

## KUALITAS INFORMASI DALAM MENJAMIN HAK KONSUMEN PADA KREDIT PEMILIKAN RUMAH: PERSPEKTIF KONSUMEN DI KOTA BATAM

Michelle Lee<sup>1</sup>, Lu Sudirman<sup>2\*</sup>, Hari Sutra Disemadi<sup>3</sup>

<sup>123</sup>Fakultas Hukum, Universitas Internasional Batam, Indonesia

\*Corresponding Authors: [lu@uib.ac.id](mailto:lu@uib.ac.id)

### Abstract

*The quality of information provided by Home Ownership Loan (KPR) providers in Batam City is closely related to fulfilling consumer rights and impacts consumers' understanding and decision-making. Issues of unclear information regarding interest rates, additional fees, and credit terms often lead to misunderstandings and conflicts between banks and KPR consumers. This study aims to identify the quality of KPR information delivered and analyze its influence on consumers' understanding and decisions in Batam City. The research employs a normative legal method with the analysis of secondary legal materials, such as legislation, supported by an empirical approach using primary data collected through questionnaires distributed to 59 respondents (KPR consumers in Batam City). The findings indicate that while most consumers find the information sufficiently clear, transparency concerning additional fees and risks requires improvement. Transparent information positively contributes to consumer trust and decision-making; however, further education and regulatory oversight are necessary to enhance consumer protection. This study emphasizes the importance of delivering accurate and transparent information as a legal responsibility of KPR providers, in accordance with the Consumer Protection Act.*

**Keywords:** *Information Quality, Consumer Rights, Home Ownership Loan (KPR).*

### Abstrak

Kualitas informasi yang diberikan oleh penyedia Kredit Pemilikan Rumah (KPR) erat kaitannya dalam pemenuhan hak konsumen, serta berakibat dampaknya terhadap pemahaman dan keputusan konsumen KPR. Masalah ketidakjelasan informasi terkait suku bunga, biaya tambahan, dan syarat kredit, yang sering menyebabkan kesalahpahaman dan konflik antara Bank dengan Konsumen KPR. Penelitian bertujuan untuk mengidentifikasi kualitas informasi KPR yang disampaikan dan menganalisis pengaruhnya terhadap pemahaman dan keputusan konsumen KPR di Kota Batam. Metode penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian hukum normatif yang dengan menganalisis dari bahan hukum sekunder, seperti peraturan perundang-undangan, didukung pendekatan empiris dari data primer yang langsung diperoleh dari sebaran kuesioner kepada 59 Responden (konsumen KPR di Kota Batam). Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar konsumen merasa informasi cukup jelas, namun aspek transparansi terkait biaya tambahan dan risiko masih memerlukan perbaikan. Transparansi informasi berkontribusi positif terhadap kepercayaan dan keputusan konsumen, dengan diperlukan edukasi lebih lanjut dan pengawasan regulator untuk meningkatkan perlindungan konsumen. Penelitian ini menegaskan pentingnya penyampaian informasi yang akurat dan transparan sebagai bentuk tanggung jawab hukum penyedia KPR, sesuai dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

**Kata Kunci:** *Kualitas Informasi, Hak Konsumen, Kredit Pemilikan Rumah (KPR).*

Submit	Approve	Publish
10 Nop 2024	30 Des 2024	20 Jan 2025

**PENDAHULUAN**

Kredit perbankan mempunyai peran fundamental dalam rangka mendukung aktivitas ekonomi untuk masyarakat luas.<sup>1</sup> Khususnya bagi masyarakat selaku konsumen, bahwa kredit perbankan telah menjadi sarana penting demi pemenuhan berbagai kebutuhan, baik bersifat konsumtif seperti pembelian rumah dan kendaraan, maupun kebutuhan produktif seperti modal usaha.<sup>2</sup> Konsumen dapat mengakses sumber pembiayaan yang sebelumnya sulit dijangkau, sehingga dapat meningkatkan taraf hidup dan kualitas ekonominya.<sup>3</sup> Kredit perbankan juga membantu pemerataan akses ekonomi dengan menyediakan fasilitas-fasilitas pembiayaan yang telah terstruktur maupun terjangkau.<sup>4</sup> Selain manfaat langsung bagi konsumen, kredit perbankan memberikan dampak positif pada perekonomian negara.<sup>5</sup> Penyaluran kredit yang sehat mendorong peningkatan terhadap konsumsi masyarakat, iklim investasi, maupun pertumbuhan usaha, yang kemudian akhirnya mempercepat pertumbuhan ekonomi nasional.<sup>6</sup> Peran ini semakin signifikan dalam situasi pemulihan ekonomi, di mana masyarakat dan pelaku usaha membutuhkan likuiditas untuk kembali beraktivitas pasca krisis atau tantangan ekonomi.<sup>7</sup> Kredit perbankan menjadi instrumen strategis untuk

