

RAGAM PERAN BTN SYARIAH DALAM Mendukung PROGRAM SEJUTA RUMAH RAKYAT DI INDONESIA

Abdul Rachman¹, Dila Pebriyanti²

Prodi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Cendekia Abditama^{1,2}
abdulrachman@uca.ac.id¹, dilafebriyanti07@gmail.com²

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran Bank BTN Syariah dalam mendukung program sejuta rumah untuk rakyat dalam pelayanan, pemasaran, dan pembiayaan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Sumber data dalam penelitian ini adalah sumber data primer yang diperoleh dari hasil observasi dan wawancara karyawan Bank BTN Syariah KCS Tangerang, nasabah dan pakar perbankan syariah. Sedangkan data sekunder diperoleh dari beberapa dokumen, brosur, website, artikel, buku, brosur, dan lainnya yang relevan dengan penelitian ini. Berdasarkan penelitian, diperoleh hasil bahwa peran Bank BTN Syariah dalam program sejuta rumah untuk rakyat sangat penting karena dapat memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam memiliki rumah yang layak. Peran BTN Syariah dalam program sejuta rumah untuk rakyat dapat dilakukan dalam beberapa kategori, yaitu: *Pertama*, kategori pelayanan. Bank BTN Syariah selalu menjunjung lima dimensi kualitas pelayanan yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan perhatian. *Kedua*, kategori pemasaran, Bank BTN Syariah memasarkan produk dan jasa dengan menggunakan metode langsung dan tidak langsung, pemasaran langsung dengan personal selling dan secara tidak langsung dengan beriklan melalui iklan banner, brosur, televisi dan media sosial. *Ketiga*, peran Bank BTN Syariah dalam kategori pembiayaan dengan memberikan produk pinjaman kepada semua pihak terkait dengan pembangunan perumahan, baik dari sisi *supply* maupun *demand*.

Kata kunci: *Bank Syaria'ah, BTN Syariah, Program Sejuta Rumah, Pembangunan*

Abstract: *This study aims to determine the role of Bank BTN Syariah in supporting the one million houses program for the people in service, marketing, and financing. This study uses a qualitative method with a descriptive approach. The data sources in this study are primary data sources obtained from observations and interviews with Bank BTN Syariah KCS Tangerang employees, customers, and Islamic banking experts. While secondary data was obtained from several documents, brochures, websites, articles, books, brochures, and others that are relevant to this research. Based on the research, the results show that the role of Bank BTN Syariah in the one million house program for the people is very important because it can provide convenience to the community in having a decent home. The role of BTN Syariah in the one million houses program for the people can be carried out in several categories, namely the first category of service, Bank BTN Syariah always upholds the five dimensions of service quality, namely physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and attention. Second, in the marketing category, Bank BTN Syariah markets products and services using direct and indirect methods, direct marketing with personal selling, and indirectly by advertising through banner ads, brochures, television, and social media. Third, the role of Bank BTN Syariah in the financing category by providing loan products to all parties related to housing development, both from the supply and demand sides.*

Keywords: Sharia Banks, BTN Sharia, One Million House Program, Development

PENDAHULUAN

Sejarah perkembangan industri perbankan syariah di Indonesia diawali dari aspirasi masyarakat Indonesia yang mayoritas muslim untuk memiliki sebuah alternatif sistem perbankan yang Islami.¹ Perkembangan dunia terus mengalami kemajuan yang sangat

¹ Achmad Sani Alhusain, "Bank Syariah Indonesia: Tantangan Dan Strategi Dalam Mendorong Perekonomian Nasional," 2021, 6.

signifikan. Bank syariah pertama berdiri di Indonesia adalah Bank Muamalat Indonesia. Bank Muamalat didirikan pada tahun 1992.² Hanya dalam waktu tujuh tahun, Bank Muamalat Indonesia mampu memiliki lebih dari 45 outlet yang tersebar di berbagai kota seperti Jakarta, Bandung, Balikpapan, Semarang dan Makassar. Perkembangan perbankan syariah pada era reformasi ditandai dengan disetujuinya UU No. 10 Tahun 1998. Dalam undang-undang tersebut diatur dengan rinci landasan hukum serta jenis-jenis usaha yang dapat dioperasikan dan diimplementasikan oleh bank syariah. Undang-undang tersebut juga telah memberikan arahan bagi bank-bank konvensional untuk membuka cabang syariah atau bahkan mengkonversikan diri secara total menjadi bank syariah.³

Bank syariah dan bank konvensional memiliki pengaruh yang sangat penting terhadap stabilitas perekonomian negara karena bank syariah merupakan salah satu badan usaha yang memiliki fungsi intermediasi dan peningkatan inklusi keuangan dengan melakukan penghimpunan dana berupa simpanan dan disalurkan kembali kepada masyarakat berupa pinjaman. Bank memiliki peran dalam pertumbuhan ekonomi serta penunjang pembangunan negara. Kemajuan suatu negara bisa diukur berdasarkan kondisi perbankan pada negara tersebut. Semakin banyak peran perbankan dalam suatu negara, maka akan semakin berkembang negara tersebut. Kondisi ini membuktikan bahwa keberadaan perbankan di suatu negara sangat dibutuhkan.⁴

Masyarakat di negara maju dan berkembang sangat membutuhkan bank syariah sebagai tempat untuk melakukan transaksi keuangannya. Bank syariah merupakan lembaga keuangan syariah yang aman dalam melakukan berbagai macam aktivitas keuangan.⁵ Bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah.⁶ Bank syariah sebagai lembaga intermediasi antara seorang investor yang sudah menginvestasikan dananya di bank dan menyalurkan dananya kepada pihak lain yang membutuhkan dana. Lembaga keuangan di Indonesia telah berkembang dengan dua kategori, yaitu konvensional dan syariah.⁷

Perbedaan yang mendasari antar lembaga keuangan konvensional dengan lembaga keuangan syariah terletak pada skema akad dan transaksi. Bank konvensional merupakan bank yang kegiatan usahanya menggunakan sistem bunga, kredit pada perbankan konvensional haram karena memakai sistem riba yang diperhalus dengan sebutan bunga, baik kredit itu bersifat konsumtif dan perbankan syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah. Dengan demikian, setiap

² Abdul Ghofur Anshori, *Perbankan Syariah di Indonesia*, (UGM PRESS, 2018).

³ Dede Nurohman, "Undang-Undang Perbankan Syariah: Makna, Implikasi dan Tantangan," *La_Riba* 2, no. 2 (31 Juli 2008): 279–96, <https://doi.org/10.20885/lariba.vol2.iss2.art8>.

⁴ Ika Atikah, Maimunah Maimunah, dan Fuad Zainuddin, "Penguatan Merger Bank Syariah BUMN Dan Dampaknya Dalam Stabilitas Perekonomian Negara," *SALAM: Jurnal Sosial Dan Budaya Syar-i* 8, no. 2 (25 Maret 2021): 515–32, <https://doi.org/10.15408/sjsbs.v8i2.19896>.

⁵ Alif Ulfa, "Dampak Penggabungan Tiga Bank Syariah Di Indonesia," *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 7, no. 2 (5 Juli 2021): 1101–6, <https://doi.org/10.29040/jiei.v7i2.2680>.

⁶ Abdul Rachman Abdul dkk., "Tantangan Perkembangan Perbankan Syariah Di Indonesia," *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance* 5, no. 2 (30 September 2022): 352–65, [https://doi.org/10.25299/jtb.2022.vol5\(2\).9505](https://doi.org/10.25299/jtb.2022.vol5(2).9505).

