

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Bank BTN merupakan salah satu Bank yang memiliki kinerja meningkat dari periode ke periode terbukti dengan konsistensi Bank BTN meningkatkan pelayanan melalui *Priority Banking*, Bank BTN konsisten pada bisnis inti (*Core Bussiness*) dalam pembiayaan perumahan sesuai dengan visi Bank BTN sendiri yang ingin menjadi Bank termuka dalam pembiayaan perumahan.

Bank BTN lebih dikenal dengan produk Kredit Pemilikan Rumah (KPR) atau pembiayaan rumah tinggal. Kredit Pemilikan Rumah atau biasa disebut KPR merupakan cara yang sangat membantu masyarakat Indonesia untuk mendapatkan hunian sendiri. Seperti kita ketahui bahwa harga tanah di kota-kota besar seperti di Jawa cenderung mahal dan tiap tahun semakin meningkat. Otomatis golongan masyarakat kelas menengah kebawah sangat berat membeli hunian dengan pembayaran kontan. Untuk Merealisasikan kebutuhan akan tempat tinggal bagi masyarakat Kota Bogor Bank BTN KCP Dramaga Bogor membantu masyarakat dengan produk Kredit Pemilikan Rumah Bersubsidi. KPR Bersubsidi adalah kredit yang diberikan oleh pemerintah untuk masyarakat yang berpenghasilan rendah untuk dapat memiliki tempat tinggal yang layak.

Dengan adanya Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Bersubsidi diharapkan masyarakat berpenghasilan rendah dapat memiliki rumah tanpa harus membayar secara langsung/kontan. Bank BTN KCP Dramaga Bogor bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan terhadap produk-produk perbankan khususnya Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Subsidi terhadap masyarakat di wilayah Bogor

sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Bogor Nomor 6 Tahun 2021 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2011 Tentang Rencana Tata Ruang Wilayah Kota Bogor Tahun 2011-2031 Pasal 69Q.

Kepemilikan rumah adalah salah satu indikator tingkat kesejahteraan suatu masyarakat di mana rumah sekaligus juga menjadi sarana awal dalam membangun keluarga yang sejahtera. Sayangnya, meski kebutuhan masyarakat akan rumah sebenarnya merupakan salah satu kebutuhan yang sangat mendasar, nilai perolehannya yang tinggi sering kali sulit untuk dipenuhi dengan penghasilan yang dimiliki oleh kebanyakan masyarakat Indonesia. Perumahan merupakan tugas yang harus dilaksanakan oleh pemerintah, pemerintah daerah, dan/atau setiap orang untuk dapat memiliki rumah tinggal secara layak dalam lingkungan yang sehat. (UU No. 1 Tahun 2011 Pasal 19 Tentang Perumahan dan Kawasan Pemukiman) Kesenjangan pemenuhan kebutuhan perumahan (*backlog*) yang relatif masih besar, Kondisi ini terjadi antara lain karena masih kurangnya kemampuan daya beli masyarakat khususnya Masyarakat Berpenghasilan Rendah dalam memenuhi kebutuhan akan rumahnya.

Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) dalam Survei Sosial Ekonomi (Susenas) Tahun 2023 mencatat kesenjangan angka kebutuhan rumah (*backlog*) kepemilikan rumah sepanjang tahun 2023 turun menjadi 9,9 juta unit dari tahun sebelumnya yaitu 10,5 juta unit. Angka *backlog* kelayakan hunian juga mengalami penurunan signifikan dari 16,14 juta unit (2022) menjadi 14,84 juta unit pada tahun 2023 untuk menyelesaikan permasalahan tersebut pemerintah membuat suatu program yang dikenal dengan Program Sejuta Rumah (PSR). Program tersebut dilaksanakan oleh Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR)

yang bekerja sama dengan Bank-Bank penyalur KPR di Indonesia sejak tahun 2015 untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, baik MBR dan non-MBR. Program Sejuta Rumah bertujuan menggerakkan seluruh stakeholder di bidang perumahan baik Pemerintah Pusat, Daerah, swasta, dan masyarakat bersama-sama untuk membangun rumah, khususnya bagi MBR.

Bank BTN sebagai BUMN yang menerima penugasan dari Pemerintah untuk menyalurkan KPR juga didorong untuk meningkatkan peranannya sehingga dapat menjadi contoh bagi bank-bank lainnya dalam penyaluran KPR. Pemilikan rumah merupakan salah satu indikator penting dalam meningkatkan kesejahteraan dan stabilitas finansial bagi masyarakat. PT. Bank Tabungan Negara (Persero) telah menyalurkan KPR Bersubsidi kepada lebih dari 4 juta rumah tangga yang tidak mampu memiliki rumah. Hal ini sejalan dengan langkah pemerintah untuk mengurangi angka laju kekurangan atau *backlog* perumahan yang masih cukup tinggi.

Tabel 1.1 Backlog Perumahan

Data	2020 (juta)	2021(juta)	2022 (juta)	2023 (juta)
Kepemilikan	12,75	12,72	10,51	9,90
Kelayakan Huni	16,62	16,42	16,14	14,84

Sumber : Badan Pusat Statistik (Susesnas) Maret 2023

Dukungan yang diberikan pemerintah adalah berupa pembiayaan Kredit Pemilikan Rumah (KPR), KPR adalah produk pembiayaan yang diberikan kepada peserta yang ingin membeli hunian yang sudah jadi, FLPP adalah dukungan fasilitas likuiditas pembiayaan perumahan kepada MBR yang pengelolaannya

dilaksanakan oleh BP TAPERA, KPR merupakan program pembiayaan kepemilikan rumah pertama, dan KRR, yakni program pembiayaan rumah pertama di atas tanah pribadi serta pembiayaan kepemilikan rumah bagi masyarakat non ASN Fasilitas Likuiditas Pembiayaan Perumahan (FLPP).

