



Faktor Faktor yang Mempengaruhi Pengambilan Keputusan Kredit Pemilikan Rumah di Bank Tabungan Negara Jember

Nur Roziq Ramadani¹, Toriqh Afrizal Permana², Ayyu Ainin Mustafidah³

Universitas Islam Negeri Kiai haji Achmad Siddiq Jember, Indonesia¹⁻³

Email Korespondensi : roziqramadhani9999@gmail.com, toriqhafrizal1@gmail.com

Ayyuaininmustafidah@uinkhas.ac.id

Article received: 01 Januari 2026, Review process: 12 Januari 2026

Article Accepted: 22 Maret 2026, Article published: 05 Juni 2026

ABSTRACT

Housing Loans or Mortgage Credit (Kredit Pemilikan Rumah/KPR) are among the most widely used banking products that help people obtain proper housing through installment payment systems. PT. Bank Tabungan Negara (BTN), as a bank specializing in housing financing, plays an important role in distributing mortgage loans in Indonesia, including in Jember Regency. This study aims to identify the factors influencing customer decisions in taking mortgage loans at BTN Jember Branch. The research method used is a descriptive qualitative approach through literature studies from various journals and previous research. The results show that customer decisions in choosing mortgage loans are influenced by several main factors, namely credit requirements, interest rates, credit subsidies, service quality, promotion, housing location, as well as personal and socio-economic factors of customers. Interest rates and ease of procedures are the most dominant factors because they are directly related to the financial capability of the community. In addition, public trust in BTN as a specialist housing financing bank is also an important consideration in mortgage decision-making.

Keywords: Mortgage Credit, BTN Jember, Customer Decisions, Decision-Making Factors

ABSTRAK

Kredit Pemilikan Rumah (KPR) merupakan salah satu produk perbankan yang banyak diminati masyarakat untuk memperoleh hunian layak dengan sistem pembayaran bertahap. PT. Bank Tabungan Negara (BTN) sebagai bank yang fokus pada pembiayaan perumahan memiliki peran penting dalam penyaluran KPR di Indonesia, termasuk di Kabupaten Jember. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam mengambil KPR di BTN Cabang Jember. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif melalui studi literatur dari berbagai jurnal dan penelitian terdahulu. Hasil kajian menunjukkan bahwa keputusan nasabah dalam mengambil KPR dipengaruhi oleh beberapa faktor utama, yaitu persyaratan kredit, tingkat suku bunga, subsidi kredit, kualitas pelayanan, promosi, lokasi perumahan, serta faktor pribadi dan sosial ekonomi nasabah. Faktor suku bunga dan kemudahan prosedur menjadi faktor yang paling dominan karena berkaitan langsung dengan kemampuan finansial masyarakat. Selain itu, kepercayaan terhadap BTN sebagai bank spesialis pembiayaan perumahan juga menjadi pertimbangan penting dalam pengambilan keputusan KPR.

Kata Kunci: KPR, BTN Jember, Keputusan Nasabah, Faktor Pengambilan Keputusan.

PENDAHULUAN

Kebutuhan akan rumah merupakan salah satu kebutuhan primer bagi masyarakat selain sandang dan pangan. Rumah tidak hanya berfungsi sebagai tempat tinggal, tetapi juga sebagai sarana untuk menciptakan rasa aman, nyaman, dan meningkatkan kesejahteraan keluarga (Sumartan & Wahyuddin, 2023). Namun, tingginya harga properti di Indonesia menyebabkan sebagian besar masyarakat mengalami kesulitan untuk membeli rumah secara tunai. Oleh karena itu, fasilitas Kredit Pemilikan Rumah (KPR) menjadi solusi yang banyak dipilih masyarakat untuk memperoleh rumah dengan sistem pembayaran cicilan dalam jangka panjang.

Berdasarkan data Survei Sosial Ekonomi Nasional (Susenas) tahun 2023, *backlog* atau kekurangan kepemilikan rumah di Indonesia masih mencapai sekitar 9,9 juta unit rumah. Selain itu, kebutuhan rumah baru setiap tahun diperkirakan mencapai 600.000–800.000 unit, sedangkan kemampuan penyediaan rumah hanya berkisar 400.000–450.000 unit per tahun sehingga kebutuhan rumah masyarakat terus meningkat (Kompas.com, 2024). Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kebutuhan masyarakat terhadap pembiayaan rumah melalui KPR masih sangat tinggi. PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk atau BTN dikenal sebagai salah satu bank yang fokus pada pembiayaan perumahan melalui produk KPR subsidi maupun non-subsidi. BTN menjadi salah satu bank yang memiliki peran penting dalam membantu masyarakat memperoleh hunian layak melalui berbagai program pembiayaan rumah. Kehadiran BTN Cabang Jember memberikan kemudahan bagi masyarakat Kabupaten Jember dalam memperoleh akses pembiayaan rumah, terutama bagi masyarakat berpenghasilan menengah ke bawah.

