

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Sejarah BTN Syariah

PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk (BTN) merupakan Badan Usaha Milik Negara yang bergerak di bidang sektor perbankan. BTN dibagi menjadi dua yaitu BTN Konvensional dan Syariah. Perbedaan bank BTN konvensional dengan Bank BTN Syariah terletak pada sistem perbankannya yakni Bank Konvensional menggunakan sistem interest best dan Bank Syariah menggunakan hukum Islam (Syariah). Bank BTN ini awal didirikan pada tahun 1950 menggunakan sistem operasional konvensional, dan seiring perkembangan Bank BTN membuka Bank BTN dengan sistem operasional Syariah. Bank BTN Syariah ini sangat menjunjung tinggi nilai pelayanan untuk nasabah. Mayoritas Negara Indonesia ini adalah muslim dengan tingginya kepercayaan masyarakat pada peluang untuk Bank BTN Syariah ini dalam pengelolaan dana atau keuangan kepada masyarakat muslim.¹

Bank BTN Syariah ini dalam pengelolaan dana atau keuangan kepada masyarakat muslim. Produk yang paling di kedepankan dalam Bank BTN Syariah ini adalah pada Pembiayaan Kepemilikan Rumah dengan sistem margin atau bagi hasil sehingga tidak terlalu membebankan kepada pihak nasabah. Dengan operasional yang menggunakan sistem syariah membuat nasabah semakin yakin atas kepercayaannya kepada pihak Bank BTN syariah ini yang memotifasi untuk meningkatkan dan membuktikan kepada masyarakat terkait kualitas, prestasi, pelayanan, maupun kinerja Bank BTN syariah ini. Tujuan dari Bank BTN Syariah yaitu untuk memenuhi kebutuhan nasabah akan produk dan layanan perbankan sesuai dengan prinsip syariah, dan memberi manfaat yang setara, seimbang dalam pemenuhan kebutuhan kepentingan nasabah dan bank.²

¹ “Web BTN Syariah, Mei 2024,” n.d., <https://www.btn.co.id/sitecore/content/BTN/tentang-btn/tentang-kami>.

² Syamsiar Zahrani and Marpina Marpina, “ANALISIS FAKTOR-FAKTOR FUNDAMENTAL YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN MENJADI NASABAH KPR BTN IB DI BTN SYARIAH,” *Jurnal Manajemen, Akuntansi, Ekonomi* 1, no. 3 (2023): 78–87, <https://doi.org/10.59066/jmae.v1i3.248>.

2. Profil BTN Syariah KCP Kudus

Berdirinya Bank BTN Syariah Kudus. Sejarah Singkat Bank BTN Syariah Berawal dari adanya perubahan peraturan perundang-undangan perbankan oleh pemerintah dari UU Perbankan No. 7 Tahun 1992 menjadi Perbankan No. 10 Tahun 1998, dunia perbankan nasional menjadi marak dengan booming-nya bank syariah. Persaingan dalam pasar perbankan pun kian ketat. Belum lagi dengan dikeluarkannya PBI No. 4/1/PBI/2002 tentang perubahan kegiatan usaha bank umum konvensional menjadi bank umum berdasarkan prinsip syariah oleh bank umum konvensional, jumlah bank syariah pun bertambah dengan banyaknya UUS (Unit Usaha Syariah).³

Pembentukan Unit Usaha Syariah ini juga untuk memperkokoh tekad ajaran Bank BTN untuk menjadikan kerja sebagai bagian dari ibadah yang tidak terpisah dengan ibadah-ibadah lainnya. Selanjutnya Bank BTN Unit Usaha Syariah disebut 38 “BTN Syariah” dengan motto “Maju dan Sejahtera Bersama”. Pelaksanaan kegiatannya, Unit Usaha Syariah didampingi oleh Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang bertindak sebagai pengawas, penasehat dan pemberi saran kepada Direksi, Pimpinan Divisi Syariah, dan Pimpinan Kantor Cabang Syariah mengenai hal-hal yang terkait dengan prinsip syariah.⁴

Pada tahun 2022, Bank BTN telah membuka kantor cabang pembantu pada bulan November 2022 di Kabupaten Kudus, Kantor Cabang Pembantu tersebut berasal dari Kantor BTN Syariah Semarang.⁵

3. Visi Dan Misi

Visi Bank BTN Menjadi The Best Mortgage Bank di Asia Tenggara pada tahun 2025. Misi Bank BTN

- a. Secara aktif mendukung pemerintah dalam memajukan kesejahteraan masyarakat Indonesia melalui kepemilikan rumah
- b. Mewujudkan kehidupan yang diimpikan jutaan rakyat Indonesia melalui penyediaan rumah yang layak
- c. Menjadi home of Indonesia's best talent
- d. Meningkatkan shareholder value dengan berfokus pada pertumbuhan profitabilitas yang berkelanjutan sebagai

³ “BTN Syariah.”

⁴ “M.Nahduddin Masykur, Wawancara BTN Syariah KCP Kudus, 16 Mei 2024,” n.d.

⁵ “M.Nahduddin Masykur, Wawancara BTN Syariah KCP Kudus, 16 Mei 2024.”

perusahaan blue chip dengan prinsip manajemen risiko yang kokoh

- e. Menjadi mitra keuangan bagi para pemangku kepentingan dalam ekosistem perumahan dengan menyediakan solusi menyeluruh dan layanan terbaik melalui inovasi digital

4. Budaya Kerja dan Filosofi

Bank BTN memiliki 6 (Enam) Core Values **AKHLAK** yang menjadi pondasi bagi seluruh BTNers (sebutan Pegawai Bank BTN) dalam berperilaku untuk mencapai visi Bank BTN.

a. Amanah

- Memenuhi janji dan komitmen.
- Bertanggung jawab atas tugas, keputusan, dan tindakan yang dilakukan.
- Berpegang teguh kepada nilai moral dan etika.

b. Kompeten

- Meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah.
- Membantu orang lain belajar.
- Menyelesaikan tugas dengan kualitas terbaik.

c. Harmonis

- Menghargai setiap orang apapun latar belakangnya.
- Suka menolong orang lain.
- Membangun lingkungan kerja yang kondusif.

d. Loyal

- Menjaga nama baik sesama karyawan, pimpinan, BUMN, dan Negara.
- Rela berkorban untuk mencapai tujuan yang lebih besar.
- Patuh kepada pimpinan sepanjang tidak bertentangan dengan hukum dan etika.

e. Adaptif

- Cepat menyesuaikan diri untuk menjadi lebih baik.
- Terus-menerus melakukan perbaikan mengikuti perkembangan teknologi.
- Bertindak proaktif.

f. Kolaboratif

- Memberi kesempatan kepada berbagai pihak untuk berkontribusi.
- Terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah.
- Menggerakkan pemanfaatan berbagai sumber daya untuk tujuan bersama.

Makna Enam Nilai Budaya

Amanah = Memegang teguh kepercayaan yang diberikan.

Kompeten = Terus belajar dan mengembangkan kapabilitas

Harmonis = Saling peduli dan menghargai perbedaan.

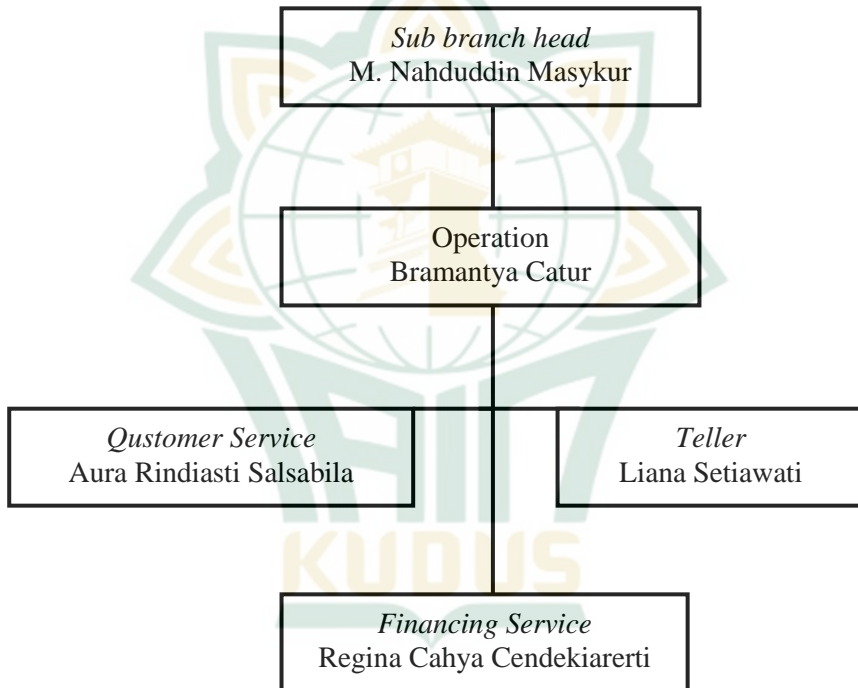
Loyal = Berdedikasi dan mengutamakan kepentingan Bangsa dan Negara.