⁷ Rahmatina Awaliah Kasri dkk., "Digital Payment and Banking Stability in Emerging Economy with Dual Banking System," *Heliyon* 8, no. 11 (November 2022): e11198, <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2022.e11198>.

aktivitas yang dilakukan pada bank syariah, baik penghimpunan dana maupun dalam rangka penyaluran dana memberikan dan mengenakan imbalan atas dasar prinsip syariah, yakni jual beli dan bagi hasil.⁸

Undang-undang No. 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah adalah regulasi yang mengatur tentang perbankan syariah di Indonesia.⁹ Regulasi tersebut dapat menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan keadilan, kebersamaan, dan pemerataan kesejahteraan rakyat.¹⁰ Regulasi tersebut juga mengatur pendirian dan badan hukum bagi bank syariah di Indonesia. Untuk memperluas dan mempercepat perkembangan bank syariah di Indonesia, pemerintah menerbitkan undang-undang tersebut sehingga semua bank umum di Indonesia membuat unit usaha syariah, tidak terkecuali PT. Bank Tabungan Negara Tbk membuka Unit Usaha Syariah dengan brand BTN Syariah. Namun demikian, berdasarkan Undang-undang No. 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Nomor 59 Tahun 2020 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pemisahan UUS, PT. Bank Tabungan Negara Tbk harus melakukan *spin off* dan melepas Unit Usaha Syariah. Unit usaha syariah pada pertengahan 2023 harus dipisah dengan bank konvensional induk dengan beberapa cara, yaitu: mendirikan bank baru, atau menyerahkan aset ke bank syariah yang sudah ada.¹¹

Bank Tabungan Negara (BTN) memiliki *core business* dalam pembangunan perumahan di Indonesia dan produk andalannya adalah pembiayaan KPR. BTN juga merupakan bank BUMN yang selalu berkolaborasi dengan pemerintah dalam membantu semua program pemerintah termasuk program satu juta rumah.¹² Berdasarkan data Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR) bahwa capaian Program Sejuta Rumah per tanggal 31 Desember 2021 lalu berhasil mencapai angka 1.105.707 unit rumah di seluruh Indonesia. Program tersebut telah ada sejak tahun 2015 yang dicanangkan oleh Presiden Joko Widodo dalam rangka mengatasi kekurangan rumah khusus bagi masyarakat yang memiliki penghasilan rendah.¹³ Pada tahun 2022, pemerintah telah membangun 159.372 unit di beberapa wilayah di Indonesia. Program Sejuta Rumah tahun 2021 tersebut terdiri dari 826.500 unit rumah masyarakat berpenghasilan rendah (MBR). Adapun kontribusi Bank BTN dalam program sejuta rumah tahun lalu mencapai 757.000 unit. Ini menjadi *value* bagi Bank BTN dan Unit Usaha Syariah yaitu BTN Syariah. Bank BTN adalah bank yang kokoh dan fokus pada terhadap pembiayaan perumahan.

⁸ Muhammad Rauuf Ramadan, "Merger Bank Syariah dan Pengembangan UMKM di Indonesia," *Jurnal Syntax Transformation* 2, no. 6 (23 Juni 2021): 830–42, <https://doi.org/10.46799/jst.v2i6.290>.

⁹ Nurohman, "Undang-Undang Perbankan Syariah."

¹⁰ A. Maghfuriyah, S. Azam, dan S. Shukri, "Market Structure and Islamic Banking Performance in Indonesia: An Error Correction Model," *Management Science Letters* 9, no. 9 (2019): 1407–18.

¹¹ tim, "BTN Siap Lepas Unit Usaha Syariah ke Bank Syariah Tahun Depan," *ekonomi*, diakses 6 Februari 2023, <https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20220916081900-78-848582/btn-siap-lepas-unit-usaha-syariah-ke-bank-syariah-tahun-depan>.

¹² "Program Pembiayaan Bangun Rumah BTN iB," diakses 5 Februari 2023, <https://www.btn.co.id/id/Syariah-Home/Syariah-Data-Sources/Product-Links-Syariah/Produk-BTN-Syariah/Program/Program-Pembiayaan-Konsumer/Program-Pembiayaan-Bangun-Rumah-BTN-iB>.

¹³ "Bank Btn Kucurkan Lebih Dari Rp 155 Triliun Untuk Mendukung Program Sejuta Rumah," diakses 5 Februari 2023, <https://www.btn.co.id/id/Syariah-Home/Syariah-Data-Sources/Syariah-Video-and-Article/Info/Bank-Btn-Kucurkan-Lebih-Dari-Rp-155-Triliun-Untuk-Mendukung-Program-Sejuta-Rumah>.

Beberapa tantangan dalam pelaksanaan program satu juta rumah bagi Bank BTN Syariah adalah berupa pelayanan, pemasaran, pertumbuhan penduduk yang sangat pesat, masalah perijinan, infrastruktur dan pembiayaan pada perbankan. Proses pembiayaan rumah di BTN, nasabah datang ke developer untuk melihat rumah, saat nasabah sudah setuju, nasabah mengajukan pembiayaan rumah ke bank, saat semua berkas sudah lengkap dan diperiksa, saat bank berdiskusi dan berkas nasabah dimasukkan dan diolah untuk tahap selanjutnya yaitu data yang dibuat oleh bank sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku untuk melakukan analisis atau survei.¹⁴ Dalam survei tersebut, pihak bank juga menanyakan tentang tetangga dan bisnis nasabah. Setelah semua berkas dilaporkan sesuai dengan seluruh kebutuhan untuk nasabah menandatangani akad Murabahah dan Wakalah dengan pihak bank dimana nasabah memberi kuasa kepada pihak bank untuk membeli rumah bagi pengembang, yang kemudian dijual kepada nasabah.¹⁵

Selama ini, Bank BTN konvensional yang berada di garis terdepan dalam membangun banyak perumahan dan mengelola proyek pemerintah sehingga Bank BTN Syariah mengambil peran dalam pembangunan satu juta perumahan. Namun demikian, dalam praktiknya adanya perbedaan antara Bank BTN sebagai bank induk dari Bank BTN Syariah dalam hal akad pembiayaan seperti menggunakan akad *murabahah* dan *wakalah* pada pembiayaan KPR berbeda dengan BTN Konvensional, bahkan sistem bagi hasil dalam mengambil manfaat dari akad tersebut juga berbeda.

Oleh karena itu, penelitian ini perlu dilakukan untuk dapat menganalisa peran Bank BTN Syariah yang menjadi Unit Usaha Syariah dari Bank BTN Tbk dalam program satu juta rumah untuk rakyat meski bank induknya berbeda dalam *legal standing* yaitu konvensional dan syariah sehingga bank syariah dapat menjadi bagian dari lembaga keuangan syariah yang membantu pemerintah dengan tetap mengikuti prinsip-prinsip syariah.¹⁶

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif karena pada penelitian ini telah menggambarkan kondisi nyata dari kejadian yang diteliti. Penelitian kualitatif ini juga menggunakan pendekatan deskriptif. Sumber data dalam penelitian ini digunakan dua metode pengambilan data, yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Sumber data primer diperoleh dari sumber data pertama berupa hasil observasi peneliti di Bank BTN Syariah KCS Tangerang dan hasil wawancara langsung dengan karyawan Bank BTN Syariah KCS Tangerang, yaitu Rony Komara sebagai *DBM Supporting* dan Rahmansyah sebagai *Financing Marketing* dan beberapa nasabah pembiayaan KPR Subsidi IB dan pakar perbankan syariah. Sedangkan untuk data sekunder peneliti peroleh dari berbagai literatur berupa artikel, brosur, jurnal, arsip, website Bank BTN Syariah,

¹⁴ Abdul Rachman, "Dasar Hukum Kontrak (Akad) dan Implementasinya Pada Perbankan Syariah di Indonesia," *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 8, no. 1 (25 Februari 2022): 47, <https://doi.org/10.29040/jjie.v8i1.3616>.

¹⁵ Salahuddin El Ayyubi, Lukytawati Anggraeni, dan Almira Dyah Mahiswari, "Pengaruh Bank Syariah terhadap Pertumbuhan Ekonomi di Indonesia," *Al-Muzara'ah* 5, no. 2 (20 April 2018): 88–106, <https://doi.org/10.29244/jam.5.2.88-106>.

¹⁶ Lina Marlina dkk., "Twenty Years of Isl Y Years Of Islamic Banking In Indonesi Amic Banking In Indonesia: A Biblioshiny Application <https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/4999/>," 8 Maret 2021.

dokumen dan sumber lainnya yang berkaitan dengan penelitian tentang peran BTN Syariah dalam program satu juta rumah untuk rakyat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Urgensi Perumahan Bagi Penduduk Indonesia

Salah satu kelompok masyarakat yang sulit menjangkau kebutuhan rumah adalah Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR) yang memiliki keterbatasan daya beli perumahan yang layak huni sehingga perlu mendapat dukungan pemerintah untuk memperoleh rumah. Pemerintah wajib memberikan kemudahan pembangunan dan perolehan rumah melalui program perencanaan pembangunan perumahan secara bertahap dan berkelanjutan karena rumah merupakan tempat untuk berkembang bagi tiap keluarga dalam kehidupan sosial, budaya, dan ekonomi atau fungsi pengembangan keluarga. Fungsi ini diwujudkan dalam lokasi tempat rumah itu didirikan. Kebutuhan berupa akses ini diterjemahkan dalam pemenuhan kebutuhan sosial dan kemudahan ke tempat kerja guna mendapatkan sumber penghasilan.¹⁷

Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian merilis sebuah data bahwa pada tahun 2045 terdapat sebanyak 15,5 juta penduduk Indonesia sangat membutuhkan perumahan sebagai tempat tinggal yang layak. Sedangkan kebutuhan backlog rumah pada saat ini berada pada kisaran 11,4 juta unit.¹⁸ Bahkan, setiap tahunnya terdapat 1,8 juta pernikahan yang sangat membutuhkan rumah tinggal sebagai tempat kehidupan. Oleh karena itu, pemerintah *concern* dalam menghadirkan tempat tinggal layak huni dalam membantu masyarakat yang berpenghasilan rendah dengan program sejuta rumah yang dicanangkan oleh Presiden Joko Widodo pada tahun 2015 hingga saat ini. Program Sejuta Rumah yang digagas Presiden Jokowi adalah solusi cemerlang dalam meningkatkan jumlah masyarakat berpenghasilan rendah (MBR) yang memiliki hunian layak. Tanpa percepatan di Program Sejuta Rumah, backlog perumahan tidak akan berkurang malah akan bertambah karena setiap tahun jumlah keluarga baru terus meningkat tetapi pasokan rumah selalu lebih kecil dari kebutuhan.¹⁹

Program satu juta rumah bukan saja diperuntukan bagi kalangan masyarakat berpenghasilan rendah saja melainkan masyarakat yang memiliki penghasilan tinggi juga. Perumahan bagi masyarakat berpenghasilan rendah sebanyak 75 persen dan sisanya 25 persen merupakan rumah bagi masyarakat yang tidak berpenghasilan rendah.²⁰ Program satu juta rumah dapat mengurangi angka backlog perumahan di Indonesia sehingga kebutuhan masyarakat terhadap rumah layak huni dapat terwujud dengan baik.

Program satu juta rumah yang dicanangkan sejak tahun 2015 telah mengalami peningkatan. Kementerian PUPR mencatat angka capaian Program Sejuta Rumah pada

¹⁷ Humas, "Realisasi Program Sejuta Rumah Tahun 2021 Capai 1,11 Juta Unit," Sekretariat Kabinet Republik Indonesia, 19 Januari 2022, <https://setkab.go.id/realisasi-program-sejuta-rumah-tahun-2021-capai-111-juta-unit/>.

¹⁸ Grahanusa Mediatama, "BTN Tulang Punggung Pemerintah dalam Program Sejuta Rumah," [kontan.co.id](https://keuangan.kontan.co.id/news/btn-tulang-punggung-pemerintah-dalam-program-sejuta-rumah), 20 Februari 2022, <https://keuangan.kontan.co.id/news/btn-tulang-punggung-pemerintah-dalam-program-sejuta-rumah>.

¹⁹ Mediatama.

²⁰ Safaah Restuning Hayati, "Peran Perbankan Syariah Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Indonesia," *Jurnal Indo-Islamika* 4, no. 1 (20 Juni 2014): 41–66, <https://doi.org/10.15408/idi.v4i1.1552>.

tahun 2015 sebanyak 699.700 unit, tahun 2016 sebanyak 805.169 unit, tahun 2017 sebanyak 904.758 unit. Selanjutnya di tahun 2018, Program Sejuta Rumah mencapai 1.132.621 unit, tahun 2019 mencapai 1.257.852 unit, dan tahun 2020 lalu saat pandemi COVID-19 melanda jumlahnya 965.217 unit rumah.²¹ Capaian tersebut tentunya tidak lepas dari dukungan berbagai pemangku kepentingan bidang perumahan atau stakeholder perumahan. Misalnya dari para pengembang perumahan, kalangan perbankan, sektor swasta, serta masyarakat di seluruh wilayah Indonesia.

Kontribusi Akselerasi Properti Perumahan sebagai *Multiplier Effect*

Perumahan bukan saja menjadi tempat tinggal bagi sebuah keluarga tetapi menjadi wadah kehidupan sosial, ekonomi, politik dan budaya.²² Dengan adanya pembangunan perumahan tentu membawa kontribusi positif bagi semua aspek. Akselerasi properti perumahan berarti membangun peradaban. Perumahan dibangun tentunya untuk dapat memenuhi kebutuhan masyarakat Indonesia.²³ Namun demikian, banyak masyarakat yang kurang mampu tidak dapat membeli perumahan yang layak huni. Penyebab masyarakat tidak mampu membeli perumahan adalah pertama, daya beli masyarakat yang tidak sebanding dengan harga properti, kedua belum banyak pengembang yang turut serta membangun rumah layak huni bagi masyarakat berpenghasilan rendah (MBR) dengan harga terjangkau.²⁴

Pemerintah hadir membantu pembangunan perumahan untuk masyarakat berpenghasilan rendah dengan Program Sejuta Rumah. Program tersebut dapat menggerakkan perekonomian masyarakat.²⁵ Sektor properti dapat menjadi salah satu leading sector, karena memiliki *multiplier effect* yang besar dalam menggerakkan lebih dari 140 industri seperti material bahan bangunan, genteng, semen, paku, besi, kayu, dan lainnya, sehingga akan mempengaruhi produktivitas masyarakat.²⁶ Adanya rumah yang layak huni baik dari sisi konstruksi bangunan dan penataan lingkungan melalui Program Sejuta Rumah juga diharapkan dapat menjaga kesehatan masyarakat. Pembangunan perumahan merupakan sektor yang padat karya. Setidaknya dibutuhkan 5 orang pekerja untuk membangun satu unit rumah atau 500 ribu pekerja untuk setiap pembangunan 100 ribu unit rumah. "Proyek properti juga mendukung industri produk lokal, karena 90% bahan bangunan dalam konstruksi rumah merupakan produk lokal.

²¹ "Program Pembiayaan Bangun Rumah BTN iB."

²² Humas, "Realisasi Program Sejuta Rumah Tahun 2021 Capai 1,11 Juta Unit."

²³ Rosyidi Hamzah, "Penerapan Azas Kekeluargaan Dan Keadilan Pada Penyelesaian Kredit Bermasalah Pada Pembiayaan Perumahan Di Indonesia," *Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING)* 3, no. 2 (9 Mei 2020): 404–11, <https://doi.org/10.31539/costing.v3i2.1141>.

²⁴ "PMN BTN Dievaluasi, Nasib Program 1 Juta Rumah Gimana Nih?," diakses 5 Februari 2023, <https://www.cnbcindonesia.com/market/20220812102434-17-363215/pmn-btn-dievaluasi-nasib-program-1-juta-rumah-gimana-nih>.

²⁵ Rifatullah Rifat Gofur dan Ipah Ema Jumiati, "Analisis Kebijakan Program Sejuta Rumah: Sebuah Tinjauan Literatur," *Administratio* 12, no. 2 (29 November 2021): 113–20, <https://doi.org/10.23960/administratio.v12i2.230>.

²⁶ antaranews.com, "Mewujudkan ekonomi syariah kuat melalui perumahan," Antara News, 26 Juli 2022, <https://www.antaranews.com/berita/3020033/mewujudkan-ekonomisyariahkuat-melalui-perumahan>.

Proyek properti juga memiliki dampak turunan (multiplier effect) kepada 174 sektor ekonomi lainnya.²⁷

Meningkatnya permintaan masyarakat akan perumahan menjadikan sektor perumahan sebagai mesin utama penggerak perekonomian. Dalam perkembangan perekonomian di Indonesia, sektor perumahan menempati posisi penting. Sektor ini merupakan sektor strategis seperti sektor lain yakni pertanian, industri, perdagangan dan jasa.²⁸ Kontribusi lain dengan adanya akselerasi sektor properti adalah kontribusi terhadap penerimaan negara karena dalam setiap rumah yang terjual menghasilkan pajak pertambahan nilai (PPN), pajak penghasilan, bea balik nama (BBN), Pajak Bumi dan Bangunan, hingga Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan. Sektor perumahan dapat memberikan peluang dan kesempatan untuk berkembangnya perekonomian di Indonesia. Hal ini tentunya menjadi kesempatan untuk mengundang para investor asing maupun domestik untuk dapat berinvestasi, dengan mengalirkan dana melalui penanaman modal asing, dan dapat memberikan keuntungan bagi perekonomian di Indonesia.²⁹

Peran Perbankan Syariah Dalam Pembangunan di Indonesia

Perbankan Syariah di Indonesia merupakan lembaga keuangan syariah yang memiliki banyak produk.³⁰ Salah satu produk yang ditawarkan adalah pembiayaan KPR dengan akad *murabahah* dan *wakalah*. Tentunya, produk tersebut ditawarkan karena memiliki banyak benefit baik bagi institusi lembaga keuangan itu sendiri maupun nasabah. Bank syariah di Indonesia memiliki peran yang sangat penting dalam mendorong laju pertumbuhan ekonomi Indonesia, membangun sumber daya manusia, bahkan memenuhi kebutuhan masyarakat. Peran bank syariah dapat dilakukan dengan menumbuhkan sektor investasi melalui dana pihak ketiga dan menumbuhkan pembiayaan melalui pembiayaan yang diberikan kepada masyarakat dalam produk pembiayaan maupun produk lainnya seperti membiayai program pemerintah. Bank syariah juga memiliki andil besar dalam membantu pemerintah menghadirkan pembangunan properti berupa perumahan bagi semua lapisan masyarakat baik masyarakat berpenghasilan rendah maupun tinggi.