Kabupaten Jember sendiri merupakan salah satu daerah di Jawa Timur yang mengalami perkembangan sektor perumahan yang cukup pesat. Hal tersebut terlihat dari meningkatnya pembangunan perumahan subsidi maupun non-subsidi yang bekerja sama dengan pihak perbankan. Tingginya minat masyarakat terhadap kepemilikan rumah menyebabkan permintaan terhadap fasilitas KPR juga semakin meningkat. Meskipun demikian, dalam proses pengambilan keputusan KPR, masyarakat tidak hanya mempertimbangkan kebutuhan akan rumah, tetapi juga berbagai faktor lain seperti tingkat pendapatan, suku bunga kredit, persyaratan administrasi, promosi, kualitas pelayanan bank, lokasi perumahan, hingga kondisi sosial ekonomi. Selain itu, masih banyak masyarakat yang mengalami kendala dalam proses pengajuan KPR, seperti keterbatasan pendapatan, riwayat kredit yang kurang baik, serta kekhawatiran terhadap kenaikan suku bunga cicilan.

Dalam teori perilaku konsumen, keputusan pembelian atau pengambilan keputusan dipengaruhi oleh faktor budaya, sosial, pribadi, dan psikologis (Kotler & Keller, 2016). Faktor-faktor tersebut juga memengaruhi keputusan masyarakat dalam memilih produk KPR pada suatu bank. Oleh karena itu, bank perlu memahami faktor-faktor yang memengaruhi keputusan nasabah agar mampu meningkatkan kualitas pelayanan dan strategi pemasaran yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Penelitian mengenai faktor-faktor yang memengaruhi keputusan pengambilan KPR telah banyak dilakukan. Namun, sebagian besar penelitian sebelumnya lebih berfokus pada faktor ekonomi seperti suku bunga dan pendapatan

nasabah. Sementara itu, penelitian yang secara khusus membahas pengaruh pelayanan, promosi, dan persepsi masyarakat terhadap pengambilan KPR di PT Bank Tabungan Negara (BTN) Cabang Jember masih terbatas. Penelitian ini memiliki kebaruan karena mengkaji keputusan pengambilan KPR pada masyarakat Jember di tengah meningkatnya harga properti dan perubahan kondisi ekonomi masyarakat.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini penting dilakukan untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi keputusan masyarakat dalam mengambil Kredit Pemilikan Rumah (KPR) di PT Bank Tabungan Negara (BTN) Cabang Jember. Dengan mengetahui faktor-faktor tersebut, pihak bank diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan, strategi promosi, serta kemudahan prosedur kredit guna meningkatkan minat masyarakat terhadap produk KPR.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan kualitatif digunakan untuk memahami dan mendeskripsikan faktor-faktor yang memengaruhi keputusan masyarakat dalam mengambil KPR di BTN KC Jember secara mendalam dan sistematis. Sumber data dalam penelitian ini menggunakan data sekunder gabungan. Data pertama diperoleh melalui studi literatur dari berbagai jurnal ilmiah, skripsi terdahulu, buku, dan laporan tahunan resmi yang berkaitan dengan faktor pengambilan keputusan KPR di BTN Jember. Data kedua diperoleh melalui metode penambangan teks (*text mining*) dan analisis sentimen terhadap ulasan publik (*user reviews*) di platform Google Maps Bank BTN KC Jember. Total ulasan yang dianalisis berjumlah 120 ulasan pengguna yang telah difilter dari akun indikatif spam.

Teknik analisis data dilakukan secara deskriptif kualitatif, yaitu dengan mengumpulkan, mengelompokkan, menganalisis, dan menginterpretasikan berbagai informasi yang berkaitan dengan faktor-faktor yang memengaruhi keputusan pengambilan KPR. Analisis dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan sehingga diperoleh gambaran mengenai faktor-faktor dominan yang memengaruhi keputusan masyarakat dalam memilih produk KPR di BTN Cabang Jember.

