



Implementasi Keunggulan Produk Kar Dan Kpr Sebagai Upaya Meningkatkan Loyalitas Nasabah Bank BTN KC Jember

Mohammad Aditia Ramadhani¹, Imelda Aurani Nabila², Virinda Nadiva Fitri³, Udik Mashudi⁴

¹ Perbankan Syariah, Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

² Perbankan Syariah, Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

³ Perbankan Syariah, Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

⁴ Perbankan Syariah, Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

mdaditia992@gmail.com, nabilaimelda024@gmail.com, nadhivafitri161@gmail.com, udikmashudi.uinkhas@gmail.com

Abstrak

Dunia perbankan terus berkembang dengan menawarkan berbagai jenis kredit baru untuk memenuhi kebutuhan finansial semua orang. Bank Tabungan Negara (BTN) sebagai bank dengan fokus utama dalam bidang pembiayaan perumahan, menghadirkan produk KAR dengan berbagai keunggulan kompetitif. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mempelajari keunggulan produk KAR Bank BTN dibandingkan dengan produk serupa di industri perbankan dalam hal suku bunga, fleksibilitas tenor, kemudahan persyaratan, dan proses pencairan dana. Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif kualitatif berdasarkan data sekunder dan wawancara dengan pihak bank dan nasabah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa KAR Bank BTN memiliki daya saing tinggi karena suku bunganya yang kompetitif, tenornya yang panjang hingga lima belas tahun, dan kemampuan untuk menyediakan dana untuk berbagai tujuan, seperti pendidikan, renovasi, atau hal lainnya. Produk ini memiliki banyak keunggulan yang membuatnya menjadi pilihan yang tepat bagi pelanggan yang mencari pembiayaan berbasis agunan rumah. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan penerapan keunggulan produk Kredit Agunan Rumah (KAR) dan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) dalam meningkatkan loyalitas nasabah di PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Jember. Penelitian menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Data diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi terhadap informan yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pegawai yang menangani produk KAR dan KPR serta beberapa nasabah pengguna kedua produk tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa produk KPR memiliki berbagai keunggulan, antara lain jangka waktu pembiayaan yang panjang, suku bunga yang bersaing, proses pengajuan yang mudah, serta didukung oleh kerja sama dengan berbagai pengembang perumahan sehingga mampu meningkatkan minat masyarakat untuk memiliki rumah. Di sisi lain, produk KAR menawarkan plafon pinjaman yang fleksibel, tenor hingga 15 tahun, proses pencairan yang cepat, perlindungan asuransi, serta kemudahan pengajuan melalui aplikasi BALE by BTN. Seluruh keunggulan tersebut didukung oleh penerapan budaya kerja AKHLAK yang berorientasi pada pelayanan prima, sehingga mampu meningkatkan kepuasan, kepercayaan, dan loyalitas nasabah. Dengan demikian, penguatan kualitas produk dan pelayanan menjadi strategi penting bagi Bank BTN KC Jember dalam membangun serta mempertahankan hubungan jangka panjang dengan nasabah.

Kata Kunci: KAR, KPR, Loyalitas Nasabah, Bank BTN, Kualitas Pelayanan

PENDAHULUAN

Dalam menjalankan aktivitasnya, sektor perbankan saat ini didukung oleh perkembangan teknologi yang semakin mempermudah proses pelayanan kepada nasabah. Di tengah persaingan industri perbankan yang semakin ketat pada era globalisasi, keberhasilan suatu bank sangat ditentukan oleh kemampuannya dalam menarik sekaligus mempertahankan nasabah. Salah satu indikator keberhasilan tersebut adalah loyalitas nasabah, yang tercermin dari kesediaan nasabah untuk terus melakukan transaksi dan menggunakan produk maupun layanan bank secara berulang. Loyalitas nasabah merupakan bentuk komitmen untuk tetap menggunakan atau membeli kembali suatu produk maupun layanan secara konsisten di masa mendatang. Komitmen tersebut tetap dipertahankan meskipun terdapat berbagai pengaruh dari lingkungan maupun strategi pemasaran yang dilakukan oleh perusahaan lain yang berpotensi mendorong nasabah untuk beralih.