Sektor keuangan memegang peran penting dalam mendorong pertumbuhan ekonomi suatu negara, yaitu sebagai penggerak pertumbuhan sektor riil. Bank syariah di Indonesia juga berperanan penting dalam pengembangan perekonomian umat secara nasional.³¹ Bank Syariah di Indonesia didirikan bukan hanya untuk keuntungan

²⁷ "Menteri PUPR: Bank BTN Miliki Peran Penting Bagi Sektor Perumahan," *investor.id*, diakses 6 Februari 2023, <https://investor.id/business/304678/menteri-pupr-bank-btn-miliki-peran-penting-bagi-sektor-perumahan>.

²⁸ Debbi Chyntia Ovami, "Sharia Compliance Dan Kinerja Keuangan Pada Bank Syariah Di Indonesia," *Jurnal Mutiara Akuntansi* 5, no. 2 (19 Desember 2020): 11–15.

²⁹ Duduh Sujana, "Pengaruh Akad Pembiayaan Murabahah dan Margin Keuntungan Kpr Tapak Ib terhadap Proses Keputusan Pembelian Nasabah Btm Syariah Cabang Bandung," *Al Amwal* 1, no. 1 (2018): 58–75.

³⁰ H. Mukhibad dan Muhammad Khafid, "Financial Performance Determinant of Islamic Banking in Indonesia," *Jurnal Keuangan dan Perbankan*, 2018, <https://doi.org/10.26905/jkdp.v22i3.2061>.

³¹ Wiwin Muchtar Wiyono, "Dampak Merger 3 (Tiga) Bank Syariah Bumn Terhadap Perkembangan Ekonomi Syariah," *Cakrawala Hukum: Majalah Ilmiah Fakultas Hukum Universitas Wijayakusuma* 23, no. 1 (11 Maret 2021): 65–73, <https://doi.org/10.51921/chk.v23i1.142>.

perusahaan melainkan memiliki tujuan untuk dapat membantu menciptakan kesejahteraan masyarakat Indonesia sehingga pertumbuhan ekonomi negara dapat tumbuh dengan baik.³² Dengan jumlah penduduk Muslim di Indonesia yang sangat besar yaitu sekitar 87%, bank syariah dapat memberikan kontribusi kepada penduduk di Indonesia secara signifikan dalam pertumbuhan ekonomi. Ini selaras dengan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Heri Irawan dkk yang menyatakan bahwa peran perbankan syariah di Indonesia sangat besar dalam menyediakan layanan keuangan bagi masyarakat baik berupa pembiayaan modal, perumahan, bahkan usaha. Layanan keuangan ini dapat membantu masyarakat yang membutuhkan sehingga dapat mempercepat perputaran roda perekonomian di Indonesia.³³

Salah satu bank syariah di Indonesia yang telah berperan besar dalam pertumbuhan ekonomi Indonesia adalah Bank BTN Syariah dengan induknya adalah Bank BTN. Bank BTN Syariah ikut serta membantu pemerintah dalam beberapa program seperti pembangunan rumah susun, rumah khusus, rumah swadaya, utilitas rumah bersubsidi, dan program sejuta rumah yang diperuntukan bagi masyarakat yang berpenghasilan rendah. Bahkan Bank BTN sendiri telah menyalurkan pembiayaan untuk 1,44 juta unit rumah semenjak dari tahun 2015. Bank BTN bahkan telah menggelontorkan dana lebih dari Rp 155 Triliun dalam rangka mendukung program pemerintah yang telah dicanangkan oleh Presiden Joko Widodo, yaitu program sejuta rumah. Ini adalah bukti bahwa terdapat peran perbankan syariah di Indonesia dalam rangka mempercepat pertumbuhan ekonomi regional bahkan global. Bahkan kontribusi perbankan syariah bukan saja layanan keuangan melainkan ikut serta membiayai kredit konstruksi bagi para kontraktor dan pengembang. Kontribusi ini menjadikan Bank BTN sebagai integrator dalam semua program pemerintah.

Kontribusi BTN Syariah Dalam Program Satu Juta Rumah

Bank BTN memiliki unit usaha syariah yaitu Bank BTN Syariah. Berdirinya Bank BTN Syariah untuk mengambil pangsa pasar ekonomi syariah di Indonesia mengingat mayoritas penduduk Indonesia adalah muslim. Bank BTN Syariah juga hadir untuk dapat memenuhi kebutuhan para nasabah yang menginginkan bank syariah berdasarkan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah. Bank BTN Syariah dihadirkan untuk dapat mendukung target laba operasional bank dan meningkatkan ketahanan bank terhadap perubahan lingkungan bisnis.³⁴ Namun demikian, menurut Direktur Utama BTN Haru Koesmahargo Bank BTN akan melakukan *spin off* BTN Syariah yang akan dilakukan pada pertengahan tahun 2023 untuk memenuhi Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) tentang UUS karena unit usaha syariah pada pertengahan 2023 harus dipisah dengan bank konvensional induk.

Mengingat Bank BTN adalah bank konvensional induk dari Bank BTN Syariah dan merupakan bank BUMN yang selalu mendukung semua program pemerintah termasuk di

³² Hani Werdi Apriyanti, "Perkembangan Industri Perbankan Syariah Di Indonesia : Analisis Peluang Dan Tantangan" 8, no. 1 (2017): 8.

³³ Heri Irawan, Ilfa Dianita, dan Andi Deah Salsabila Mulya, "Peran Bank Syariah Indonesia Dalam Pembangunan Ekonomi Nasional," *Jurnal Asy-Syarikah: Jurnal Lembaga Keuangan, Ekonomi Dan Bisnis Islam* 3, no. 2 (29 September 2021): 147–58, <https://doi.org/10.47435/asy-syarikah.v3i2.686>.

³⁴ Nurohman, "Undang-Undang Perbankan Syariah."

dalamnya adalah program satu juta rumah.³⁵ Program sejuta rumah merupakan gerakan percepatan dan kolaborasi antara pemerintah dengan para pelaku pembangunan perumahan dalam menyediakan hunian yang layak bagi masyarakat Indonesia. Dengan demikian, untuk mendukung program tersebut, Bank BTN menargetkan penyaluran kredit konstruksi dan KPR untuk 666 ribu unit rumah hingga akhir tahun dalam rangka mendukung program sejuta rumah, terdiri dari 504.122 unit untuk KPR Subsidi dan 161.878 unit untuk konstruksi rumah non-subsidi, serta penyaluran KPR non-subsidi. Bank BTN juga telah memberikan kredit konstruksi kepada para pengembang sebanyak kurang lebih 300.000 unit rumah. Ini dilakukan sebagai kontribusi aktif Bank BTN beserta unit usaha syariahnya yaitu Bank BTN Syariah untuk dapat mendukung dan mensukseskan program sejuta rumah. Oleh karena itu, perlunya sinergi dari seluruh stakeholder, baik perbankan, pemerintah pusat, daerah dan pihak pengembang.

Peran Bank BTN Syariah Dalam Pembangunan Perumahan

Bank BTN Syariah merupakan strategic business unit (SBU) dari Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk dan sebagai unit usaha syariah Bank BTN selalu bersinergi dalam membantu bank induk dengan tetap menjaga prinsip syariah dalam memenuhi kebutuhan nasabah.³⁶ Bank BTN Syariah juga bersinergi dengan pemerintah dengan mendukung program sejuta rumah yang diperuntukan bagi masyarakat berpenghasilan rendah bekerjasama dengan pemerintah dan developer dalam menyalurkan KPR.³⁷ Dengan adanya pembiayaan KPR dalam program satu juta rumah untuk rakyat oleh Bank BTN Syariah, masyarakat merasa terbantu karena dapat memiliki rumah layak huni dengan proses dan administrasi yang mudah dan harga yang lebih murah dibandingkan dengan KPR umum. Dalam menjalankan tugasnya sebagai lembaga yang selalu berperan dalam menyalurkan KPR kepada masyarakat dan mensukseskan suatu program satu juta rumah untuk rakyat³⁸.