Adaptif = Terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan ataupun menghadapi perubahan.

Kolaboratif = Membangun kerja sama yang sinergis.

5. Struktur Organisasi BTN Syariah KCP Kudus

Gambar 4.1 Struktur Organisasi BTN Syariah KCP Kudus



a. Job Description

1) Sub Branch Head

Sub Branch Head adalah seorang pejabat pimpinan yang diberi tanggung jawab untuk memimpin kantor cabang, bertanggung jawab langsung kepada direksi dan mempunyai bawahan langsung yaitu kepala seksi dan kepala kantor kas. Tugas dan wewenang :

- a) Memimpin Kantor Cabang
 - b) Melaksanakan pengawasan akan tugas-tugas yang diberikan kepada bawahan dan mengadakan evaluasi terhadap tugas-tugas tersebut.
 - c) Mengelola keuangan harta kekayaan bank dan seluruh kegiatan usaha kantor cabang
 - d) Mendayagunakan tenaga kerja dengan peralatan guna peningkatan kemauan serta kemampuan kerja dan pengetahuan serta hubungan kerja sama yang baik diantara pegawai untuk mencapai hasil yang maksimal
- 2) **Customer Service/Layanan Nasabah**
- a) Penjualan/Marketing produk dana, pembiayaan & jasa. informasi kepada nasabah
 - b) Pembukaan/penutupan rekening
 - c) Administrasi kartu ATM.
 - d) Klaim Nasabah Dana.
- 3) **Teller/Layanan Nasabah**
- a) Transaksi Penyetoran & penarikan valas/non valas.
 - b) Administrasi kas.
 - c) Proses tunai & non tunai.
- 4) **Financing Service/ Account Officer**
- a) Permohonan Pembiayaan.
 - b) Pelunasan Pembiayaan.
 - c) Klaim Nasabah Pembiayaan.
6. **Produk Produk BTN Syariah KCP Kudus**
- a. Produk Dana
 - 1) Tabungan : Tabungan BTN Batara IB
 - Tabungan BTN Prima IB
 - Tabungan Haji & Umroh IB
 - Tabungan BTN Qurban IB
 - BTN Tabunganku IB
 - BTN Tabungan simpel IB
 - BTN Tabungan Emas IB
 - 2) Deposito
 - Deposito BTN IB
 - Deposito ON CALL BTN IB
 - 3) Giro
 - Giro BTN IB

- Giro BTN Prima IB
- 4) Pembiayaan Konsumer
 - a) Pembiayaan Perumahan
 - KPR BTN Platimun IB
 - KPR BTN Indent IB
 - Pembiayaan Bangun Rumah BTN IB
 - Pembiayaan Properti BNT IB
 - KPR BTN Bersubsidi Ib
 - b) Pembiayaan Non Perumahan
 - Pembiayaan Kendaraan Bermotor BTN IB
 - Pembiayaan Tunai Emas BTN IB
 - Pembiayaan Emasku BTN IB
 - Pembiayaan Multi Manfaat BTN IB
 - Pembiayaan Multi Jasa BTN IB
 - c) Pembiayaan Komersial
 - Pembiayaan Usaha
 - Pembiayaan Konstruksi BTN IB
 - Pembiayaan Investasi BTN IB
 - Pembiayaan Modal Kerja BTN IB
 - d) E-Channel
 - (1) E-Banking
 - ICMS (Icash Management System)
 - Mobile Banking BTN Syariah
 - (2) Kemudahan Biaya Transaksi
 - Kartu Debit
 - ATM, CDM (Cash Deposite Mechine), Mesin Setor Tunai
 - e) Jasa Layanan
 - (1) Layanan Tambahan
 - Program BTN Solution untuk nasabah UUS Bank BTN Syariah
 - Program Pengembangan Operasional (BPO)
 - Penerimaan Biaya Perjalanan Haji
 - Payroll BTN IB
 - SPP Online
 - Pyment Point BTN IB
 - Kiriman Uang
 - Jadwal Layanan Mobil Kas Keliling (MKK) BTN Khusus wilayah Banda Aceh
 - Jasa Penyimpanan

- Safe Deposit Box BTN IB
- f) Program
- (1) Program Penghimpun Dana
 - Program Berkah Tabungan Start (It Start From Rp. 10 juta)
 - Program Berkah Tabungan Berhadiah Hewan Kurban Premium
 - Program Promo Margin/Ujroh KPR BTN IB
 - Ikuti Program Setoran Bertahap Haji & Umroh di BTN Syariah dan Dapatkan Hadiahnya
 - Program Berkah Wakaf – Wakaf Mudah Harta Berkah
 - Program Berkah Menabung
 - Program Tabungan Berkah Impian Ramadhan
 - Program Deposito Plus Ramadhan
 - Program Berkah Impian
 - Program Haji Muda BTN Syariah
 - Program Tabungan Haji & Umroh BTN IB
 - Program Tabungan Umroh Reguler & Junior
 - Program Tabungan BTN Umroh Junior
 - (2) Program Pembiayaan Konsumer
 - Program Kemudahan Memiliki Aset dengan pembayaran fleksible
 - Program wujudkan rumah pertama bagi warga muhammadiyah
 - Program menabung di BTN Syariah dapat berkahnya dapat hadiahnya
 - Program top up multi manfaat BTN IB & Multi Jasa BTN IB
 - Program Pembiayaan Properti BTN IB (Refinancing)/ KPR Hits Rafinancing
 - Program Biaya Pembiayaan Konsumer memperingati 25 th Kementerian BUMN
 - Program Nabung Emas Berhadiah Emas
 - Sambut Berkah Ramadhan Dirumah Baru Bersama BTN Syariah(Bingkisan Ramadhan 1444H)
 - Program Berkah M-Banking BTN Syariah
 - Program KPR BTN Hits For Milenial IB
 - Program Fee Referral

- Program Berkah Deposito
- Program Fee Marketing
- Program KPR BTN TAPERA Syariah IB
- Program Multijasa BTN Solusi Plus IB
- Program KPR Hits BTN IB
- Program Pembiayaan Bangun Rumah BTN IB
- Program Multi Manfaat BTN Solusi Plus IB
- Program KPR BTN IB Promo Margin
- Program Promo Berkah Kurban BTN Syariah 2022
- Program Pembiayaan Investasi BTN IB
- Program KPR Program BTN Solusi IB
- Program KPR BP2BT
- Program KPR Sejahtera BTN IB-FLPP
- Program Pembiayaan Konstruksi & Pemilikan Lahan BTN IB
- Program KPR Hits Harapan
- Promo KPR BTN IB

B. Deskripsi Data Penelitian

1. Data Ketertarikan atau Minat Nasabah Milenial Terhadap Produk Pembiayaan KPR Subsidi Di BTN Syariah KCP Kudus

Peneliti mendeskripsikan identitas nasabah dalam melakukan wawancara, adapun 3 nasabah yang sudah diwawancarai oleh peneliti yaitu sebagai berikut :

Tabel 4.1 Informan Penelitian

No	Nama	Umur	Pekerjaan	Alamat
1.	Andri Susanto	33	Wiraswasta	Perumahan Cemara Sae 2, blok C.36
2.	Dinda Aryani	27	Ibu Rumah Tangga	Watu putih, terban, Perum Cemara Sae 2, blok C.19
3.	Lusia Fitriani	27	PNS	Watu putih, terban, Perum Cemara Sae 2, blok C.15

No	Nama	Umur	Pekerjaan	Alamat
4.	Regina Cahya	25	<i>Financing Service</i>	BTN Syariah KCP Kudus

Minat membeli adalah sebuah ajaran dalam diri nasabah guna melakukan pembelian pada suatu produk, merencanakan, merekomendasikan, memilih, serta melakukan keputusan untuk membeli produk.⁶ Dalam ruang lingkup bisnis minat dikenal dengan suatu keputusan untuk pembelian produk atau jasa. *Shaleh dan wahab* tahun 2004 Minat tidak hanya mencerminkan perilaku seseorang ketika melakukan suatu aktivitas untuk kesenangan, tetapi juga penerimaan terhadap objek dan lingkungan yang diminati serta sikap positif terhadapnya.⁷

BTN Syariah KCP Kudus yang memiliki produk pembiayaan KPR Subsidi memberikan kemudahan untuk nasabah dengan fasilitas yang akan diberikan. Penulis melakukan wawancara dengan Regina Cahya selaku *Financing Service* yaitu sebagai berikut :

“Dari awal saat kantor cabang kudus dibuka itu bulan November 2022, sampai dengan tahun 2024 nasabah semakin meningkat, karena mengikuti target yang setiap tahunnya terus meningkat, sehingga dari pihak bank memberikan pelayanan dan fasilitas terbaik untuk nasabah dan developer”.⁸

Dari hasil wawancara tersebut, bahwa dari BTN Syariah Kcp Kudus ada peningkatan yang signifikan karena nasabah dari tahun ke tahun nasabah milenial banyak yang ingin memiliki hunian atau tempat tinggal. Minat dalam kejiwaan tidak hanya membuat perilaku seseorang agar menimbulkan orang lain tertarik terhadap sesuatu.⁹

⁶Roni Andespa, “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Dalam Menabung Di Bank Syariah,” *Al Masraf: Jurnal Lembaga Keuangan Dan Perbankan* 2, no. 1 (2017): 43–57.