Dengan demikian, loyalitas menunjukkan adanya kepercayaan dan kepuasan nasabah terhadap produk serta layanan yang diberikan oleh bank. PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. (BTN) merupakan salah satu bank yang berkomitmen membangun hubungan baik dengan nasabah melalui peningkatan kualitas pelayanan dan tanggung jawab sosial perusahaan. Dalam memberikan layanan, BTN menerapkan budaya kerja Akhlak yang meliputi Amanah, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif sebagai pedoman bagi seluruh karyawan. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa keluhan dari nasabah terkait pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, kualitas sumber daya manusia yang profesional serta pelayanan yang sesuai dengan harapan nasabah menjadi faktor penting dalam membangun kepercayaan dan meningkatkan loyalitas nasabah terhadap Bank BTN. Kredit Agunan Rumah (KAR) Bank BTN merupakan fasilitas pinjaman yang diberikan kepada pemilik rumah dengan menggunakan rumah sebagai jaminan. Pembiayaan ini dapat dimanfaatkan untuk berbagai keperluan, seperti modal usaha, renovasi rumah, biaya pendidikan, maupun kebutuhan finansial lainnya. Sebagai bank yang berfokus pada pembiayaan sektor perumahan, Bank BTN menawarkan produk KAR dengan suku bunga yang kompetitif, pilihan jangka waktu pinjaman yang fleksibel, serta skema pembiayaan yang dirancang untuk memenuhi beragam kebutuhan nasabah.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk memperoleh gambaran secara mendalam mengenai implementasi keunggulan produk Kredit Agunan Rumah (KAR) dan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) sebagai upaya meningkatkan loyalitas nasabah pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Jember. Pendekatan ini dipilih karena penelitian berfokus pada pemahaman terhadap kondisi nyata di lapangan, khususnya mengenai keunggulan produk, prosedur pelayanan, pengalaman nasabah, serta upaya Bank BTN dalam memberikan pelayanan yang dapat membangun kepuasan, kepercayaan, dan loyalitas nasabah. Penelitian tidak diarahkan untuk menguji hipotesis secara statistik, melainkan untuk mendeskripsikan dan memahami fenomena berdasarkan informasi yang diperoleh secara langsung dari pihak yang terlibat dalam pelaksanaan produk KAR dan KPR. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada kesesuaian antara objek penelitian dengan fokus kajian, yaitu implementasi produk KAR dan KPR pada Bank BTN KC Jember.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara dan observasi terhadap pihak-pihak yang memiliki pengetahuan dan pengalaman terkait produk KAR dan KPR. Informan ditentukan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan informan berdasarkan pertimbangan bahwa informan tersebut memahami dan terlibat secara langsung dalam objek penelitian. Informan penelitian meliputi pegawai Bank BTN yang menangani atau memahami produk KAR dan KPR serta beberapa nasabah pengguna produk tersebut. Data sekunder digunakan sebagai data pendukung yang diperoleh melalui dokumen, informasi produk, literatur ilmiah, dan sumber tertulis lain yang relevan dengan penelitian. Pemilihan pegawai dan nasabah sebagai informan sejalan dengan rancangan penelitian dalam naskah yang menggunakan informasi dari pegawai yang menangani produk KAR dan KPR serta nasabah pengguna kedua produk tersebut.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung proses pelayanan serta aktivitas yang berkaitan dengan pengajuan dan pemberian produk KAR dan KPR di Bank BTN KC Jember. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur kepada pegawai bank dan nasabah untuk memperoleh informasi mengenai keunggulan produk, kemudahan proses pengajuan, kualitas pelayanan, manfaat produk, pengalaman nasabah, serta faktor yang mendorong nasabah untuk tetap menggunakan produk Bank BTN. Sementara itu, dokumentasi digunakan untuk melengkapi data hasil observasi dan wawancara melalui dokumen atau informasi yang relevan dengan pelaksanaan penelitian. Data yang terkumpul kemudian dianalisis secara kualitatif melalui tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pada tahap reduksi, data dipilih dan dikelompokkan berdasarkan fokus penelitian; selanjutnya data disajikan dalam bentuk uraian deskriptif; kemudian dilakukan interpretasi untuk memperoleh kesimpulan mengenai implementasi keunggulan KAR dan KPR dalam meningkatkan loyalitas nasabah.