Peran Bank BTN Syariah dapat diklasifikasikan menjadi tiga kategori, yaitu kategori pelayanan, pemasaran dan pembiayaan, yaitu sebagai berikut;

1) Peran Bank BTN Syariah dalam Kategori Pelayanan

Peran Bank BTN Syariah dalam pelayanan pada program sejuta rumah dilakukan oleh bagian *Financing Service*. Eksistensi *Financing Service* sangatlah penting karena memegang peranan dalam proses pemberian kredit karena memiliki tugas utama yaitu memberikan pelayanan dan membina hubungan dengan masyarakat.³⁹ *Financing service* dalam melayani nasabah selalu berusaha memberikan keyakinan penuh kepada para calon nasabah untuk mau menjadi nasabah bank yang

³⁵ Mediatama, "BTN Tulang Punggung Pemerintah dalam Program Sejuta Rumah."

³⁶ Abdul Rachman dkk., "Strategi Pemasaran Syariah Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Tabungan Haji Dan Umrah Ib Pada Btn Kcps Tangerang," *Madani Syari'ah* 5, no. 1 (26 Februari 2022): 43–58, <https://doi.org/10.51476/madanisyariah.v5i1.372>.

³⁷ "Program BTN Solution Untuk Nasabah UUS Bank BTN," diakses 6 Februari 2023, <https://www.btn.co.id/Syariah-Home/Syariah-Data-Sources/Product-Links-Syariah/Produk-BTN-Syariah/Jasa-layanan/Layanan-tambahan/Program-BTN-Solution-Untuk-Nasabah-UUS-Bank-BTN>.

³⁸ Fitri Payabadar dan Husni Thamrin, "Persepsi Masyarakat Terhadap Perkembangan Produk Perbankan Dan Iknb Syariah Di Kota Pekanbaru," *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance* 5, no. 1 (2022): 12–23, [https://doi.org/10.25299/jtb.2022.vol5\(1\).8442](https://doi.org/10.25299/jtb.2022.vol5(1).8442).

³⁹ Mukhibad dan Khafid, "Financial Performance Determinant of Islamic Banking in Indonesia."

bersangkutan dengan berbagai cara. *Financing service* juga merupakan tulang punggung kegiatan operasional dalam perbankan, khususnya pada proses pemberian pembiayaan.⁴⁰

Bank BTN Syariah selalu memberikan pelayanan yang maksimal, baik dari segi pelayanan dan penyampaian informasi secara sangat terperinci dan mudah dipahami tentang seluruh kebutuhan nasabah, dan juga mengelola bisnis nasabah dengan sangat baik. Pelayanan yang selalu diberikan oleh Bank BTN Syariah dalam mendukung program satu juta rumah untuk rakyat dengan memberikan kualitas pelayanan kepada nasabah. Berdasarkan Parasuraman, Zeithaml, dan Berry bahwa standar pelayanan dapat dilihat dari beberapa dimensi, yaitu: ⁴¹

a) Bukti fisik (*Tangibles*)

Tangibles yaitu fasilitas fisik yang harus ada dalam proses pelayanan yang ditunjukkan oleh pihak pemberi dalam berbagai bentuk aspek tampilan.⁴² Dimensi *tangibles* dapat menentukan kepuasan nasabah kepada Bank BTN Syariah, yaitu fasilitas fisik, perlengkapan personal dan sarana komunikasi. Hal ini tercermin dari tampilan fisik maupun kenyamanan sebuah ruangan, infrastruktur dan perilaku karyawan.⁴³ Dimensi *tangible* merupakan aspek kualitas pelayanan yang dinikmati, dirasakan dan dinilai oleh pelanggan dengan menggunakan indra manusia. Sebagai pegawai Bank BTN Syariah, pelayanan harus dilakukan dengan sangat ramah, bukan dengan cara yang tidak baik bahkan mendekati maksiat bahkan kemegahan gedung, kebersihan kantor, kerapihan kantor dan karyawan, kenyamanan kantor, kecanggihan peralatan, merupakan contoh-contoh dimensi *tangible* dalam kualitas pelayanan.

Bank BTN Syariah telah memberikan pelayanan prima kepada nasabah baik nasabah berpenghasilan rendah maupun tidak dengan tidak membeda-bedakan terutama nasabah pembiayaan perumahan. Bank BTN Syariah juga berperan dalam memberikan keramahan para pegawai kepada para nasabah. Bank BTN Syariah juga memiliki peran dalam menjaga kebersihan kantor dan kenyamanan sehingga merasa aman dan nyaman dalam melakukan akad pembiayaan. Bahkan pada tahun 2017, Bank BTN syariah mendapatkan penghargaan (award) sebagai kategori UUS Bank Umum dengan Kinerja Terbaik diraih oleh BTN Syariah.⁴⁴

b) Keandalan (*Reliability*)

Keandalan yaitu meliputi kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan kemampuan untuk dipercayai, terutama memberikan jasa secara tepat waktu dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah

⁴⁰ Hani Werdi Apriyanti, "Model Inovasi Produk Perbankan Syariah di Indonesia," *Economica: Jurnal Ekonomi Islam* 9, no. 1 (31 Juli 2018): 83–104, <https://doi.org/10.21580/economica.2018.9.1.2053>.

⁴¹ A. Parasuraman, Valerie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry, "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research," *Journal of Marketing* 49, no. 4 (September 1985): 41–50, <https://doi.org/10.1177/002224298504900403>.

⁴² Parasuraman, Zeithaml, dan Berry.

⁴³ Sujana, "Pengaruh Akad Pembiayaan Murabahah dan Margin Keuntungan Kpr Tapak Ib terhadap Proses Keputusan Pembelian Nasabah Btn Syariah Cabang Bandung."

⁴⁴ "Penghargaan," diakses 6 Februari 2023, <https://www.btn.co.id/id/Syariah-Home/Syariah-Data-Sources/Syariah-Video-and-Article/Penghargaan>.

dijanjikan tanpa melakukan kesalahan setiap kali.⁴⁵ Pelayanan yang berkualitas dapat ditingkatkan melalui kesediaan dan kemampuan pegawai dalam membantu nasabah serta merespon dengan cepat keluhan nasabah. Komitmen Bank BTN syariah menjadi tolak ukur tersendiri untuk menggerakkan perbankan syariah menjadi bank yang sesuai dengan syariat Islam.

Konsistensi bertujuan Bank BTN Syariah dalam bentuk transaksi dengan memberikan suatu pelayanan yang ditujukan untuk mencapai beberapa keberhasilan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, yaitu dengan selalu menepati janji dengan nasabah ketika adanya jadwal dengan nasabah. Bank BTN Syariah juga dalam melayani nasabah secara profesional dalam menangani persoalan dan permasalahan nasabah. Beberapa layanan jasa yang diberikan oleh Bank BTN Syariah yaitu seperti Program BTN Solution Untuk Nasabah UUS Bank BTN, Program Pengembangan Operasional atau PPO, Penerimaan Biaya Perjalanan Haji, Payroll BTN iB, SPP Online, Payment Point BTN iB, Kiriman Uang, Mobil Kas Keliling (MKK) BTN Khusus Wilayah Banda Aceh dan Safe Deposit Box.⁴⁶

c) Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap merupakan suatu perilaku daya tanggap seorang karyawan dalam memberikan bantuan dan memberikan layanan kepada nasabah dan membantu nasabah ketika nasabah memerlukan bantuan.⁴⁷ Daya tanggap meliputi kesigapan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, serta membantu dan melayani apa yang dibutuhkan nasabah dengan sangat cepat menyediakan yang dibutuhkan nasabah dan layanan lainnya sehubungan dengan kegiatan bank.⁴⁸

Bank BTN Syariah selalu memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap kepada nasabah. Pegawai Bank BTN Syariah dengan cepat memberikan pelayanan secara maksimal ketika nasabah sedang mengalami suatu kendala dalam proses transaksi berlangsung. Terbukti bahwa nasabah yang mengakses pembiayaan KPR dapat dilayani dengan baik dan cepat sehingga permasalahan yang dihadapi oleh nasabah dapat terselesaikan baik dari segi kelengkapan administrasi, kenotariatan, akad, dan lain sebagainya.