⁷Abdul Haris Romdhoni, Dita Ratnasari, “Pengaruh Pengetahuan, Kualitas Pelayanan, Produk Dan Religiusitas Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Produk Simpanan Pada Lembaga Keuangan Mikro Syariah”, *Jurnal ilmiah ekonomi islam*, 04, no 02 (2018)

⁸Regina Cahya “Financing Service BTN Syariah KCP Kudus, ‘Wawancara Pribadi’ Pada Tanggal 16 Mei 2024,” n.d.

⁹Intan Wulan Dari Bancin and Nurul Jannah, “Analisis Minat Nasabah Pada Penggunaan Aplikasi BSI Mobile Dalam Pembayaran E-Commerce: Studi Kasus Pada

Penulis melakukan wawancara kepada nasabah 1 sebagai berikut :

“Saya mengetahui atas informasi KPR Subsidi tersebut itu dari brosure yang ditawarkan dari developer, oleh developer di tunjukan mengambil KPR Subsidi tersebut di BTN Syariah. Saya pernah ingin mengambil KPR Di bank lain tetapi setiap tahun dalam angsurannya bunga bank akan naik tiap tahunnya. Sehingga sudah terkenal kalau KPR Subsidi merupakan bantuan dari pemerintah dan angsurannya yang tidak terlalu tinggi.”¹⁰

Nasabah memilih atau tertarik pada produk KPR Subsidi tersebut beralasan bahwa pada pembiayaan tersebut sangat mudah untuk didapatkan serta pembayaran awalnya yang tidak terlalu tinggi bagi yang nasabah yang berpenghasilan rendah sudah sangat rekomen untuk memilih produk KPR Subsidi tersebut.

Selanjutnya penulis melakukan wawancara kepada nasabah ke 2, mengenai ketertarikan memilih produk pembiayaan KPR Subsidi tersebut yaitu :

“Saya mengetahui atas informasi KPR Subsidi tersebut berawal dari beranda di Facebook, dulu itu belum ada di Instagram jadi saya dapatkan info tersebut di Facebook, sehingga saya menghubungi developer tersebut, lalu oleh developer di tunjukan mengambil KPR Subsidi tersebut di BTN Syariah KCP Kudus. Selain itu motivasi saya mengambil KPR Subsidi karena ingin tidak serumah dengan orangtua dan KPR Subsidi bagi saya itu memang murah.”¹¹

Berdasarkan hasil wawancara nasabah ke 2 dihasilkan bahwa nasabah mengetahui informasi terkait pembiayaan KPR Subsidi melalui brosure dari developer perumahan. Dalam proses angsuran tidak memiliki bunga. Rumah atau hunian merupakan kebutuhan primer untuk memenuhi kesejahteraan masyarakat, setelah sandang dan pangan. Selain untuk kebutuhan dasar, rumah termasuk kebutuhan papan, tempat untuk keluarga berlindung,

Mahasiswa Uinsu,”*Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi Dan Manajemen (Jikem)* 2, no. 2 (2022): 1487–99.

¹⁰“Andri Susanto ‘Nasabah KPR Subsidi BTN Syariah KCP Kudus, Wiraswasta “Wawancara Pribadi” Pada Tanggal 16 Mei 2024,” n.d.

¹¹“Dinda Aryani ‘Nasabah KPR Subsidi BTN Syariah KCP Kudus, Ibu Rumah Tangga “Wawancara Pribadi” Pada Tanggal 16 Mei 2024,” n.d.

serta berkomunikasi antar anggota keluarga. Rumah dalam artian umum merupakan sebuah bangunan yang akan menjadi tempat tinggal dalam jangka waktu tertentu.¹²

Selanjutnya penulis mewawancarai nasabah 3 mengenai ketertarikan untuk kebutuhannya, sebagai berikut :

“Mengenai informasi yang saya dapat itu langsung dari developernya yang mengarahkan di BTN Syariah, dari kami ingin memiliki rumah sendiri karena saya juga baru baru berkeluarga”¹³

Dari informasi yang saya dapatkan, ketertarikan serta kebutuhan nasabah itu didapatkan karena untuk memiliki rumah sendiri, lalu informasi mengenai KPR Subsidi dari brosure yang diberikan oleh Developer.

Kebutuhan utama bagi manusia setelah kebutuhan pangan dan sandang, kebutuhan rumah, yang masih mudah dijangkau untuk memenuhi kebutuhan hidup serta dengan harga yang masih bervariasi untuk kalangan masyarakat.¹⁴ Sedangkan rumah masyarakat perlu kerja keras untuk memenuhi kebutuhan, dikarenakan perumahan setiap tahun akan mengalami kenaikan harga, dimana pendapatan rata rata masyarakat yang tidak seimbang dengan kenaikan harga perumahan, salah satunya bagi generasi milenial.¹⁵

Adapun tanggapan dari *Financing Service* mengenai ketertarikan serta kebutuhan bagi nasabah, sebagai berikut :

“Dari pihak bank memang sudah menyediakan KPR Subsidi yang berkerjasama dengan pemerintah, dan dari banyaknya minat untuk mengambil KPR Subsidi paling tinggi memang di umur milenial rata rata antara umur 26-40 tahun”

¹²Yesi Oktavianingrum and Iswan Noor, “Analisis Preferensi Nasabah Terhadap Pembiayaan Kredit Kepemilikan Rumah (KPR) Antara Bank Umum Syariah Dan Bank Umum Konvensional (Studi Kasus Di Kota Malang),”*Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Brawijaya* 4, no. 2 (2016): 3–14.

¹³“Lusiana Fitriani ‘Nasabah KPR Subsidi BTN Syariah KCP Kudus, PNS ‘Wawancara Pribadi’ Pada Tanggal 16 Mei 2024,’” n.d.

¹⁴Luluk Nur Azizah, “Analisis Pengaruh Harga, Pendapatan, Lokasi, Dan Fasilitas Terhadap Permintaan Rumah Subsidi (Studi Kasus Perumahan Planet Green Tambora Lamongan),”*Media Mahardika* 17, no. 3 (2019): 444–50.

¹⁵A H Waluya et al., “Intensi Generasi Milenial Kota Banda Aceh Terhadap Produk KPR Syariah,”*Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 8, no. 3 (2022): 2545–54, <http://dx.doi.org/10.29040/jiei.v8i3.6419>.