Keabsahan data dalam penelitian ini dilakukan melalui triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari pegawai Bank BTN dengan informasi dari nasabah pengguna produk KAR dan KPR. Sementara itu, triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara dengan hasil observasi dan dokumentasi. Tahapan penelitian meliputi identifikasi masalah, penentuan fokus penelitian, penentuan informan, pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, analisis dan interpretasi, pengujian keabsahan data, serta penarikan kesimpulan. Melalui tahapan tersebut, penelitian diarahkan untuk memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai bagaimana keunggulan produk KPR dan KAR, yang meliputi kemudahan akses, pilihan tenor, suku bunga, variasi produk, fleksibilitas pembiayaan, proses pengajuan, perlindungan asuransi, dan pemanfaatan layanan digital, diterapkan dalam pelayanan Bank BTN KC Jember serta bagaimana keunggulan tersebut berkontribusi terhadap kepuasan, kepercayaan, dan loyalitas nasabah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Pengertian Pembiayaan Kredit Pemilikan Rumah (KPR)

Kata pembiayaan berasal dari kata biaya yang berarti mengeluarkan dana untuk keperluan sesuatu. Sedangkan pembiayaan adalah penyediaan uang atau tagihan yang dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak yang dibiayai untuk mengembalikan uang atau tagihan tersebut setelah jangka waktu tertentu dengan imbalan atau bagi hasil. Pembiayaan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) merupakan fasilitas pembiayaan yang disediakan oleh bank syariah untuk membantu masyarakat memiliki rumah beserta tanahnya. Melalui pembiayaan ini, nasabah dapat membeli rumah dengan sistem angsuran tetap sesuai jangka waktu yang telah disepakati. Dalam pelaksanaannya, bank dan nasabah terlebih dahulu menyepakati besarnya margin keuntungan sebagai bagian dari harga jual. Selanjutnya, nasabah berkewajiban mengembalikan dana pembiayaan sesuai dengan ketentuan dan periode pembayaran yang telah disetujui bersama. Berdasarkan jenis programnya kredit pemilikan rumah terbagi menjadi dua yaitu:

a. KPR Subsidi

KPR Subsidi adalah KPR yang disediakan oleh bank sebagai bagian dari program Pemerintah atau Jamsostek, dalam rangka memfasilitasi pemilikan atau pembelian rumah sederhana sehat oleh masyarakat berpenghasilan rendah sesuai kelompok sasaran. Berdasarkan Undang-Undang No. 1 tahun 2011 tentang Perumahan dan Kawasan Pemukiman masyarakat berpenghasilan rendah mendapat dukungan kepemilikan rumah melalui kebijakan kemudahan dan bantuan pembangunan dan perolehan rumah.

b. KPR Non Subsidi

KPR Non Subsidi merupakan produk pembiayaan kepemilikan rumah yang disediakan oleh perbankan dan dapat dimanfaatkan oleh seluruh lapisan masyarakat. Besaran pembiayaan yang diberikan ditetapkan berdasarkan kebijakan masing-masing bank dengan tetap mengacu pada peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam pelaksanaannya, nilai pembiayaan disesuaikan dengan harga jual rumah yang telah ditentukan oleh pihak pengembang (developer).

2. Akad Pembiayaan Kepemilikan Rumah

Pembiayaan KPR adalah jenis produk pendanaan dengan akad murabahah. Pihak bank memberikan rumah yang diperlukan nasabah dan kemudian menjualnya kepada nasabah sebesar harga beli ditambah dengan margin keuntungan yang disepakati oleh bank dan nasabah. KPR adalah jenis kredit yang digunakan untuk membeli rumah atau kebutuhan konsumtif lainnya dengan jaminan berupa rumah yang akan dibeli. Meskipun mirip dengan kredit konstruksi dan renovasi, KPR berbeda karena agunan yang dibutuhkan adalah rumah yang akan dibeli. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah, membangun citra positif, serta memperkuat daya saing, Bank BTN menerapkan strategi khusus dalam penyaluran fasilitas KPR inden. Strategi tersebut dijadikan sebagai standar pelayanan yang bertujuan memberikan kepastian serta proses persetujuan yang lebih cepat kepada nasabah. Program ini dikenal sebagai layanan 151, yaitu pemberian persetujuan prinsip dalam waktu 1 hari, pelaksanaan akad kredit dalam 5 hari, dan pencairan kredit dalam 1 hari.