Bank BTN Syariah menawarkan beberapa program untuk dapat memenuhi kebutuhan para nasabah dan menjadi salah satu metode dalam cepat tanggap terhadap apa saja keperluan nasabah, seperti menyediakan Program Deposito Plus, Program Wakaf Uang BTN iB, Program Berkah Menabung, Program Umroh Bersama NRA Tour Travel, Program Tabungan Berkah Impian Ramadhan, Program Deposito Plus Ramadhan, Program Berkah Menabung, Program Tasbih, Program BTN Solution Untuk Nasabah UUS Bank BTN, Program Haji Muda BTN Syariah,

⁴⁵ S Ponnalagi Subramaniam dkk., "Validity and Reliability of a Questionnaire Developed to Assess the Knowledge of Pregnant Women about Cord Blood Banking," *Malaysian Journal of Medicine and Health Sciences* 19, no. 2 (13 Maret 2023): 151–58, <https://doi.org/10.47836/mjmhs.19.2.23>.

⁴⁶ "Program Pembiayaan Bangun Rumah BTN iB."

⁴⁷ Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research."

⁴⁸ Surahman Pujiyanto, "Pengaruh Responsiveness, Ease Of Use, Reliability, Convenience, Fulfillment, Dan Security And Privacy Terhadap Customer Satisfaction Mandiri Mobile," *Jurnal Bisnis Dan Akuntansi* 20, no. 2 (2018): 149–54, <https://doi.org/10.34208/jba.v20i2.421>.

Program Berkah Impian, Program Tabungan Haji & Umroh BTN iB, Program Tabungan Umroh Reguler dan Junior, Program Tabungan BTN Umroh Junior, Program Tabungan Xtra Falah Sedekah/ INFAQ, Program Tabungan BTN Qurban iB dan program lainnya.

d) Jaminan (*Assurance*)

Kualitas dalam suatu pelayanan yang ditunjukkan pada jaminan yang diberikan oleh pegawai kepada nasabah harus sangat baik.⁴⁹ Jaminan (*Assurance*) adalah pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Jaminan (*Assurance*) terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.⁵⁰ Jaminan juga dapat diartikan sebagai pengetahuan dalam pekerja, keterampilan pekerja, perilaku pekerja dan karakteristik pekerja untuk membuatnya dapat dipercaya oleh nasabah. Dalam hal persaingan, Bank BTN Syariah harus memiliki pegawai yang berpengetahuan dan berpengalaman di bidangnya masing-masing.

Bank BTN Syariah selalu menginspirasi kepercayaan pada kepada nasabah, Bank BTN Syariah menawarkan apa yang bisa membuat inspirasi sebuah kepercayaan oleh nasabah pada setiap produk. Selain itu, jajaran Bank BTN Syariah menerapkan promosi produk untuk menarik nasabah sebanyak-banyaknya, dan para pebisnis Bank BTN Syariah harus memiliki pengetahuan yang sangat baik tentang nasabah untuk penjualannya. Bank BTN Syariah telah terbukti secara konsisten bersikap sopan dan ramah kepada semua nasabah termasuk nasabah pembiayaan KPR dengan sabar dan ramah dalam berkomunikasi dengan para nasabah baik dalam bentuk konsultasi, pengaduan, dan lainnya.

e) Perhatian (*Empathy*)

Perhatian dalam pelayanan sangat penting karena dapat memberikan dampak positif bagi para nasabah.⁵¹ Perhatian juga suatu hal yang dapat digunakan untuk berkomunikasi secara sangat baik dengan nasabah dengan cara penuh perhatian dan memahami segala kebutuhan nasabah⁵². Pegawai Bank BTN Syariah dilatih untuk melayani nasabah dengan penuh perhatian dan mengutamakan kepentingan nasabah. Perhatian tersebut tentunya diberikan ke semua nasabah baik nasabah pembiayaan KPR maupun lainnya. Pelayanan ini dilakukan untuk menjadi solusi bagi persoalan para nasabah yang mengadu, konsultasi dan lainnya. Oleh karena itu, pegawai Bank BTN Syariah berusaha untuk memberikan pelayanan yang memuaskan kepada nasabah sehingga nasabah merasa puas dan nyaman

⁴⁹ Makrufli Makrufli, "The Effect of Assurance and Emphaty on Customer Satisfaction of Bank Syariah Indonesia (BSI) at Thursina Hospital in Duri City," *Finest : Jurnal Riset Dan Pengembangan Ekonomi Islam* 6, no. 2 (30 Desember 2022): 120–34, <https://doi.org/10.35445/finest.v6i2.3257>.

⁵⁰ Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research."

⁵¹ Ariski Pratama, Nina Ramadhani Wulandari, dan Mawardi Mawardi, "Analysis of Sharia Bank Service Management in the New Normal Period in Terms of Empathy and Responsiveness Dimensions," *Widya Balina* 8, no. 2 (4 Desember 2023): 792–96, <https://doi.org/10.53958/wb.v8i2.344>.

⁵² Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research."

karena telah mendapatkan pelayanan prima yang penuh perhatian dan tanggung jawab.

2) Peran BTN Syariah dalam kategori pemasaran

Dalam kegiatan pemasaran, setiap bank berusaha memasarkan seluruh produk dan jasa yang dimiliki secara langsung maupun tidak langsung. Masyarakat perlu mengetahui produk beserta manfaat, harga dan dimana dapat diperoleh suatu barang dan juga kelebihan produk dibandingkan dengan para pesaing. Bank BTN Syariah memberitahu kepada masyarakat dengan melalui kegiatan memasarkan produk dengan promosi. Dalam mempromosikan produk-produk yang ada pada Bank BTN Syariah khususnya pada produk pembiayaan KPR, bank melakukan promosi secara langsung. Mempromosikan secara langsung yaitu melakukan penawaran ketika adanya nasabah yang datang ke bank atau bisa disebut penjualan pribadi (personal selling). Bank BTN Syariah juga dalam memasarkan produk pembiayaan KPR Indent yaitu dengan cara menerapkan strategi *direct selling*. Strategi *direct selling* merupakan komunikasi langsung (tatap muka) antara penjual dan calon pelanggan serta melakukan kerjasama dengan developer mengenai ketersediaan pengadaan rumah siap huni baik baru maupun bekas, kerjasama dengan perantara (broker).⁵³

Adapun metode pemasaran secara tidak langsung, bank melakukan penjualan dengan memasarkan produk melalui banner, brosur, spanduk, radio, televisi, media sosial, Youtube, IG, Twitter, Tiktok dan lainnya sebagai media yang digunakan oleh Bank BTN Syariah untuk mempromosikan produk dan jasanya kepada masyarakat. Media-media tersebut juga dapat membantu memberikan informasi kepada masyarakat.⁵⁴ Dengan melakukan pemasangan banner dan menyediakan brosur di setiap kantor cabang pembantu maupun di kantor cabang dan pihak developer yang bekerja sama dengan pihak BTN Syariah diharapkan dapat meningkatkan minat nasabah dan meningkatkan penjualan produk-produk yang ada. Promosi produk pembiayaan KPR ini juga dilakukan pada event tertentu, seperti acara ulang tahun BTN Syariah, di pameran-pameran tertentu seperti pada expo property maupun acara yang bekerja sama dengan developer.⁵⁵

3) Peran BTN Syariah dalam kategori pembiayaan

Peran BTN Syariah selanjutnya dilihat dari kategori pembiayaan bahwa Bank BTN Syariah tidak hanya memberikan pembiayaan perumahan, namun juga mendukung para pengembang untuk membangun perumahan yang layak bagi masyarakat. Hal ini merupakan bentuk dukungan untuk program pemerintah dalam mewujudkan satu juta rumah untuk rakyat.

⁵³ Hastono Hastono, "The Effect of Marketing Strategy and Communication on Social Marketing Humanitarian Programs at The Aksi Cepat Tanggap Foundation in Cilandak South Jakarta," *International Journal of Advances in Social and Economics* 1, no. 4 (30 Oktober 2019), <https://doi.org/10.33122/ijase.v1i4.145>.

⁵⁴ Luluk Choirun Nisak Nur, Iin Baroroh Maarif, dan Mukhibaul Husnia, "Strategi Pemasaran Melalui Digital Marketing Berbasis E- Modul Flipbook Untuk Kelompok Wanita Tani Desa Bedahlawak," *Jumat Ekonomi: Jurnal Pengabdian Masyarakat* 3, no. 2 (29 Juli 2022): 69–81, https://doi.org/10.32764/abdimas_ekon.v3i2.2412.

⁵⁵ S. Venus Jin, Aziz Muqaddam, dan Ehri Ryu, "Instafamous and social media influencer marketing," *Marketing Intelligence & Planning* 37, no. 5 (1 Januari 2019): 567–79, <https://doi.org/10.1108/MIP-09-2018-0375>.