Pembiayaan KPR Subsidi, banyak masyarakat yang minat dalam mengambil KPR Subsidi, dikarenakan berupa subsidi, atau dibantu pemerintah. Masyarakat banyak yang sudah mengetahui jika menyangkut pembiayaan rumah sudah terkait dengan BTN Syariah, karena BTN Syariah yang terkenal dengan bisnis perumahan. KPR Subsidi merupakan program dari kementerian pekerjaan umum, dan perumahan rakyat, yang proses anggurannya bekerjasama dengan perbankan.¹⁶

Semakin tinggi akan pemambangunan perumahan, menjadi motivasi bagi masyarakat membeli rumah untuk tempat tinggal maupun berinvestasi. Hat tersebut di dukung oleh beberapa pengembang perumahan (Developer) dengan memikat nasabah yang akan membeli rumah, dengan keringanan saat membayar uang muka dengan mencicil, serta kelengkapan berbagai fasilitas. Tidak semua masyarakat berpenghasilan menengah kebawah dapat memenuhi kebutuhan rumah yang baik, sehat dan nyaman.¹⁷

Penulis melakukan wawancara kepada nasabah terkait motivasi yang bisa dapatkan dalam mengajukan KPR Subsidi di BTN Syariah Kudus, sebagai berikut :

“Motivasi yang saya dapatkan mengajukan KPR Subsidi itu ya karena Murah, proses nya mudah, dan sudah dijamin oleh pemerintah (Subsidi).”¹⁸

Dari informasi yang didapatkan penulis, ke 3 nasabah menanggapi dengan jawaban yang sama bahwa motivasi yang didapatkan saat pengajuan KPR Subsidi karena sudah terjamin pemerintah, proses nya sangat mudah, serta cicilan atau bayar uang muka murah. Berbeda dengan KPR Non Subsidi yang tidak bekerjasama dengan pemerintah, ketentuan dalam KPR Non Subsidi tidak seperti KPR Subsidi, serta marginnya 12,13 keatas, untuk KPR Subsidi dengan margi 5% .¹⁹

¹⁶Mansur Azis, “Pembiayaan Kredit Pemilikan Rumah (Kpr) Subsidi Untuk Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat Berpenghasilan Rendah,” *Niqosiya: Journal of Economics and Business Research* 3, no. 1 (2023): 1–16, <https://doi.org/10.21154/niqosiya.v3i1.1717>.

¹⁷Felicia O.O Sarayar, Robby J Kumaat, and Mauna Th. B Maramis, “Dampak Pandemi Covid-19 Terhadap Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Fasilitas Likuiditas Pembiayaan Perumahan (FLPP) Di Indonesia,” *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi* 22 No 7, no. 7 (2022): 25–36.

¹⁸“Andri Susanto ‘Nasabah KPR Subsidi BTN Syariah KCP Kudus, Wiraswasta ‘Wawancara Pribadi’ Pada Tanggal 16 Mei 2024.””

¹⁹“Regina Cahya ‘Financing Service BTN Syariah KCP Kudus, ‘Wawancara Pribadi’ Pada Tanggal 16 Mei 2024.””

Dengan demikian, motivasi merupakan sebuah dorongan untuk memaksakan diri untuk bertindak, dan menjadi perubahan tingkah laku dalam memenuhi kebutuhannya. Seperti dari pembahasan diatas untuk memenuhi kebutuhan tempat tinggal perlu adanya motivasi atau dorongan untuk mendapatkan tempat tinggal yang nyaman dan sehat. Sehingga, diperoleh kehidupan yang baik, seperti yang dijelaskan pada QS. Al-Nahl ayat 97 :

مَنْ عَمِلَ صَالِحًا مِّنْ ذَكَرٍ أَوْ أُنْثَىٰ وَهُوَ مُؤْمِنٌ
فَلَنُحْيِيَنَّهٗ حَيَاةً طَيِّبَةً ۖ وَلَنَجْزِيَنَّهُمْ أَجْرَهُمْ بِأَحْسَنِ
مَا كَانُوا يَعْمَلُونَ

Artinya:

“Barangsiapa yang mengerjakan amal saleh, baik laki-laki maupun perempuan dalam keadaan beriman, Maka Sesungguhnya akan kami berikan kepadanya kehidupan yang baik [839] dan Sesungguhnya akan kami beri balasan kepada mereka dengan pahala yang lebih baik dari apa yang Telah mereka kerjakan”.

Ayat diatas menjelaskan bahwa balasan bagi mereka yang beramal shaleh adalah imbalan dunia dan akhirat. Amal saleh didefinisikan sebagai suatu perbuatan yang berguna untuk diri sendiri, keluarga, kelompok, dan manusia.

Penulis menyimpulkan bahwa ketertarikan nasabah milenial terhadap KPR Subsidi di BTN Syariah KCP Kudus yaitu, dengan informasi yang didapatkan melalui brosure dari pihak pemasaran. Untuk kebutuhan dan motivasi, yaitu nasabah memilih KPR Subsidi agar cepat memiliki rumah sendiri karena untuk kebutuhan tempat tinggal yang layak. Dapat dikatan jawaban atas penyampaian nasabah sangat baik, dimana ketertarikan atau minat seseorang dapat muncul dengan sendiri atau dari dorongan orang lain.

2. Data Faktor Pendukung Nasabah Milenial Terhadap Produk Pembiayaan KPR Subdisi di BTN Syariah KCP Kudus

Faktor pendukung terhadap KPR Subsidi seperti proses pada saat Pelayanan, pelayananakan dilihat secara baik apabila menimbulkan rasa kepercayaan, nyaman, serta aman bagi nasabah. pelayanan merupakan hal terpenting untuk ditingkatkan agar

mendapatkan kepercayaan dari nasabah. Penulis melakukan wawancara dengan nasabah 2 mengenai pelayanan dan kemudahan pada saat pengajuan KPR Subsidi Syariah, yaitu :

“Saya mengikuti akad masall saat pelaksanaan pembiayaan KPR Subsidi mbak, pelayanan dari bank sangat ramah, baik, dan dapat mengarahkan secara rinci selama proses akad berlangsung, saat akad walaupun tidak terlihat unsure syariah nya, dari kami dalam proses pembacaan lembar akad itu sudah termasuk unsur syariah nya mbak, sehingga kami merasakan nyaman dan percaya bahwa mengambil KPR Subsidi tidak akan menyesal, yang berbeda dari developer lain itu saat akad itu kan biasanya setelah proses akad langsung pulang gitu, kalau developer sini saat akad itu yang menjadi pembeda saat akad mengadakan doorprize setelah akad, dan disajikan makan siang, snack juga gitu mbak.”²⁰

Dari hasil wawancara nasabah ke 2 dijelaskan bahwa dilihat dari pelayanan saat proses akad yang dilakukan BTN Syariah KCP Kudus sangat baik, dan ramah, sehingga nasabah atau konsumen sangat puas dan nyaman dalam pelayanan nya. Kepercayaan nasabah merupakan sebuah proses berdasarkan masa lalu yang signifikan, dan perlu waktu untuk membentuk secara bertahap di dunia perbankan. Kepercayaan nasabah sangat penting bagi bank untuk menjalin hubungan antar nasabah dengan bank. Kepercayaan nasabah juga termasuk dalam hakikat perbankan. Terbentuknya rasa kepercayaan pada nasabah sehingga nasabah akan merasakan nyaman dan aman saat melakukan transaksi, sehingga bank akan menciptakan dan mempertahankan nasabah.²¹

Adapun tanggapan dari pihak karyawan BTN Syariah Kudus sebagai berikut :

“Untuk pelayanan saat proses pembiayaan berlangsung, dari kami memberikan yang terbaik untuk nasabah, dan dari pihak bank akan menjelaskan skema akad pada lembar akad yang akan di tanda tangani oleh nasabah sampai berkas

²⁰“Dinda Aryani ‘Nasabah KPR Subsidi BTN Syariah KCP Kudus, Ibu Rumah Tangga ‘Wawancara Pribadi’ Pada Tanggal 16 Mei 2024.’”

²¹Andyan Pradipta Utama and Tri Ratma Murti, “Kepuasan Nasabah Sebagai Mediator Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah,”*Jurnal IKRA-ITH Ekonomika* 4, no. 2 (2021): 79–86.

angsuran tiap bulannya. sehingga nasabah terasa nyaman selama proses akad pembiayaan²².

Pelayanan merupakan sebuah kegiatan pada organisasi yang menyangkut dengan kebutuhan dari konsumen serta memunculkan rasa kesan. Dengan adanya pelayanan yang baik, konsumen akan merasakan kepuasan, sehingga pelayanan termasuk hal yang sangat penting dalam menarik konsumen atau nasabah untuk menggunakan sebuah produk atau jasa.²³ kualitas dalam pelayanan, merupakan sebuah kondisi yang memiliki hubungan dengan produk atau jasa, serta lingkungan yang memenuhi keinginan.²⁴ Adapun beberapa acuan dalam kualitas pelayanan, antara lain, Reliabilitas, Responsivitas, Jaminan, Empati, dan Bukti fisik.

Penulis melakukan wawancara dengan nasabah 1 mengenai kemudahan persyaratan saat pengajuan KPR Subsidi, sebagai berikut :

“Menurut saya mudah, tidak ada kesulitannya saat pengajuan, karena sudah dibantu juga oleh developer (kantor pemasaran) jadi saya hanya mengikuti dari developer mengenai dokumen document yang untuk diajukan saat pembiayaan KPR Subsidi tersebut”²⁵

Dari informasi yang saya dapatkan pada nasabah bapak Andri, bahwa saat pengajuan persyaratan KPR Subsidi sangat mudah, karena dibantu dari kantor pemasarannya tersebut sehingga nasabah mudah untuk mempersiapkan persyaratan dokumen dokumen yang akan diajukan.