Penelitian ini berfokus pada faktor-faktor yang memengaruhi keputusan masyarakat dalam mengambil KPR, seperti tingkat suku bunga, pendapatan, persyaratan kredit, kualitas pelayanan, promosi, dan kondisi sosial ekonomi masyarakat. Dengan pendekatan tersebut, penelitian diharapkan mampu memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai pertimbangan masyarakat dalam memilih produk KPR di PT Bank Tabungan Negara (BTN) Cabang Jember.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kepercayaan Nasabah dalam Pengambilan Keputusan KPR

Kepercayaan menjadi faktor utama yang memengaruhi keputusan masyarakat dalam mengambil Kredit Pemilikan Rumah (KPR) di PT Bank Tabungan Negara (BTN) Cabang Jember. Dalam teori perilaku konsumen, kepercayaan termasuk dalam faktor psikologis yang mampu memengaruhi keyakinan seseorang

sebelum mengambil keputusan pembelian atau penggunaan jasa. Semakin tinggi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap suatu lembaga keuangan, maka semakin tinggi pula minat masyarakat dalam menggunakan produk yang ditawarkan.

Kepercayaan masyarakat terhadap BTN terbentuk karena BTN dikenal sebagai bank yang fokus pada pembiayaan perumahan dan memiliki pengalaman yang kuat dalam penyaluran KPR subsidi maupun non-subsidi. Selain itu, citra BTN sebagai bank spesialis KPR membuat masyarakat merasa lebih aman dan yakin dalam mengambil kredit rumah jangka panjang.

Tingginya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap BTN dapat dilihat dari tingginya penyaluran KPR subsidi FLPP di Kabupaten Jember. Berdasarkan data BTN Jawa Timur tahun 2025, Kabupaten Jember menjadi daerah dengan penyaluran KPR subsidi tertinggi di Jawa Timur, yaitu sebanyak 2.205 unit rumah. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa minat masyarakat Jember terhadap produk KPR BTN masih sangat tinggi.

Tabel 1
Penyaluran KPR FLPP BTN Jawa Timur Tahun 2025

Daerah	Jumlah Unit
Jember	2.205 unit
Malang	1.534 unit
Banyuwangi	870 unit

Sumber: BTN Jawa Timur (2025)

Hasil penelitian Sanya (2023) juga menunjukkan bahwa kepercayaan menjadi faktor prioritas dalam keputusan nasabah memilih KPR BTN Cabang Jember. Hasil tersebut sejalan dengan kondisi masyarakat Jember yang cenderung memilih lembaga keuangan yang telah memiliki reputasi baik dan dikenal luas dalam pembiayaan rumah.

Selain faktor reputasi, kepercayaan nasabah juga dipengaruhi oleh transparansi informasi, kemudahan konsultasi, dan pelayanan bank yang dianggap mampu memberikan solusi pembiayaan rumah sesuai kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, kepercayaan tidak hanya berkaitan dengan citra bank, tetapi juga berkaitan dengan pengalaman dan kenyamanan nasabah selama proses pengajuan KPR berlangsung.

Kemudahan Persyaratan dan Kualitas Pelayanan

Kemudahan persyaratan kredit menjadi salah satu pertimbangan penting masyarakat dalam memilih produk KPR. Masyarakat cenderung memilih bank yang memiliki prosedur pengajuan yang sederhana, proses pencairan yang cepat, serta persyaratan administrasi yang mudah dipenuhi. Faktor tersebut menjadi penting karena sebagian besar masyarakat yang mengajukan KPR berasal dari kelompok berpenghasilan menengah yang membutuhkan proses pengajuan kredit yang praktis dan tidak berbelit-belit.

Dalam teori perilaku konsumen, kemudahan prosedur dan kualitas pelayanan termasuk dalam faktor eksternal yang dapat memengaruhi keputusan pembelian. Pelayanan yang baik dapat meningkatkan kenyamanan dan kepuasan

nasabah sehingga mampu mendorong keputusan masyarakat dalam memilih produk KPR.

Penelitian Haifa (2019) menunjukkan bahwa faktor persyaratan pengajuan kredit memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan masyarakat dalam mengambil KPR di BTN Cabang Jember. Penelitian tersebut menggunakan pendekatan kuantitatif dengan sampel sebanyak 100 responden nasabah KPR BTN Jember serta dianalisis menggunakan uji *Chi-square* dan *Coefficient Contingency*.