3. Mekanisme Pembiayaan KPR di Bank BTN

Bank konvensional dalam penerapan produk pembiayaannya, khususnya dalam Kredit Pemilikan Rumah (KPR), mengadopsi prinsip bunga sebagai dasar perhitungan keuntungan. Dalam sistem perbankan konvensional, dikenal dua metode perhitungan bunga yang umum digunakan, yaitu bunga tetap (flat) dan bunga efektif. Kedua metode ini memiliki karakteristik dan dampak yang berbeda terhadap pola pembayaran angsuran nasabah sepanjang masa kredit. Pada sistem bunga tetap (flat), perhitungan bunga dilakukan dengan mengaitkan besaran bunga terhadap pokok utang semula atau pokok utang awal. Dalam metode ini, nilai pokok pinjaman yang menjadi dasar perhitungan bunga tidak berubah sepanjang masa kredit, meskipun nasabah telah melakukan pembayaran cicilan secara bertahap. Hal ini mengakibatkan komponen bunga dan pokok dalam angsuran bulanan akan tetap sama dari bulan pertama hingga bulan terakhir masa kredit.

4. Implementasi Keunggulan Produk KAR dalam Memenuhi Kebutuhan Nasabah

Kredit Agunan Rumah (KAR) merupakan produk kredit BTN yang memberikan fasilitas pembiayaan dengan menggunakan rumah, apartemen, ruko, atau properti lainnya sebagai jaminan. Berdasarkan hasil penelitian, produk KAR mempunyai beberapa keunggulan yang dapat memberikan kemudahan bagi nasabah dalam memenuhi kebutuhan finansial. Salah satu keunggulan KAR adalah fleksibilitas plafon kredit. Fleksibilitas tersebut memberikan kesempatan kepada nasabah untuk memperoleh pembiayaan sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan berdasarkan ketentuan bank serta nilai agunan yang dimiliki. Dana yang diperoleh dapat digunakan untuk berbagai kebutuhan, seperti renovasi rumah, modal usaha, pendidikan, maupun kebutuhan konsumtif lainnya. Selain plafon yang fleksibel, KAR juga memiliki pilihan tenor hingga 15 tahun. Jangka waktu tersebut memberikan kesempatan kepada nasabah untuk menyesuaikan pembayaran angsuran dengan kondisi keuangannya. Fleksibilitas tenor menjadi salah satu aspek yang dapat meningkatkan daya tarik produk karena setiap nasabah mempunyai kemampuan finansial yang berbeda.

Keunggulan berikutnya adalah proses pengajuan yang relatif mudah dan cepat. Dalam pelayanan perbankan, kecepatan proses merupakan salah satu hal yang penting bagi nasabah. Nasabah cenderung menginginkan proses yang jelas, tidak berbelit-belit, serta memperoleh informasi mengenai tahapan pengajuan secara transparan. BTN

juga menyediakan perlindungan asuransi dalam fasilitas KAR. Adanya perlindungan tersebut memberikan rasa aman kepada nasabah selama masa kredit. Dengan demikian, produk KAR tidak hanya menawarkan fasilitas pembiayaan, tetapi juga memberikan unsur perlindungan yang dapat meningkatkan rasa percaya nasabah kepada bank. Selain itu, pemanfaatan teknologi digital melalui BALE by BTN menjadi salah satu bentuk inovasi pelayanan. Berdasarkan informasi resmi BTN, KAR menawarkan plafon kredit yang fleksibel, tenor hingga 15 tahun, suku bunga kompetitif, proses pengajuan yang mudah dan cepat, serta perlindungan asuransi.

Penggunaan layanan digital juga menjadi relevan dengan perubahan perilaku masyarakat yang semakin terbiasa menggunakan teknologi dalam memperoleh layanan keuangan. Kemudahan akses dapat mengurangi waktu dan usaha yang harus dikeluarkan nasabah sehingga dapat memberikan pengalaman pelayanan yang lebih praktis. Hal tersebut diperkuat oleh penelitian Mukti, Puspitasari, dan Kholis (2022) mengenai loyalitas nasabah dalam menggunakan produk dan layanan digital. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan dan kepuasan memiliki hubungan dengan loyalitas nasabah. Oleh karena itu, pemanfaatan teknologi dalam produk KAR dapat menjadi salah satu bagian dari strategi BTN untuk memberikan kemudahan kepada nasabah.