Selanjutnya penulis mewawancarai nasabah 2 mengenai kemudahan persyaratan saat pembiayaan KPR Subsidi di BTN Syariah KCP Kudus, sebagai berikut :

“Untuk persyaratan dibidang mudah juga tidak ya mba, soalnya dulu itu saat saya mengajukan berkas harus ke kelurahan dulu minta data data untuk melengkapi, dan untuk

²²“Regina Cahya ‘Financing Service BTN Syariah KCP Kudus, ‘Wawancara Pribadi’ Pada Tanggal 16 Mei 2024.”

²³Malayu Hasibuan, “Dasar Dasar Perbankan,” in *PT Bumi Aksara* (Jakarta, 2005), 152.

²⁴Muhammad Harris et al., “Pengaruh Daya Tarik Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Kpr Pada Bank Btn Kota Banda Aceh,”*Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen*, vol. 4, 2019.

²⁵“Andri Susanto ‘Nasabah KPR Subsidi BTN Syariah KCP Kudus, Wiraswasta “Wawancara Pribadi” Pada Tanggal 16 Mei 2024.””

mudahannya mungkin secara pembayarannya itu 1 juta tetap selama 20 tahun dan itu pembayarannya juga dengan memotong gaji dari suami karena sudah terdata dalam angsuran pembiayaan KPR Subsidi tersebut”.²⁶

Dari hasil wawancara dengan ibu Dinda, tersebut dijelaskan bahwa dalam kemudahan saat persyaratan menurut ibu Dinda tidak terlalu mudah, karena saat pengajuan perlu datang ke kelurahan mengurus berkas-berkas untuk pengajuan dan pindah rumah. Kemudahan yang ditemui oleh ibu Dinda saat proses pembayarannya karena hanya dengan otomatis memotong gaji dari penghasilan.

Adapun penulis melanjutkan wawancara dengan nasabah ke 3 mengenai kemudahan persyaratan pengajuan KPR Subsidi di BTN Syariah, sebagai berikut :

“Untuk persyaratan saat pengajuan menurut kami itu mudah ya mba, soalnya kami hanya menunjukkan slip gaji kemudian dokumen-dokumen keluarga, yang tidak mudah menurut kami di bagian saat wawancara pihak bank ke atasan di pekerjaan saya saja”²⁷

KPR Subsidi diluncurkan guna membantu kebutuhan di masyarakat dalam perumahan. KPR Subsidi merupakan sebuah program yang bekerja sama antara kementerian perumahan rakyat dengan tingkat margin rendah dan angsuran ringan. Dalam lingkup pembiayaan KPR Subsidi mengenai kemudahan saat pengajuan, Masyarakat berpenghasilan rendah perlu memperhatikan beberapa prosedur dalam mengambil KPR Subsidi sehingga akan mudah. Nasabah memiliki peluang jika memiliki pekerjaan tetap, jadi masyarakat yang akan mengajukan KPR Subsidi harus memenuhi persyaratan dan sudah terverifikasi secara kooperatif sesuai dengan peraturan kementerian perumahan.²⁸ Efektivitas pembiayaan KPR Syariah subsidi layak untuk masyarakat berpenghasilan rendah, akan tetapi hal yang menjadi persyaratan lainnya seperti, slip gaji

²⁶“Dinda Aryani ‘Nasabah KPR Subsidi BTN Syariah KCP Kudus, Ibu Rumah Tangga ‘Wawancara Pribadi’ Pada Tanggal 16 Mei 2024.”

²⁷“Lusiana Fitriani ‘Nasabah KPR Subsidi BTN Syariah KCP Kudus, PNS ‘Wawancara Pribadi’ Pada Tanggal 16 Mei 2024.”

²⁸Maryani and Faizatul Badriyah, “Perbandingan Efektivitas Penerapan Sistem Penyaluran Kpr Syariah Subsidi Dengan Kpr Syariah Platinum Di Btn Syariah Probolinggo,” *Adl Islamic Economic : Jurnal Kajian Ekonomi Islam* 3, no. 1 (2022): 69–86, <https://doi.org/10.56644/adl.v3i1.41>.

untuk penghasilan minimal, KTP, KK, tabungan, jadi pada persyaratan administrasi sangat efektif pada biaya administrasi yang akan dikenakan sesuai dengan kemampuan nasabah.²⁹ Penetapan margin pada BTN Syariah sebesar 5% sesuai dengan peraturan kementerian perumahan rakyat Nomor 10/PRT/M/2019 Pasal 54 ayat (5).³⁰

Adapun selanjutnya penulis melakukan wawancara pada *Financing Service* mengenai tanggapan dalam kemudahan pengajuan dalam persyaratan pembiayaan KPR Subsidi Syariah BTN Syariah KCP Kudus, sebagai berikut :

“Kemudahan dalam persyaratan saat pengajuan KPR tentu sangat mudah, nasabah hanya mengajukan kepada developer, dan developer yang mengajukan kepada bank, jadi nasabah tidak perlu mendatangi bank untuk mengajukan berkas persyaratan KPR Subsidi, nasabah datang ke bank hanya pada saat pelaksanaan Akad saja”.³¹

Dari hasil informasi yang diberikan, kemudahan saat persyaratan pengajuan KPR Subsidi Mudah, nasabah tidak perlu mendatangi bank untuk mengajukan berkas atau dokumen pengajuan pembiayaan. Adapun syarat dan ketentuan tertentu dalam KPR Subsidi di BTN Syariah KCP Kudus yaitu :

- a. Syarat : MBR (Masyarakat Berpenghasilan Rendah)
 - *Single Income* : maksimal 7 juta
 - *Join income* : maksimal 8 juta
- b. Persyaratan dokumen untuk pengajuan KPR Subsidi dengan Non Subsidi hampir sama pengajuan 1 map berisi 3, antara lain:
 - Data pemohon seperti KTP suami istri, NPWP, KK, Surat Nikah, Surat domisili (bagi yang KTP nya Berbeda dengan saat ini)
 - Data pekerjaan seperti, Surat Keterangan Kerja (untuk PNS SK kerja), Rekening Koran dan slip gaji, (Karyawan swasta minimal 3 bulan terakhir) (Untuk pengusaha/wirusaha laporan keuangan 6 bulan terakhir, rekening koran 6 bulan terakhir).

²⁹Putri Pithaloka Kennedy, Juliana Juliana, and Suci Aprilliani Utami, “Efektivitas Penyaluran Pembiayaan Kpr Syariah Bersubsidi Pada Pt Bank Btn Syariah Cirebon,” *Ekspansi: Jurnal Ekonomi, Keuangan, Perbankan Dan Akuntansi* 12, no. 2 (2020): 209–23, <https://doi.org/10.35313/ekspansi.v12i2.2224>.

³⁰“BTN Syariah.”

³¹“Regina Cahya ‘Financing Service BTN Syariah KCP Kudus, ‘Wawancara Pribadi’ Pada Tanggal 16 Mei 2024.’”

- Data Agunan seperti, Surat Permohonan Rumah (SPR) atau Surat Pemesanan Rumah
- c. Ketentuan :
- Keterhunian : Rumah Subsidi harus di huni sendiri sesuai dengan yang bersangkutan, tidak boleh disewakan orang lain (jika belum lunas), tidak boleh diperjual belikan selama masa pembiayaan.
 - Bangunan : tidak boleh merubah bentuk asli bangunan, untuk subsidi biasanya tipe 30 untuk bangunan, dan untuk luas tanah 60. Contohnya direnovasi disaat belum lunas itu tidak boleh, selain itu jika luas bangunan 30 diperluas kedepan untuk ruang tamu itu juga tidak diperbolehkan.

Apabila melanggar ketentuan yang berlaku tersebut, maka pemerintah berhak mencabut subsidinya, dan akan berimbas ke angsuran, jika dicabut akan beralih ke Non Subsidi.³²

Demikian penulis menyimpulkan faktor pendukung minat nasabah milenial terhadap KPR Subsidi di BTN Syariah KCP Kudus, yaitu pada fasilitas dan kualitas pelayanan, jawaban dari nasabah sangat baik, jelas dan memuaskan. Selanjutnya kepercayaan, nasabah sangat mempercayai pembiayaan KPR Subsidi yang sudah terjamin aman, serta sudah bekerja sama dengan pemerintah. Pihak bank juga member kepercayaan kepada nasabah, dalam pelayanan saat pengajuan di bantu dari awal sampe akad.