Bank BTN Syariah memiliki dua peran penting dalam merealisasikan program satu juta rumah untuk rakyat. *Pertama*, Bank BTN sebagai lembaga pembiayaan yang menyediakan *lending product* kepada seluruh pihak terkait pembangunan perumahan, baik dari sisi permintaan maupun penawaran. *Kedua*, BTN sebagai integrator kerjasama antar institusi dalam meningkatkan persediaan rumah baik pemerintah pusat, pemerintah daerah, swasta dan lain sebagainya. Bank BTN Syariah juga berperan dalam menciptakan inovasi produk KPR yang ditawarkan dalam rangka mendukung program sejuta rumah. Produk pembiayaan yang dilakukan oleh Bank BTN Syariah dengan menerapkan margin yang murah dan cara memperoleh yang sangat mudah.

Bank BTN Syariah telah melakukan berbagai inovasi termasuk menggelar transformasi digital. Dukungan yang diberikan tidak hanya berupa penyaluran KPR tapi juga memperkuat sumber pembiayaan, mendorong keterjangkauan, mendorong sisi ketersediaan rumah, serta bersinergi dengan stakeholder perumahan. Di sisi pasokan rumah, BTN Syariah juga terus memberikan peran penting dalam meningkatkan ketersediaan rumah. Berbagai aksi dilakukan mulai dari pemberian pembiayaan pembebasan lahan, pembiayaan pembangunan perumahan, hingga bekerja sama dengan Institut Teknologi Bandung untuk mencetak pengembang handal. Selain itu, Bank BTN Syariah juga akan melakukan *streamlined proses* penyaluran KPR Subsidi, memperluas aliansi strategis dengan developer dan mengembangkan model bisnis untuk konsumen mass informal. Kemudian mempercepat proses bisnis (kredit dan pembukaan rekening dana) melalui Roll-Out inisiatif Business Process Improvement (BPI) dan meningkatkan produktivitas tenaga penjual di Kantor Cabang dan Outlet dengan mengimplementasikan inisiatif Branch Activity untuk mendorong Bank BTN agar menaikkan target penyaluran kredit pemilikan rumah (KPR) baik subsidi maupun pada non-subsidi.

KESIMPULAN

Bank BTN Syariah siap mendukung program satu juta rumah untuk bagi masyarakat Indonesia melalui KPR BTN dengan tarif murah dan pelayanan cepat. Peran Bank BTN Syariah dalam program sejuta rumah dapat dilihat dari tiga kategori, yaitu kategori pelayanan, pemasaran dan pembiayaan. Bank BTN Syariah memiliki peran besar dalam kategori pelayanan dengan memberikan pelayanan prima dengan tetap mengedepankan lima dimensi, yaitu Bukti fisik (tangibles); b) Reliabilitas (reliability); c) Daya tanggap (responsiveness); d) Jaminan (assurance); dan e) Empati (emphaty).

Bank BTN Syariah juga berperan dalam kategori pemasaran dengan dilakukan baik secara langsung dan tidak langsung. Pemasaran secara langsung yaitu melakukan penawaran ketika adanya nasabah yang datang ke bank atau bisa disebut penjualan pribadi (personal selling). Bank BTN Syariah juga dalam memasarkan produk pembiayaan KPR yaitu dengan cara menerapkan strategi *direct selling*. Strategi *direct selling* merupakan komunikasi langsung (tatap muka) antara penjual dan calon pelanggan. Pemasaran secara tidak langsung yaitu melakukan penjualan dengan memasarkan produk melalui banner, brosur, spanduk, radio, televisi, Youtube, IG, Twitter, Tiktok dan media sosial lainnya sebagai media yang digunakan oleh Bank BTN Syariah untuk promosi kepada masyarakat. Bank BTN Syariah memiliki peran penting dalam mendukung

program sejuta rumah sebagai lembaga pembiayaan yang menyediakan *lending products* kepada seluruh pihak terkait pembangunan perumahan, baik dari sisi *supply* maupun *demand* serta sebagai integrator kerjasama antar institusi dalam meningkatkan persediaan rumah.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul, Abdul Rachman, Dewi Putri Mandiri, Widi Astuti, dan Siti Arkoyah. "Tantangan Perkembangan Perbankan Syariah Di Indonesia." *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance* 5, no. 2 (30 September 2022): 352–65. [https://doi.org/10.25299/jtb.2022.vol5\(2\).9505](https://doi.org/10.25299/jtb.2022.vol5(2).9505).
- Alhusain, Achmad Sani. "Bank Syariah Indonesia: Tantangan Dan Strategi Dalam Mendorong Perekonomian Nasional," 2021, 6.
- Anshori, Abdul Ghofur. *Perbankan Syariah di Indonesia*. UGM PRESS, 2018.
- antaranews.com. "Mewujudkan ekonomi syariah kuat melalui perumahan." Antara News, 26 Juli 2022. <https://www.antaranews.com/berita/3020033/mewujudkan-ekonomi-syariah-kuat-melalui-perumahan>.
- Apriyanti, Hani Werdi. "Model Inovasi Produk Perbankan Syariah di Indonesia." *Economica: Jurnal Ekonomi Islam* 9, no. 1 (31 Juli 2018): 83–104. <https://doi.org/10.21580/economica.2018.9.1.2053>.
- . "Perkembangan Industri Perbankan Syariah Di Indonesia : Analisis Peluang Dan Tantangan" 8, no. 1 (2017): 8.
- Atikah, Ika, Maimunah Maimunah, dan Fuad Zainuddin. "Penguatan Merger Bank Syariah BUMN Dan Dampaknya Dalam Stabilitas Perekonomian Negara." *SALAM: Jurnal Sosial Dan Budaya Syar-i* 8, no. 2 (25 Maret 2021): 515–32. <https://doi.org/10.15408/sjsbs.v8i2.19896>.
- "Bank Btn Kucurkan Lebih Dari Rp 155 Triliun Untuk Mendukung Program Sejuta Rumah." Diakses 5 Februari 2023. <https://www.btn.co.id/id/Syariah-Home/Syariah-Data-Sources/Syariah-Video-and-Article/Info/Bank-Btn-Kucurkan-Lebih-Dari-Rp-155-Triliun-Untuk-Mendukung-Program-Sejuta-Rumah>.
- El Ayyubi, Salahuddin, Lukytawati Anggraeni, dan Almira Dyah Mahiswari. "Pengaruh Bank Syariah terhadap Pertumbuhan Ekonomi di Indonesia." *Al-Muzara'ah* 5, no. 2 (20 April 2018): 88–106. <https://doi.org/10.29244/jam.5.2.88-106>.
- Gofur, Rifatullah Rifat, dan Ipah Ema Jumiati. "Analisis Kebijakan Program Sejuta Rumah: Sebuah Tinjauan Literatur." *Administratio* 12, no. 2 (29 November 2021): 113–20. <https://doi.org/10.23960/administratio.v12i2.230>.
- Hamzah, Rosyidi. "Penerapan Azas Kekeluargaan Dan Keadilan Pada Penyelesaian Kredit Bermasalah Pada Pembiayaan Perumahan Di Indonesia." *Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING)* 3, no. 2 (9 Mei 2020): 404–11. <https://doi.org/10.31539/costing.v3i2.1141>.