Tabel 2

Faktor Persyaratan Pengajuan KPR

Variabel	Nilai C	Keterangan
Persyaratan Pengajuan	0,093	Pengaruh lemah namun signifikan

Sumber: Haifa (2019)

Meskipun nilai hubungan kuantitatifnya lemah, analisis kualitatif dari ulasan Google Maps mengungkap dinamika operasional yang lebih kompleks terkait kualitas pelayanan di lapangan. Ketika ulasan nasabah dibedah berdasarkan dimensi pelayanan ril, ditemukan aspek-aspek pelayanan spesifik yang memengaruhi kepuasan pasca-keputusan pembelian (*post-purchase satisfaction*).

Tabel 2

Matriks Sentimen dan Catatan Kualitatif Ulasan Google Maps Bank BTN KC Jember

Kategori Pelayanan	Orientasi Sentimen	Intisari Temuan Masukan Nasabah
Garda Depan (Security)	Sangat Positif (★★★★★)	Personel keamanan dinilai sangat ramah, sigap menyapa, aktif membantu mengarahkan nomor antrian, serta memiliki inisiatif tinggi melayani nasabah lansia.
Staf (Teller & CS)	Positif - Netral (★★★☆☆)	Staf dinilai sopan dan informatif. Namun, terdapat keluhan mengenai durasi penyelesaian masalah dokumen administrasi KPR yang relatif lama.
Sistem Antrian / Waktu Tunggu	Negatif (★☆☆☆☆)	Menjadi titik keluhan utama (<i>pain point</i>). Terjadi penumpukan antrian yang panjang pada jam sibuk (istirahat) dan awal bulan akibat terbatasnya konter aktif.
Infrastruktur Fisik & ATM	Netral (★★★☆☆)	Kondisi ruang tunggu bersih, nyaman, dan ber-AC. Namun, terdapat keluhan berulang mengenai unit ATM yang kadang kehabisan uang (<i>out of cash</i>) di akhir pekan.

Sumber: Hasil Olah Data Analisis Ulasan Google Maps (2026)

Data di atas menunjukkan bahwa pelayanan garda depan (*security*) menjadi jangkar sentimen positif yang sangat kuat. Namun, efisiensi sistem antrian di dalam kantor menjadi titik kritis yang sering dikeluhkan nasabah (bintang 1-3). Hal ini

menunjukkan adanya gap antara ekspektasi kecepatan layanan dengan kapasitas operasional konter Customer Service pada waktu-waktu sibuk

Pengaruh Suku Bunga dan Subsidi Pemerintah

Faktor ekonomi menjadi salah satu pertimbangan utama masyarakat dalam mengambil KPR karena berkaitan langsung dengan kemampuan pembayaran cicilan rumah. Tingkat suku bunga memengaruhi besar kecilnya cicilan yang harus dibayar setiap bulan sehingga masyarakat cenderung memilih produk KPR dengan bunga yang rendah dan stabil.

Penelitian Haifa (2019) menunjukkan bahwa suku bunga memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan pengambilan KPR di BTN Cabang Jember. Namun, tingkat pengaruhnya tergolong lemah karena masyarakat lebih memprioritaskan kesempatan memperoleh rumah dibandingkan perbedaan tingkat bunga antarbank.

Tabel 4.
Faktor Ekonomi dalam Pengambilan KPR

Variabel	Nilai C	Keterangan
Suku Bunga	0,153	Pengaruh lemah namun signifikan
Subsidi Angsuran	0,166	Faktor paling dominan

Sumber: Haifa (2019)

Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa subsidi angsuran menjadi faktor ekonomi yang paling dominan dalam keputusan pengambilan KPR. Program subsidi pemerintah dinilai mampu membantu masyarakat berpenghasilan rendah dalam memperoleh rumah dengan cicilan yang lebih ringan dan terjangkau.

Kondisi tersebut sejalan dengan karakteristik masyarakat Jember yang sebagian besar berasal dari kelompok ekonomi menengah ke bawah sehingga sangat mempertimbangkan kemampuan finansial sebelum mengambil kredit rumah jangka panjang. Adanya subsidi pemerintah membuat masyarakat merasa lebih mampu untuk memenuhi kewajiban pembayaran cicilan rumah setiap bulan.