5. Keunggulan dari KPR

KPR Bank BTN memiliki sejumlah keunggulan, di antaranya menyediakan pilihan jangka waktu kredit hingga 30 tahun, menawarkan suku bunga yang kompetitif, serta didukung oleh jaringan kerja sama yang luas dengan berbagai developer perumahan. Selain itu, BTN juga menghadirkan beragam program pembiayaan, seperti KPR Subsidi bagi Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR) dan KPR Milenial yang memberikan kemudahan melalui persyaratan uang muka yang relatif ringan. Berikut adalah keunggulan utama KPR BTN yang membuatnya menjadi pilihan favorit:

- Tenor Sangat Panjang: Jangka waktu cicilan hingga 30 tahun, yang membuat cicilan bulanan menjadi lebih ringan. Suku Bunga Kompetitif.
- Menawarkan suku bunga yang variatif, termasuk promo khusus (misal: mulai 1,99%) untuk developer tertentu dan suku bunga fixed di awal.
- Kerjasama Developer Luas: Memiliki jaringan rekanan developer perumahan terbesar di Indonesia, memudahkan anda mencari lokasi rumah impian.
- Banyak Pilihan Produk: Terdapat banyak variasi produk KPR sesuai profil nasabah seperti KPR BTN Subsidi, KPR BTN Platinum, KPR BTN Gaess (Milenial), hingga KPR Syariah.
- Kemudahan Akses: Pengajuan praktis yang bisa dilakukan secara daring melalui situs web atau aplikasi.

6. Pengertian Pembiayaan Kredit Agunan Rumah (KAR)

Bank Tabungan Negara (BTN) mempunyai fasilitas khusus dalam produk Kredit Agunan Rumah (KAR) untuk memenuhi kebutuhan keuangan yang berbeda dari kliennya. Berikut adalah beberapa elemen yang bisa digunakan:

- Plafon Kredit Fleksibel: BTN menawarkan plafon kredit tanpa batasan maksimal, memungkinkan nasabah mendapatkan dana sesuai dengan nilai agunan mereka.
- Tenor Hingga 15 Tahun: Nasabah dapat memilih jangka waktu pinjaman hingga 15 tahun, yang memberikan fleksibilitas dalam mengatur angsuran bulanan.
- Suku Bunga Kompetitif: BTN menawarkan suku bunga yang bersaing untuk debitur dan institusi saat ini. Debitur dengan penghasilan tetap dapat menerima suku bunga tetap 7,50% selama dua tahun pertama.
- Proses Pengajuan Kredit yang Mudah dan Cepat: BTN memastikan proses pengajuan kredit yang mudah dan efisien, memudahkan nasabah mendapatkan dana yang dibutuhkan.
- Perlindungan Asuransi: Setiap fasilitas KAR memiliki asuransi jiwa dan kebakaran, memberikan keamanan bagi nasabah selama masa kredit.
- Persyaratan yang Mudah: BTN menetapkan persyaratan yang tidak memberatkan, seperti bahwa WNI harus berusia minimal 21 tahun, memiliki pekerjaan tetap, atau tidak memiliki utang.

Selain itu, Bank BTN juga memanfaatkan teknologi digital dengan menyediakan layanan pengajuan Kredit Agunan Rumah (KAR) melalui aplikasi BALE by BTN. Fasilitas ini memberikan kemudahan bagi nasabah dalam mengajukan pinjaman secara online sehingga prosesnya menjadi lebih praktis dan efisien. Melalui produk KAR yang kompetitif, BTN juga menunjukkan komitmennya dalam memenuhi berbagai kebutuhan finansial nasabah dengan memberikan layanan yang mudah diakses dan sesuai dengan kebutuhan mereka.

KESIMPULAN

Berdasarkan temuan penelitian, pelaksanaan keunggulan produk Kredit Pemilikan Rumah (KPR) dan Kredit Agunan Rumah (KAR) di PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Jember menunjukkan bahwa kedua produk memiliki sifat dan keunggulan yang dapat memenuhi kebutuhan nasabah. KPR menawarkan keunggulan dengan opsi tenor hingga 30 tahun, suku bunga yang bersaing, berbagai pilihan produk, kemudahan dalam pengajuan, serta kolaborasi dengan pengembang. KAR menawarkan fleksibilitas dengan plafon kredit, masa tenor hingga 15 tahun, proses pengajuan dan pencairan yang cukup mudah, perlindungan asuransi, serta dukungan layanan digital melalui aplikasi BALE by BTN. Keunggulan ini menunjukkan bahwa pengembangan produk yang sesuai dengan kebutuhan

nasabah menjadi salah satu kelebihan Bank BTN KC Jember dalam menyediakan pilihan pembiayaan yang lebih fleksibel.

