yang memengaruhi penyaluran KPR Subsidi BTN. Kebetulan Mas Arry kan di CLS Subsidi langsung ya, boleh ya kita sharing dikit-dikit soal itu?

Arry: Oh ya boleh wae, Mas.

Pewawancara: Sip matur nuwun, Mas. Oh, ya, Mas Arry sekarang posisinya di unit mana? Dan apakah jobdesk Mas berkaitan langsung dengan penyaluran KPR Subsidi BTN?

Arry: Woh iya jelas, aku sekarang di CLS Subsidi KC Jogja, Mas.

Pewawancara: Nah, oke, kalau gitu, yang jadi faktor paling ngaruh ke tingkat penyaluran KPR Subsidi sekarang apa aja, Mas?

Arry: Ya faktor itu ada beberapa, Mas. Yang pertama itu pendapatan calon debitur, itu dasarnya. Terus SLIK-nya, itu krusial. Terus apa.. proyek perumahannya juga ngaruh, karena nda semua proyek otomatis bisa diajukan. Sama apalagi ya.. oh ya.. tanggungan lain yang dimiliki calon debitur apa saja. Ya itu sih, Mas.

Pewawancara: Kalau kendala yang paling sering dihadapi BTN dalam ningkatin penyaluran ke MBR itu apa, Mas?

Arry: Wah yo itu tadi, SLIK calon debitur. Banyak yang sebenarnya minat, dan sakjane mampu secara penghasilan, tapi SLIK-nya bermasalah karena apa.. ya pinjol misalnya. Jadi bikin pengajuan nggak bisa lanjut.

Pewawancara: Untuk selama ini yang BTN udah lakukan apa aja buat ningkatin penyalurannya, Mas?

Arry: Hm... bikin loan factory, jadi supaya apa namanha proses-proses KPR disentralisasi. Lalu selanjutnya ada credit scoring dengan bantuan ada sistem, jadi penilaian calon debiturnya lebih berstandar.

Pewawancara: Dari strategi-strategi itu, yang paling efektif menurut Mas Arry yang mana?

Arry: Loan factory, Mas. Soalnya dengan sentralisasi proses, standarisasi juga jelas. Terus prinsip four eyes-nya juga jalan, ini unit bisnis dan risk-nya ya, jadi kaidah kehati-hatian banknya terpenuhi dan yang bikin prosesnya lebih sehat dan nggak asal cepat.

Pewawancara: Wah menarik menarik itu. Kalau ke depannya, inovasi apa yang Mas Arry rasa perlu dilakukan?

Arry: Menurutku ya tetap kembangkan fungsi loan factory-nya itu tadi, tapi jangan berhenti di situ. Perlu juga mempertimbangkan aspek lain yang bisa ningkatin produktivitas dan efisiensi proses KPR. Jadi bukan cuma soal kecepatan, tapi kualitas prosesnya juga ikut naik lah.

Pewawancara: Baik, Mas. Oke, terima kasih waktunya sudah bersedia diwawancarai untuk kebutuhan penelitianku.

Arry: Walah, baik sama-sama, semoga wes pokoknya lancar penelitiannya semua.

Pewawancara: amin, amin, amin. Matur nuwun, Mas Arry.



CURRICULUM VITAE



ENGGAR WARDHANA

+62 8257-4747-5225 | enggar.wardhana@gmail.com |

Jl. Sokajati No. 15 RT02/RW03, Bantarsoka, Purwokerto, 53133

PROFIL:

Profesional di bidang perbankan dengan pengalaman kurang lebih 7 tahun dalam mengelola dan mengembangkan portofolio debitur komersial. Terbukti meningkatkan pertumbuhan pembiayaan dan pendapatan melalui strategi akuisisi nasabah, cross-selling, serta pengelolaan hubungan jangka panjang yang efektif. Berorientasi pada analisis risiko dan pencapaian target bisnis, memiliki kemampuan negosiasi serta komunikasi yang kuat, dan terbiasa berkolaborasi lintas unit untuk menghadirkan solusi keuangan yang tepat bagi debitur.

PENGALAMAN KERJA:

Commercial Funding Sales di BTN Palu - November 2018 - Juli 2019

- Mengembangkan dan mengeksekusi strategi penghimpunan dana komersial
- Melakukan akuisisi serta menjaga hubungan dengan nasabah korporasi untuk meningkatkan portofolio giro, deposito, dan tabungan
- Melakukan analisis kebutuhan nasabah dan menawarkan solusi perbankan yang sesuai, termasuk peluang cross-selling

SME Sales di BTN Palu - Juli 2019 - Januari 2021

- Mengidentifikasi dan mengakuisisi debitur SME untuk meningkatkan portofolio pembiayaan dan pendapatan bank
- Melakukan analisis kelayakan usaha serta menyiapkan proposal kredit sesuai kebutuhan bisnis
- Membangun dan menjaga hubungan jangka panjang dengan pelaku usaha kecil dan menengah
- untuk mendorong repeat business

**Commercial Relationship Manager di BTN Palu & Makassar - Januari 2021- Sekarang
(Semarang)**

- Mengelola dan mengembangkan portofolio debitur komersial melalui strategi akuisisi yang terukur
- Melakukan analisis kebutuhan bisnis serta memberikan rekomendasi solusi keuangan yang sesuai, termasuk pembiayaan, cash management, dan layanan transaksi
- Membangun hubungan jangka panjang dengan pemilik dan manajemen perusahaan untuk meningkatkan kontribusi pendapatan
- Berkoordinasi dengan tim kredit, operasional, dan produk untuk memastikan proses layanan dan pembiayaan berjalan lancar serta sesuai kebijakan bank.

PENDIDIKAN:

- College of International Exchange & Education, Hebei University September 2014 - Juli 2015
- S1 Akuntansi Universitas Jenderal Soedirman lulus tahun 2017

PELATIHAN:

- Cash Management Peningkatan DPK
- Supply Chain Financing
- Implementasi Non-Cash Loan
- Public Relations & Brand Positioning
- Pemahaman Alur Proses Penganggaran
- atas Proyek APBN & Peran Instansi

BAHASA:

- Bahasa Indonesia (Fasih)
- Bahasa Inggris (Baik)
- Bahasa China (Baik)