Berdasarkan data Bank Indonesia dalam Laporan Kinerja Pusat Pengelolaan Dana Pembiayaan Perumahan terkait nilai realisasi FLPP tahun 2020, berdasarkan sebaran per provinsi diperoleh lima provinsi dengan sebaran FLPP tertinggi yaitu provinsi Jawa Barat sebanyak 25.489 unit (23,33%), provinsi Jawa Timur sebanyak 7.860 unit (7,19%), Sulawesi Selatan 7.162 unit (6,56%), provinsi Sumatera Utara sebanyak 6.547 unit (5,99%), dan provinsi Kalimantan Barat sebanyak 5.541 unit (5,07%). Sebaran realisasi tersebut menunjukkan bahwa 5 (lima) provinsi tersebut merupakan pangsa pasar terbesar dalam penyaluran dana FLPP. Sedangkan realisasi terkecil dalam sebaran yaitu provinsi DKI Jakarta sebanyak 43 unit (0,04%).

Mulai tahun 2020, Bank BTN sudah fokus agar kaum milenial mudah punya rumah termasuk untuk memiliki KPR Subsidi. Untuk diketahui, Bank BTN dan BTN Syariah sepanjang tahun 2022 menjadi bank penyalur terbesar untuk KPR Subsidi baik KPR FLPP maupun KPR Tapera. Sepanjang tahun 2022 Bank BTN berhasil menyalurkan realisasi KPR Subsidi sebanyak 167.224 unit senilai Rp24,33 triliun jauh mengalahkan bank-bank lainnya. Dengan pencapaian tersebut, BP Tapera memberikan apresiasi kepada Bank BTN dan BTN Syariah sebagai Bank dengan Kontribusi Penyaluran FLPP Tertinggi Tahun 2022.

Bank BTN sebagai salah satu lembaga keuangan yang fokus pada pembiayaan perumahan memiliki peran strategis dalam menyediakan layanan

Kredit Pemilikan Rumah (KPR) bagi masyarakat. Namun, dalam praktiknya, implementasi program pelayanan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) oleh Bank BTN di berbagai wilayah dapat menghadapi tantangan yang beragam, termasuk perbedaan dalam proses pelayanan antar kantor cabang. Oleh karena itu, penting untuk melakukan studi kasus yang mendalam untuk mengevaluasi dan meningkatkan implementasi program pelayanan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) di tingkat kantor cabang.

Studi kasus ini difokuskan pada Bank BTN KCP Dramaga Bogor, yang terletak dalam konteks lingkungan perkotaan yang dinamis dan memiliki karakteristik serta tantangan tersendiri dalam pelayanan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Bersubsidi. Melalui analisis yang komprehensif terhadap Implementasi Program Pelayanan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Bersubsidi di Bank BTN KCP Dramaga Bogor, diharapkan dapat diidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas dan efisiensi pelayanan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Bersubsidi serta menyusun rekomendasi perbaikan yang konkret guna meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan nasabah. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif dalam pelayanan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Bersubsidi yang lebih optimal di Bank BTN maupun lembaga keuangan sejenis lainnya.

1.2 Fokus Penelitian

Peneliti memilih untuk memfokuskan penelitian pada Implementasi Program yang dilakukan oleh PT. Bank Tabungan Negara (Persero) KCP Dramaga Bogor dalam menjalankan Program Pelayanan Kredit Pemilikan Rumah Besubsidi di Kota/Kabupaten Bogor.

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan, rumusan masalah untuk penelitian mengenai Implementasi Program Pelayanan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Bersubsidi di Bank BTN KCP Dramaga Bogor dapat diformulasikan sebagai berikut:

”Bagaimana proses implementasi dan faktor penghambat implementasi Program Pelayanan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Bersubsidi di Bank BTN KCP Dramaga Bogor dilakukan?”

1.4. Tujuan Penelitian

”Untuk mengetahui bagaimana proses implementasi dan penghambat implementasi Program Pelayanan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Bersubsidi di Bank BTN KCP Dramaga Bogor dilakukan”

1.5. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Akademis

Peneliti mengharapkan penelitian ini dapat menjadi bahan kajian studi

Administrasi Publik pada umumnya, khususnya pada ilmu Kebijakan sehingga dapat memperbanyak pengetahuan mengenai Kebijakan dan Implementasi Program. Bagi Peneliti, penelitian ini diharapkan dapat menambah

ilmu dan wawasan yang sedang diteliti, serta dapat mengaplikasikan teori-teori yang telah peneliti dapatkan selama perkuliahan di Prodi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan Bandung.

2. Kegunaan Praktis

Peneliti mengharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi bahan referensi dan telaah akademis dan juga dapat menjadi panduan untuk peneliti lain. Peneliti berharap penelitian ini dapat menjadi dasar pengetahuan bagi masyarakat mengenai Program-Program yang diberikan Perbankan untuk memiliki tempat tinggal yang layak.