Keunggulan produk itu semakin dipertegas oleh kualitas layanan dan penerapan budaya kerja AKHLAK yang fokus pada pelayanan bagi nasabah. Gabungan antara produk yang bersaing, kemudahan akses, pelayanan profesional, serta pemanfaatan teknologi digital berperan dalam menciptakan kepuasan dan kepercayaan nasabah yang pada gilirannya memperkuat loyalitas mereka terhadap Bank BTN KC Jember. Oleh karena itu, peningkatan loyalitas pelanggan tidak hanya tergantung pada keunggulan fitur KPR dan KAR, tetapi juga pada kemampuan bank dalam mempertahankan kualitas layanan serta menyesuaikan produk dengan perkembangan kebutuhan pelanggan. Dengan demikian, Bank BTN KC Jember harus menjaga keunggulan produknya, meningkatkan kualitas SDM dan pelayanan, serta mengoptimalkan layanan digital agar hubungan dengan nasabah tetap terjaga dalam jangka panjang dan daya saing bank tetap kuat di tengah persaingan di sektor perbankan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Jember yang telah memberikan kesempatan dan dukungan selama proses pengumpulan data penelitian. Ucapan terima kasih turut disampaikan kepada dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, masukan, dan motivasi selama penyusunan artikel ini. Selain itu, penulis mengapresiasi seluruh karyawan Bank BTN KC Jember serta para nasabah yang telah bersedia menjadi informan dan memberikan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian. Tidak lupa, penulis mengucapkan terima kasih kepada keluarga, sahabat, dan semua pihak yang telah memberikan doa, dukungan, serta bantuan, baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Azansyah Hashif, Bismar Nasution, Sunarmi, Mahmul Siregar., "Penerapan Prinsip Kehati-Hatian Dalam Pemberian Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Atas Rumah Inden" *Jurnal Somasi*, Vol 2 No 1. 2021., 3 <https://jurnal.ceredindonesia.or.id/index.php/somasi/article/view/258>
- Candra, H., "Marketing Untuk Orang Awam. Palembang" Maxiko., 2009
- Fatmasari, N., "Analisis sistem pembiayaan kpr bank konvensional dan Pembiayaan kprs bank syariah (studi kasus bank btn dengan bank muamalat)",. *Universitas Negeri Surabaya*, No 3 No (10), 2019. 8
- Kajian Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan KPR, (Jakarta: Departemen Perlindungan Konsumen OJK, 2017). 18
- Kasmir, Manajemen Perbankan, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2011). 73
- Muhammad Ahda Bardal Bilad, Nadia Azalia Putri., "Keunggulan Produk Kredit Agunan Rumah BANK BTN KC JEMBER Dalam Meningkatkan Akses Modal Masyarakat" *Jurnal Penelitian Nusantara*., Vol 1 No 3. 2025. 326. <https://doi.org/10.59435/menulis.v1i3.115>
- Mukti T, Puspitasari D, Kholis N., "Determinan Loyalitas Nasabah Dalam Menggunakan Produk Dan Layanan Digital Di Bank Syariah Indonesia" *At-Thullab Jurnal*., Vol 4 No 1. <https://doi.org/10.20885/tullab.vol4.iss1.art6>
- Mulyono, L. S., "Pengaruh Layanan E-Banking, Relationship Marketing Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Bri Syariah Kc Semarang)",. 2020
- UGA NURLINDA., "IMPLEMENTASI MARKETING MIX PADA PRODUK KREDIT PEMILIKAN RUMAH (KPR) DI PT. BANK TABUNGAN NEGARA KANTOR CABANG SYARIAH PEKANBARU" Laporan Akhir (Skripsi)
- Yunia Safitri, Abel Tasman., "Analisis Manajemen Risiko Kredit Pada Produk Kredit Pemilikan Rumah BTN" *Jurnal EcoGen*., Vol 4 No 2. 2021. <http://ejournal.unp.ac.id/students/index.php/pek/index>