Selain itu, peningkatan harga properti juga menyebabkan masyarakat semakin bergantung pada fasilitas KPR subsidi. Oleh karena itu, keberadaan subsidi pemerintah menjadi faktor penting yang mampu meningkatkan minat masyarakat terhadap produk KPR BTN Cabang Jember. Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa keputusan masyarakat dalam mengambil KPR dipengaruhi oleh kombinasi faktor psikologis, pelayanan, dan ekonomi. Faktor kepercayaan menjadi faktor utama dalam membentuk keputusan nasabah, sedangkan faktor persyaratan kredit, kualitas pelayanan, suku bunga, dan subsidi pemerintah menjadi faktor pendukung yang turut memengaruhi keputusan masyarakat dalam memilih produk KPR di PT Bank Tabungan Negara (BTN) Cabang Jember.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa keputusan masyarakat dalam mengambil Kredit Pemilikan Rumah (KPR) di PT

Bank Tabungan Negara (BTN) Cabang Jember dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu faktor kepercayaan nasabah, persyaratan dan kualitas pelayanan, serta faktor ekonomi seperti suku bunga dan subsidi pemerintah. Faktor kepercayaan menjadi faktor yang paling dominan dalam memengaruhi keputusan masyarakat mengambil KPR di BTN Cabang Jember. Kepercayaan tersebut terbentuk karena BTN memiliki reputasi sebagai bank yang fokus pada pembiayaan perumahan sehingga masyarakat merasa lebih aman dan yakin dalam menggunakan produk KPR BTN. Selain itu, kemudahan persyaratan kredit dan kualitas pelayanan juga memengaruhi keputusan masyarakat. Prosedur pengajuan yang mudah, pelayanan yang cepat, serta komunikasi yang baik dari pihak bank mampu meningkatkan kenyamanan nasabah selama proses pengajuan KPR berlangsung.

Faktor ekonomi seperti suku bunga dan subsidi pemerintah turut menjadi pertimbangan utama masyarakat dalam mengambil KPR. Subsidi pemerintah menjadi faktor ekonomi yang paling dominan karena mampu membantu masyarakat berpenghasilan menengah ke bawah dalam memperoleh rumah dengan cicilan yang lebih ringan dan terjangkau. Dengan demikian, keputusan masyarakat dalam mengambil KPR di BTN Cabang Jember tidak hanya dipengaruhi oleh faktor ekonomi, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor psikologis dan kualitas pelayanan bank. Oleh karena itu, BTN Cabang Jember perlu mempertahankan tingkat kepercayaan nasabah, meningkatkan kualitas pelayanan, serta memberikan kemudahan prosedur kredit agar minat masyarakat terhadap produk KPR terus meningkat.

DAFTAR RUJUKAN

- Bascha, Ulfatul. "Analisis Pengaruh Pendapatan dan Kemampuan Nasabah terhadap Pengambilan Kredit Pemilikan Rumah (KPR)." Skripsi, Universitas Jember, 2014.
- Haifa. "Analisis Faktor-Faktor yang Dapat Mempengaruhi Keputusan Konsumen dalam Mengambil Kredit KPR pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Cabang Jember." *Relasi: Jurnal Ekonomi* 17, no. 1 (2019): 1-15.
- Kotler, Philip, and Kevin Lane Keller. *Marketing Management*. 15th ed. New Jersey: Pearson Education, 2016.
- Masrurah, Abidah. "Pengaruh Pendapatan dan Suku Bunga terhadap Permintaan Kredit Pemilikan Rumah (KPR)." Skripsi, IAIN Palangka Raya, 2022.
- PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. *Laporan Tahunan BTN 2023*. Jakarta: PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, 2023.
- PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. *Laporan Tahunan BTN 2024*. Jakarta: PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, 2024.
- Sanya, Aora Dayanx Virela. "Analisis Faktor Prioritas Keputusan Nasabah dalam Memilih Kredit Pemilikan Rumah (KPR) di BTN KC Jember." Skripsi, UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2023.
- Setiadi, Nugroho J. *Perilaku Konsumen: Perspektif Kontemporer pada Motif, Tujuan, dan Keinginan Konsumen*. Jakarta: Kencana, 2019.
- Sumartan, and Nur Rahmah Wahyuddin. "Peranan Bisnis Makanan dan Minuman Berbasis Home Industry dalam Meningkatkan Kesejahteraan Keluarga

Pelaku UMKM di Kawasan Kuliner Monumen Ganggawa Kabupaten Sidenreng Rappang." *Trending: Jurnal Manajemen dan Ekonomi* 1, no. 4 (2023): 15-32.

Swastha, Basu, dan T. Hani Handoko. *Manajemen Pemasaran: Analisis Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: BPFE, 2018.

Tjiptono, Fandy. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset, 2019.

Hasil Olah Data Analisis Ulasan Google Maps (2026)