C. Analisis Data Penelitian

1. Analisis Ketertarikan atau Minat Nasabah Milenial Terhadap Produk Pembiayaan KPR Subsidi Di BTN Syariah KCP Kudus

Perkembangan sektor perbankan syariah di Indonesia menunjukkan pertumbuhan yang signifikan, terutama dalam memenuhi kebutuhan pembiayaan masyarakat. Salah satu produk yang banyak diminati adalah Kredit Pemilikan Rumah (KPR) subsidi. Produk ini dirancang untuk membantu masyarakat berpenghasilan rendah dan menengah dalam memiliki rumah dengan skema pembiayaan yang lebih terjangkau. Bank Tabungan Negara (BTN) Syariah, sebagai salah satu lembaga keuangan terkemuka, telah mengimplementasikan KPR subsidi ini di

³²“Regina Cahya ‘Financing Service BTN Syariah KCP Kudus, ‘Wawancara Pribadi’ Pada Tanggal 16 Mei 2024.’”

berbagai wilayah, termasuk di Kantor Cabang Pembantu (KCP) Kudus.³³

Generasi milenial, yang merupakan kelompok demografi terbesar saat ini, memiliki karakteristik dan preferensi yang unik dalam hal keuangan dan investasi. Minat mereka terhadap produk KPR subsidi perlu dianalisis untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan mereka dalam memilih produk pembiayaan tersebut. Penelitian ini berfokus pada analisis ketertarikan nasabah milenial terhadap KPR subsidi di BTN Syariah KCP Kudus. Tujuannya adalah untuk mengidentifikasi aspek-aspek yang menjadi daya tarik utama bagi nasabah milenial serta tantangan yang dihadapi dalam memasarkan produk ini kepada mereka.³⁴

Berdasarkan hasil penelitian bahwa minat membeli adalah dorongan dalam diri nasabah untuk melakukan pembelian pada suatu produk, termasuk merencanakan, merekomendasikan, memilih, dan akhirnya memutuskan untuk membeli. Dalam konteks bisnis, minat mencerminkan keputusan untuk membeli produk atau jasa, yang dipengaruhi oleh kesenangan, penerimaan terhadap produk, serta sikap positif terhadapnya. BTN Syariah KCP Kudus menawarkan produk pembiayaan KPR Subsidi yang memberikan kemudahan bagi nasabah. Berdasarkan wawancara dengan Regina Cahya, Financing Service di BTN Syariah KCP Kudus, terungkap bahwa sejak pembukaan kantor pada November 2022 hingga tahun 2024, jumlah nasabah terus meningkat. Hal ini menunjukkan peningkatan minat nasabah milenial untuk memiliki hunian.³⁵

Hasil wawancara dengan nasabah mengungkapkan berbagai alasan ketertarikan mereka terhadap KPR Subsidi. Nasabah 1 mengetahui informasi KPR Subsidi dari brosur yang disediakan oleh developer dan memilih KPR Subsidi di BTN Syariah karena tidak ada kenaikan bunga setiap tahun, berbeda dengan bank lain.³⁶

³³ Adi Yahya, "Analisis Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Memilih Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Syariah (Studi Pada KPR Syariah Bank BTN Syariah Cabang Malang)," *Jurnal Ilmiah* 10, no. 2 (2016): 1–94.

³⁴ Fani Ramadhani, Sahlan Hasbi, and Ade Nur Rohim, "Faktor Yang Mempengaruhi Minat Generasi Milenial Menggunakan KPR Syariah Di Jabodetabek," *Business Management, Economic, and Accounting National Seminar 2* (2021): 1139–55.

³⁵ "Regina Cahya "Financing Service BTN Syariah KCP Kudus, 'Wawancara Pribadi' Pada Tanggal 16 Mei 2024.'"

³⁶ "Andri Susanto 'Nasabah KPR Subsidi BTN Syariah KCP Kudus, Wiraswasta "Wawancara Pribadi" Pada Tanggal 16 Mei 2024.'"

Nasabah ini menilai KPR Subsidi sebagai pilihan yang terjangkau dan didukung oleh pemerintah, dengan cicilan yang tidak terlalu tinggi. Nasabah 2 mengetahui informasi KPR Subsidi dari beranda Facebook dan motivasi utamanya adalah keinginan untuk tidak serumah dengan orang tua serta KPR Subsidi dianggap murah. Nasabah ini mendapatkan arahan dari developer untuk memilih KPR Subsidi di BTN Syariah karena yang masih terdapat stok perumahan subsidi itu di perumahan Cemara Sae 2 yang Bekerjasama dengan BTN Syariah KCP Kudus.³⁷ Nasabah 3 mengetahui informasi KPR Subsidi dari brosur yang diberikan oleh developer dan ingin memiliki rumah sendiri setelah baru berkeluarga. Nasabah ini menilai KPR Subsidi sebagai solusi yang terjangkau dan didukung oleh pemerintah.³⁸ Adapun dari lokasi perumahan Cemara Sae 2 yang beralamat di Watuputih, Terban, Kec. Jekulo, Kabupaten Kudus, Jawa tengah, tersebut berada di lokasi dalam perkampungan, selain itu berdekatan dengan Perumahan Griya Watu Putih yang merupakan Perumahan Non Subsidi.

Motivasi nasabah tertarik pada KPR Subsidi karena proses pengajuan yang mudah, dijamin oleh pemerintah, dan cicilan atau uang muka yang terjangkau. KPR Subsidi menawarkan margin rendah (5%) dibandingkan dengan KPR Non-Subsidi yang memiliki margin lebih tinggi (12-13%).³⁹ Kesimpulannya, ketertarikan nasabah milenial terhadap KPR Subsidi di BTN Syariah KCP Kudus dipengaruhi oleh informasi yang diterima melalui brosur dari developer dan media sosial. kebutuhan mendesak akan tempat tinggal, dan insentif finansial dari pemerintah. Dengan demikian, minat nasabah milenial terhadap KPR Subsidi sangat tinggi karena berbagai faktor seperti informasi yang mudah diakses, kebutuhan mendesak akan tempat tinggal, dan insentif finansial dari pemerintah. BTN Syariah perlu terus meningkatkan pelayanan dan fasilitas untuk memenuhi kebutuhan nasabah milenial ini.

Sedangkan secara teori bahwa menurut *Percy dan Rosister* 1992 menjelaskan bahwa minat membeli adalah sebuah ajaran dalam diri nasabah guna melakukan pembelian pada suatu produk,

³⁷ “Dinda Aryani ‘Nasabah KPR Subsidi BTN Syariah KCP Kudus, Ibu Rumah Tangga ‘Wawancara Pribadi’ Pada Tanggal 16 Mei 2024.’”

³⁸ “Lusiana Fitriani ‘Nasabah KPR Subsidi BTN Syariah KCP Kudus, PNS ‘Wawancara Pribadi’ Pada Tanggal 16 Mei 2024.’”

³⁹ “Regina Cahya ‘Financing Service BTN Syariah KCP Kudus, ‘Wawancara Pribadi’ Pada Tanggal 16 Mei 2024.’”

merencanakan, merekomendasikan, memilih, serta melakukan keputusan untuk membeli produk.⁴⁰ Sedangkan Donni Juni Priansa mengatakan bahwa dalam modifikasi yang signifikan ialah penurunan pada model AIDACS yang terbagi menjadi 3 yaitu *Cognitive*, *Affect*, *Behavior*. *Cognitive* adalah suatu kepercayaan pada nasabah dalam suatu produk. *Affect* adalah sebuah pertanyaan dari nasabah terhadap produk. *Behavior* adalah keinginan pada diri nasabah untuk melakukan sesuatu yang memiliki kaitan terhadap produk.⁴¹

Ada Berberapa faktor yang mempengaruhi minat adalah sebagai berikut :

- a. Kebutuhan dari dalam individu. Faktor tersebut berkaitan dengan kebutuhan psikologis dan fisik.
- b. Faktor sosial. Faktor tersebut adalah munculnya kepentingan-kepentingan seseorang yang didukung oleh motif – motif sosial, misalnya untuk mendapatkan rasa hormat dan persetujuan dari lingkungan.
- c. Emosi atau faktor emosional. Faktor tersebut merupakan ukuran seberapa serius seseorang memperhatikan aktivitas pada suatu kegiatan yang dilakukan.⁴²

Dari sudut pandang peneliti, hasil penelitian ini menunjukkan relevansi yang kuat dengan teori-teori yang ada tentang minat membeli. Teori Percy dan Rossiter yang menyatakan bahwa minat membeli melibatkan dorongan dalam diri nasabah untuk melakukan pembelian, merencanakan, merekomendasikan, memilih, dan akhirnya memutuskan untuk membeli produk, sangat tercermin dalam perilaku nasabah milenial di BTN Syariah KCP Kudus. Nasabah melalui proses perencanaan dan pertimbangan yang matang sebelum memutuskan untuk memilih KPR Subsidi. Selain itu, teori Donni Juni Priansa yang membagi minat beli menjadi tiga komponen: *Cognitive* (kepercayaan pada produk), *Affect* (perasaan terhadap produk), dan *Behavior* (keinginan untuk membeli), juga terlihat jelas dalam penelitian ini. Kepercayaan nasabah terhadap keamanan dan dukungan pemerintah pada

⁴⁰Roni Andespa, “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Dalam Menabung Di Bank Syariah,” *Al Masraf: Jurnal Lembaga Keuangan Dan Perbankan* 2, no. 1 (2017): 43–57.