- Hastono, Hastono. "The Effect of Marketing Strategy and Communication on Social Marketing Humanitarian Programs at The Aksi Cepat Tanggap Foundation in Cilandak South Jakarta." *International Journal of Advances in Social and Economics* 1, no. 4 (30 Oktober 2019). <https://doi.org/10.33122/ijase.v1i4.145>.
- Hayati, Safaah Restuning. "Peran Perbankan Syariah Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Indonesia." *Jurnal Indo-Islamika* 4, no. 1 (20 Juni 2014): 41–66. <https://doi.org/10.15408/idi.v4i1.1552>.
- Humas. "Realisasi Program Sejuta Rumah Tahun 2021 Capai 1,11 Juta Unit." Sekretariat Kabinet Republik Indonesia, 19 Januari 2022. <https://setkab.go.id/realisasi-program-sejuta-rumah-tahun-2021-capai-111-juta-unit/>.
- investor.id. "Menteri PUPR: Bank BTN Miliki Peran Penting Bagi Sektor Perumahan." Diakses 6 Februari 2023. <https://investor.id/business/304678/menteri-pupr-bank-btn-miliki-peran-penting-bagi-sektor-perumahan>.
- Irawan, Heri, Ilfa Dianita, dan Andi Deah Salsabila Mulya. "Peran Bank Syariah Indonesia Dalam Pembangunan Ekonomi Nasional." *Jurnal Asy-Syarikah: Jurnal Lembaga Keuangan, Ekonomi Dan Bisnis Islam* 3, no. 2 (29 September 2021): 147–58. <https://doi.org/10.47435/asy-syarikah.v3i2.686>.
- Jin, S. Venus, Aziz Muqaddam, dan Ehri Ryu. "Instafamous and social media influencer marketing." *Marketing Intelligence & Planning* 37, no. 5 (1 Januari 2019): 567–79. <https://doi.org/10.1108/MIP-09-2018-0375>.
- Kasri, Rahmatina Awaliah, Banjaran Surya Indrastomo, Nur Dhani Hendranastiti, dan Muhammad Budi Prasetyo. "Digital Payment and Banking Stability in Emerging Economy with Dual Banking System." *Heliyon* 8, no. 11 (November 2022): e11198. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2022.e11198>.
- Maghfuriyah, A., S. Azam, dan S. Shukri. "Market Structure and Islamic Banking Performance in Indonesia: An Error Correction Model." *Management Science Letters* 9, no. 9 (2019): 1407–18.
- Makruflis, Makruflis. "The Effect of Assurance and Emphaty on Customer Satisfaction of Bank Syariah Indonesia (BSI) at Thursina Hospital in Duri City." *Finest : Jurnal Riset Dan Pengembangan Ekonomi Islam* 6, no. 2 (30 Desember 2022): 120–34. <https://doi.org/10.35445/finest.v6i2.3257>.
- Marlina, Lina, Aam Rusydiana, Paidi Hidayat, Nil Firdaus, dan Mohamad Ibrahim. "Twenty Years Of Isl Y Years Of Islamic Banking In Indonesi Amic Banking In Indonesia: A Biblioshiny Application <https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/4999/>," 8 Maret 2021.
- Mediatama, Grahanusa. "BTN Tulang Punggung Pemerintah dalam Program Sejuta Rumah." [kontan.co.id](https://keuangan.kontan.co.id/news/btn-tulang-punggung-pemerintah-dalam-program-sejuta-rumah), 20 Februari 2022. <https://keuangan.kontan.co.id/news/btn-tulang-punggung-pemerintah-dalam-program-sejuta-rumah>.
- Mukhibad, H., dan Muhammad Khafid. "Financial Performance Determinant of Islamic Banking in Indonesia." *Jurnal Keuangan dan Perbankan*, 2018. <https://doi.org/10.26905/jkdp.v22i3.2061>.

- Nur, Luluk Choirun Nisak, lin Baroroh Maarif, dan Mukhibaul Husnia. "Strategi Pemasaran Melalui Digital Marketing Berbasis E- Modul Flipbook Untuk Kelompok Wanita Tani Desa Bedahlawak." *Jumat Ekonomi: Jurnal Pengabdian Masyarakat* 3, no. 2 (29 Juli 2022): 69–81. https://doi.org/10.32764/abdimas_ekon.v3i2.2412.
- Nurohman, Dede. "Undang-Undang Perbankan Syariah: Makna, Implikasi dan Tantangan." *La_Riba* 2, no. 2 (31 Juli 2008): 279–96. <https://doi.org/10.20885/lariba.vol2.iss2.art8>.
- Ovami, Debby Chyntia. "Sharia Compliance Dan Kinerja Keuangan Pada Bank Syariah Di Indonesia." *Jurnal Mutiara Akuntansi* 5, no. 2 (19 Desember 2020): 11–15.
- Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry. "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research." *Journal of Marketing* 49, no. 4 (September 1985): 41–50. <https://doi.org/10.1177/002224298504900403>.
- Payabadar, Fitri, dan Husni Thamrin. "Persepsi Masyarakat Terhadap Perkembangan Produk Perbankan Dan Iknb Syariah Di Kota Pekanbaru." *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance* 5, no. 1 (2022): 12–23. [https://doi.org/10.25299/jtb.2022.vol5\(1\).8442](https://doi.org/10.25299/jtb.2022.vol5(1).8442).
- "Penghargaan." Diakses 6 Februari 2023. <https://www.btn.co.id/id/Syariah-Home/Syariah-Data-Sources/Syariah-Video-and-Article/Penghargaan>.
- "PMN BTN Dievaluasi, Nasib Program 1 Juta Rumah Gimana Nih?" Diakses 5 Februari 2023. <https://www.cnbcindonesia.com/market/20220812102434-17-363215/pmn-btn-dievaluasi-nasib-program-1-juta-rumah-gimana-nih>.
- Pratama, Ariski, Nina Ramadhani Wulandari, dan Mawardi Mawardi. "Analysis of Sharia Bank Service Management in the New Normal Period in Terms of Empathy and Responsiveness Dimensions." *Widya Balina* 8, no. 2 (4 Desember 2023): 792–96. <https://doi.org/10.53958/wb.v8i2.344>.
- "Program BTN Solution Untuk Nasabah UUS Bank BTN." Diakses 6 Februari 2023. <https://www.btn.co.id/Syariah-Home/Syariah-Data-Sources/Product-Links-Syariah/Produk-BTN-Syariah/Jasa-layanan/Layanan-tambahan/Program-BTN-Solution-Untuk-Nasabah-UUS-Bank-BTN>.
- "Program Pembiayaan Bangun Rumah BTN iB." Diakses 5 Februari 2023. <https://www.btn.co.id/id/Syariah-Home/Syariah-Data-Sources/Product-Links-Syariah/Produk-BTN-Syariah/Program/Program-Pembiayaan-Konsumer/Program-Pembiayaan-Bangun-Rumah-BTN-iB>.
- Pujianto, Surahman. "Pengaruh Responsiveness, Ease Of Use, Reliability, Convenience, Fulfillment, Dan Security And Privacy Terhadap Customer Satisfaction Mandiri Mobile." *Jurnal Bisnis Dan Akuntansi* 20, no. 2 (2018): 149–54. <https://doi.org/10.34208/jba.v20i2.421>.
- Rachman, Abdul. "Dasar Hukum Kontrak (Akad) dan Implementasinya Pada Perbankan Syariah di Indonesia." *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 8, no. 1 (25 Februari 2022): 47. <https://doi.org/10.29040/jiei.v8i1.3616>.

- Rachman, Abdul, Arie Haura, Dwi Puspita Sari, dan Mayang Ayu Faluthamia. "Strategi Pemasaran Syariah Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Tabungan Haji Dan Umrah Ib Pada Btn Kcps Tangerang." *Madani Syari'ah* 5, no. 1 (26 Februari 2022): 43–58. <https://doi.org/10.51476/madanisyari'ah.v5i1.372>.
- Ramadan, Muhammad Rauuf. "Merger Bank Syariah dan Pengembangan UMKM di Indonesia." *Jurnal Syntax Transformation* 2, no. 6 (23 Juni 2021): 830–42. <https://doi.org/10.46799/jst.v2i6.290>.
- Subramaniam, S Ponnalagi, Hafizuddin Mohamed Fauzi, Ailin Mazuita Mazlan, dan Ernest Mangantig. "Validity and Reliability of a Questionnaire Developed to Assess the Knowledge of Pregnant Women about Cord Blood Banking." *Malaysian Journal of Medicine and Health Sciences* 19, no. 2 (13 Maret 2023): 151–58. <https://doi.org/10.47836/mjmhs.19.2.23>.
- Sujana, Duduh. "Pengaruh Akad Pembiayaan Murabahah dan Margin Keuntungan Kpr Tapak Ib terhadap Proses Keputusan Pembelian Nasabah Btn Syariah Cabang Bandung." *Al Amwal* 1, no. 1 (2018): 58–75.
- tim. "BTN Siap Lepas Unit Usaha Syariah ke Bank Syariah Tahun Depan." *ekonomi*. Diakses 6 Februari 2023. <https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20220916081900-78-848582/btn-siap-lepas-unit-usaha-syariah-ke-bank-syariah-tahun-depan>.
- Ulfa, Alif. "Dampak Penggabungan Tiga Bank Syariah Di Indonesia." *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 7, no. 2 (5 Juli 2021): 1101–6. <https://doi.org/10.29040/jiei.v7i2.2680>.
- Wiyono, Wiwin Muchtar. "Dampak Merger 3 (Tiga) Bank Syariah Bumh Terhadap Perkembangan Ekonomi Syariah." *Cakrawala Hukum: Majalah Ilmiah Fakultas Hukum Universitas Wijayakusuma* 23, no. 1 (11 Maret 2021): 65–73. <https://doi.org/10.51921/chk.v23i1.142>.