⁴¹Priansa, “Manajemen Pelayanan Prima.”

⁴²Abdul Haris Romdhoni and Dita Ratna Sari, “Pengaruh Pengetahuan, Kualitas Pelayanan, Produk, Dan Religiusitas Terhadap Minat Nasabah Untuk Menggunakan Produk Simpanan Pada Lembaga Keuangan Mikro Syariah,” *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 4, no. 2 (2018): 136, <https://doi.org/10.29040/jiei.v4i02.307>.

produk KPR Subsidi, perasaan positif terhadap kemudahan dan subsidi yang diberikan, serta keinginan yang kuat untuk memiliki rumah sendiri menunjukkan bahwa ketiga komponen tersebut sangat mempengaruhi keputusan nasabah.⁴³

Lebih lanjut, faktor-faktor yang mempengaruhi minat beli, seperti kebutuhan individu, faktor sosial, dan faktor emosional, juga ditemukan relevan dalam penelitian ini. Kebutuhan akan hunian yang layak dan terjangkau menjadi motivasi utama nasabah milenial memilih KPR Subsidi, sesuai dengan teori bahwa kebutuhan individu, baik psikologis maupun fisik, mempengaruhi minat beli. Dukungan sosial dalam bentuk subsidi pemerintah dan rekomendasi dari developer menjadi faktor penting yang mempengaruhi keputusan nasabah, seperti dari hasil wawancara dengan nasabah, nasabah mendapatkan pembeda antara developer tersebut dengan developer lain, dimana nasabah mendapatkan bonus berupa doorprize, snack, makan siang pada saat pelaksanaan akad, hal tersebut tidak didapatkan dalam developer lainnya.⁴⁴ Mencerminkan teori bahwa motif sosial, seperti mendapatkan persetujuan dari lingkungan, mempengaruhi minat beli. Selain itu, keamanan dan kepuasan emosional yang dirasakan nasabah karena proses pengajuan yang mudah dan dukungan pemerintah, menunjukkan bahwa faktor emosional juga berperan signifikan dalam mempengaruhi minat beli.⁴⁵

Temuan Rachman dan Nugraha sangat relevan dengan hasil penelitian di BTN Syariah KCP Kudus. Kedua penelitian menekankan pentingnya harga terjangkau, dukungan pemerintah, dan kemudahan proses dalam menarik minat konsumen milenial. Ini menguatkan bahwa faktor-faktor tersebut adalah kunci dalam memasarkan produk KPR syariah kepada generasi milenial, baik di tingkat nasional maupun di tingkat lokal seperti di Kudus. Penelitian oleh Rachman dan Nugraha menunjukkan bahwa bank syariah harus fokus pada strategi yang menekankan aspek-aspek yang paling dihargai oleh konsumen milenial. Ini termasuk menawarkan produk dengan harga yang kompetitif, memperluas

⁴³ Priansa, "Manajemen Pelayanan Prima."

⁴⁴ "Dinda Aryani 'Nasabah KPR Subsidi BTN Syariah KCP Kudus, Ibu Rumah Tangga 'Wawancara Pribadi'" Pada Tanggal 20 Mei 2024."

⁴⁵ "Lusiana Fitriani 'Nasabah KPR Subsidi BTN Syariah KCP Kudus, PNS 'Wawancara Pribadi'" Pada Tanggal 16 Mei 2024."

akses ke subsidi pemerintah, menyederhanakan proses aplikasi, dan menekankan kepatuhan syariah dari produk mereka.⁴⁶

Temuan Sururi relevan dengan penelitian mengenai ketertarikan nasabah milenial terhadap KPR Subsidi di BTN Syariah KCP Kudus. Inovasi kebijakan pembiayaan perumahan yang meningkatkan aksesibilitas dan keterjangkauan sejalan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah milenial dalam memilih KPR Subsidi. Dukungan pemerintah dan peran lembaga keuangan syariah juga merupakan elemen penting yang ditemukan dalam kedua penelitian.⁴⁷

Kesimpulannya, penelitian ini membuktikan bahwa teori-teori tentang minat membeli sangat relevan dalam konteks minat nasabah milenial terhadap KPR Subsidi di BTN Syariah KCP Kudus. Faktor-faktor kognitif, afektif, dan perilaku yang disebutkan dalam teori AIDACS secara jelas tercermin dalam temuan penelitian ini, memberikan pemahaman yang komprehensif tentang faktor-faktor yang mempengaruhi minat beli nasabah milenial terhadap produk KPR Subsidi.⁴⁸ Dengan demikian, teori dan hasil penelitian ini saling mendukung dan memperkuat pemahaman mengenai minat beli nasabah milenial dalam konteks pembiayaan perumahan.

2. Analisis Faktor Pendukung Nasabah Milenial Terhadap Produk Pembiayaan KPR Subsidi di BTN Syariah KCP Kudus

Perkembangan sektor perbankan syariah di Indonesia terus menunjukkan peningkatan yang signifikan, sejalan dengan meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap prinsip-prinsip keuangan syariah. Salah satu produk yang menarik perhatian adalah Kredit Pemilikan Rumah (KPR) subsidi, yang dirancang untuk membantu masyarakat berpenghasilan rendah dan menengah dalam memiliki hunian. Bank Tabungan Negara (BTN) Syariah, sebagai salah satu pelopor dalam pembiayaan perumahan syariah, telah mengimplementasikan produk KPR subsidi ini di berbagai wilayah, termasuk di Kantor Cabang Pembantu (KCP) Kudus.

Generasi milenial, yang merupakan kelompok demografis terbesar saat ini, memiliki karakteristik dan preferensi yang unik

⁴⁶Rachman, A., & Nugraha, A. "Millennial Consumers' Interest in Sharia Mortgage Financing in Indonesia". *Journal of Islamic Financial Studies*, 7(3), (2021): 78-90.

⁴⁷Sururi, Ahmad. "The Effectiveness of Housing Finance Policy Innovation for Low-Income Communities in Indonesia." *Architecture and Urban Planning* 20.1 (2024): 28-39.

⁴⁸Priansa, "Manajemen Pelayanan Prima."

dalam hal keuangan dan investasi. Menurut berbagai penelitian, generasi ini cenderung lebih peka terhadap harga, nilai, dan kemudahan akses informasi. Oleh karena itu, pemahaman yang mendalam mengenai faktor-faktor yang mendukung minat nasabah milenial terhadap produk KPR subsidi sangat penting bagi BTN Syariah dalam mengembangkan strategi pemasaran yang efektif.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat beberapa faktor pendukung yang memengaruhi minat nasabah milenial terhadap KPR Subsidi di BTN Syariah KCP Kudus. Salah satu faktor utama adalah proses pelayanan yang baik selama pengajuan KPR Subsidi. Berdasarkan wawancara dengan nasabah, pelayanan yang ramah, rinci, dan nyaman selama proses akad menjadi faktor penting yang mempengaruhi keputusan nasabah untuk memilih produk pembiayaan ini.⁴⁹ Para nasabah merasa bahwa pelayanan yang baik menciptakan kepercayaan dan kenyamanan, informasi dari nasabah dalam pelaksanaan akad juga dijelaskan mengenai proses akad dari tahap awal hingga akhir akad sehingga nasabah mudah dalam memahami proses akad tersebut, jadi mereka yakin bahwa memilih KPR Subsidi tidak akan mengecewakan.⁵⁰

Selain itu, kemudahan persyaratan saat pengajuan KPR Subsidi juga menjadi faktor pendukung yang signifikan. Nasabah mengungkapkan bahwa proses pengajuan relatif mudah, terutama karena mereka dibantu oleh pihak developer atau kantor pemasaran.⁵¹ Dokumen yang diperlukan juga cukup standar, seperti slip gaji, dokumen keluarga, dan surat-surat lainnya. Hal ini membuat nasabah merasa bahwa proses pengajuan menjadi lebih efisien dan tidak memakan banyak waktu.⁵²

Tanggapan dari pihak karyawan BTN Syariah KCP Kudus juga menegaskan bahwa pelayanan yang diberikan kepada nasabah selama proses pembiayaan sangat baik dan mengutamakan kepuasan nasabah. Mereka berkomitmen untuk memberikan yang

⁴⁹ “Andri Susanto ‘Nasabah KPR Subsidi BTN Syariah KCP Kudus, Wiraswasta “Wawancara Pribadi” Pada Tanggal 16 Mei 2024.””

⁵⁰ “Dinda Aryani ‘Nasabah KPR Subsidi BTN Syariah KCP Kudus, Ibu Rumah Tangga “Wawancara Pribadi” Pada Tanggal 16 Mei 2024.””

⁵¹ “Andri Susanto ‘Nasabah KPR Subsidi BTN Syariah KCP Kudus, Wiraswasta “Wawancara Pribadi” Pada Tanggal 16 Mei 2024.””

⁵² “Lusiana Fitriani ‘Nasabah KPR Subsidi BTN Syariah KCP Kudus, PNS “Wawancara Pribadi” Pada Tanggal 16 Mei 2024.””

terbaik agar nasabah merasa nyaman dan puas selama proses akad berlangsung.⁵³

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa faktor-faktor seperti pelayanan yang baik dan kemudahan persyaratan memainkan peran penting dalam meningkatkan minat nasabah milenial terhadap produk pembiayaan KPR Subsidi di BTN Syariah KCP Kudus. Adanya kepercayaan dari nasabah dan komitmen dari pihak bank dalam memberikan pelayanan yang terbaik menjadi landasan kuat dalam membangun hubungan yang baik antara bank dan nasabah, serta meningkatkan penerimaan terhadap produk pembiayaan perumahan syariah di kalangan masyarakat.

Teori kepuasan nasabah adalah salah satu konsep yang penting dalam bidang manajemen pemasaran dan layanan nasabah. Konsep ini berfokus pada pemahaman tentang sejauh mana nasabah merasa puas dengan produk atau layanan yang mereka terima dari suatu perusahaan atau lembaga. Kepuasan nasabah diukur berdasarkan seberapa baik produk atau layanan tersebut memenuhi atau melebihi harapan dan kebutuhan nasabah.⁵⁴

Menurut teori kepuasan nasabah, ada beberapa faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah, seperti kualitas produk atau layanan, harga, ketersediaan, pelayanan nasabah, dan pengalaman secara keseluruhan. Nasabah yang merasa puas cenderung menjadi nasabah setia dan merekomendasikan produk atau layanan tersebut kepada orang lain, sementara nasabah yang tidak puas dapat meninggalkan merek atau perusahaan tersebut dan memberikan ulasan negatif.⁵⁵

Berdasarkan analisis peneliti bahwa penelitian ini secara relevan mencerminkan teori kepuasan nasabah dalam konteks perbankan syariah, terutama dalam konteks pembiayaan perumahan. Teori kepuasan nasabah menyoroti pentingnya memahami sejauh mana pelanggan merasa puas dengan produk atau layanan yang mereka terima dari suatu lembaga keuangan,

⁵³ “Regina Cahya "Financing Service BTN Syariah KCP Kudus, ‘Wawancara Pribadi’ Pada Tanggal 16 Mei 2024.”

⁵⁴ Goyal, Kirti, Satish Kumar, and Jing Jian Xiao. “Antecedents and consequences of Personal Financial Management Behavior: a systematic literature review and future research agenda.” *International Journal of Bank Marketing* 39.7 (2021): 1166-1207.

⁵⁵ Li, Feng, et al. “Customer satisfaction with bank services: The role of cloud services, security, e-learning and service quality.” *Technology in Society* 64 (2021): 101487.

seperti BTN Syariah. Dalam hal ini, hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor-faktor seperti kualitas pelayanan dan kemudahan persyaratan memainkan peran penting dalam meningkatkan minat nasabah milenial terhadap produk pembiayaan KPR Subsidi.

Secara khusus, teori kepuasan nasabah menekankan bahwa kepuasan nasabah dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diterima selama proses pengajuan dan pelaksanaan akad. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh BTN Syariah KCP Kudus, yang ramah, rinci, dan nyaman. Hal ini konsisten dengan teori kepuasan nasabah yang menekankan pentingnya pelayanan yang baik dalam membangun kepercayaan dan kenyamanan bagi nasabah.

Selain itu, hasil penelitian juga menyoroti bahwa kemudahan persyaratan saat pengajuan KPR Subsidi merupakan faktor pendukung yang signifikan dalam meningkatkan minat nasabah. Teori kepuasan nasabah mengindikasikan bahwa pelanggan yang merasa bahwa proses pengajuan produk atau layanan berjalan dengan lancar dan efisien cenderung merasa lebih puas. Hal ini juga terlihat dalam hasil penelitian, di mana nasabah mengungkapkan bahwa proses pengajuan relatif mudah karena mereka dibantu oleh pihak developer atau kantor pemasaran.⁵⁶

Dengan demikian, hasil penelitian ini secara konsisten mendukung teori kepuasan nasabah dalam konteks perbankan syariah. Faktor-faktor seperti kualitas pelayanan dan kemudahan persyaratan memainkan peran penting dalam memengaruhi minat dan kepuasan nasabah terhadap produk pembiayaan KPR Subsidi di BTN Syariah KCP Kudus. Dengan memahami dan menerapkan prinsip-prinsip teori kepuasan nasabah, BTN Syariah dapat mengembangkan strategi pemasaran yang efektif dan membangun hubungan yang baik dengan nasabah, serta meningkatkan penerimaan terhadap produk pembiayaan perumahan syariah di kalangan masyarakat.⁵⁷

Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan oleh Dinda Nur Hafizah, dan M. Abrar Kasmin Hutagalun menunjukkan bahwa terdapat beberapa faktor yang memengaruhi keputusan generasi milenial dalam memilih KPR Syariah subsidi. Salah satu faktor utama adalah kemudahan akses informasi, di mana generasi

⁵⁶ “Andri Susanto ‘Nasabah KPR Subsidi BTN Syariah KCP Kudus, Wiraswasta ‘Wawancara Pribadi’ Pada Tanggal 16 Mei 2024.’”

⁵⁷ Ronald C. E Kalesaran, “Analisa Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Konsumen Dalam Pemilihan Lokasi Perumahan Di Kota Manado,” *Jurnal Ilmiah Media Engineering* 3, no. 3 (2013): 170–84.

milenial cenderung lebih sensitif terhadap harga, nilai, dan kemudahan akses informasi dalam memilih produk keuangan. Selain itu, faktor kepercayaan juga memainkan peran penting, di mana generasi milenial cenderung memilih produk KPR Syariah subsidi dari lembaga keuangan yang sudah terpercaya dan memiliki reputasi baik dalam hal pelayanan dan keamanan. Selain itu, faktor kenyamanan dan kemudahan proses juga menjadi pertimbangan penting bagi generasi milenial dalam memilih KPR Syariah subsidi. Mereka cenderung memilih produk yang menawarkan proses pengajuan yang mudah, persyaratan yang jelas, dan pelayanan yang ramah dan efisien.⁵⁸

Hasil penelitian ini menggaris bawahi pentingnya faktor-faktor tertentu yang memengaruhi minat dan keputusan generasi milenial dalam memilih KPR Syariah subsidi di BTN Syariah KCP Kudus. Secara khusus, pelayanan yang baik dan kemudahan persyaratan diidentifikasi sebagai faktor utama yang mempengaruhi keputusan nasabah. Kesimpulan ini sejalan dengan temuan dalam penelitian oleh Dinda Nur Hafizah, dan M. Abrar Kasmin Hutagalun, yang menunjukkan bahwa generasi milenial cenderung memperhatikan kemudahan akses informasi, kepercayaan, kenyamanan, dan kemudahan proses dalam memilih produk keuangan, termasuk KPR Syariah subsidi.

⁵⁸Hafizah, Dinda Nur, and M. Abrar Kasmin Hutagalun. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Generasi Millennial Dalam Memilih Kredit Pemilikan Rumah (Kpr) Syariah Subsidi: Factors influencing the decision of the millennial generation in choosing subsidized housing loans at Bank Sumut KCP Syariah Marelan Raya (Case studies of customers of Bank Sumut KCP Syariah Marelan Raya)." *Management, Accounting, Islamic Banking and Islamic Economic Journal* 1.3 (2023): 833-847.