<sup>1</sup>Dwiastuti, N. & Rahayu, N. (2020). Pengaruh Kredit Perbankan terhadap Pertumbuhan Ekonomi dan Pengentasan Kemiskinan di Kalimantan Barat. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 15(2), 120–134. <http://dx.doi.org/10.33369/convergence-jep.v3i2.22388> Lihat juga Yusuf, M. & Riyadi, A. (2021). Pertumbuhan Ekonomi Ditinjau dari Kredit Perbankan dan Belanja Daerah. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Daerah*, 6(3), 45–56. <https://doi.org/10.37531/ecotal.v3i2.216>

<sup>2</sup>Simatupang, H. B. (2019). Peranan perbankan dalam meningkatkan perekonomian Indonesia. *Jurnal Riset Akuntansi Multiparadigma (JRAM)*, 6(2), 136–146. <https://doi.org/10.30743/akutansi.v6i2.2184>. Fahrial. (2018). Peranan bank dalam pembangunan ekonomi nasional. *Ensiklopedia of Journal*, 1(1), 179–184. Lihat juga Dalimunthe, N., & Lubis, N. K. (2023). Peran Lembaga Perbankan Terhadap Pembangunan Ekonomi: Fungsi Dan Tujuannya Dalam Menyokong Ketenagakerjaan. *Jurnal Masharif al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 8(4), 956–963. <https://doi.org/10.30651/jms.v8i4.20997>

<sup>3</sup>Putra, K.W.S., Lasmi, N.W., & Sukarnasih, D.M. (2024). Meningkatkan Taraf Hidup Masyarakat melalui Sosialisasi Program Kredit Usaha Rakyat (KUR). *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 5(3), 34–47. <http://doi.org/10.55338/jpkmn.v5i1.2833> Lihat juga Bhegawati, D.A.S., & Novarini, N.N.A. (2023) Percepatan Inklusi Pembiayaan Keuangan untuk Meningkatkan Pertumbuhan Ekonomi Lokal, *Jurnal Ambitek*, 3(1), 50–62. <http://dx.doi.org/10.56870/ambitek.v3i1.60>

<sup>4</sup>Nakabili, L. S., Adi, P.A., & Kusuma, W. D. (2020). Pengaruh Fasilitas Kredit Bank Terhadap Kinerja UMKM Dengan Strategi Bisnis Sebagai Variabel Intervening. *Jae (Jurnal Akuntansi Dan Ekonomi)*, 5(3), 84–93. <https://doi.org/10.29407/jae.v5i3.14089> Utama, A.N.B., & Suryani, A.I. (2020) Peranan Perbankan dalam Implementasi dan Informasi Pemberian Kredit Usaha Rakyat (KUR). *Jurnal Sekolah Ekonomi*, 2(1), 45–60. <https://doi.org/10.5539/ijef.v13n6p103> Lihat juga Ismamudi, Hartati N., & Sakum. (2021). Peran Bank dan Lembaga Keuangan dalam Pengembangan Ekonomi: Tinjauan Literatur. *Jurnal Akuntansi Neraca*, 1(2), 35–44. <http://dx.doi.org/10.59837/jan.vli2.10> Lihat juga Dalimunthe, N. & Lubis, N.K. (2019). Peran Lembaga Perbankan Terhadap Pembangunan Ekonomi: Fungsi Dan Tujuannya Dalam Menyokong Ketenagakerjaan. *Jurnal Masharif al-Syariah*, 8(4), 2019, 957-963. <https://doi.org/10.30651/jms.v8i4.20997>

<sup>5</sup>Simatupang, H. B. (2019). Peranan perbankan dalam meningkatkan perekonomian Indonesia. *Jurnal Riset Akuntansi Multiparadigma (JRAM)*, 6(2), 136–146. <https://doi.org/10.30743/akutansi.v6i2.2184> Lihat Juga

<sup>6</sup>Syahputra, D., & Ningsih, S. (2020). Pengaruh Kredit Perbankan Konvensional dan Pembiayaan Perbankan Syariah Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Indonesia. *HUMAN FALAH: Jurnal Studi Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 7(1). <https://doi.org/10.30829/hf.v7i1.6806> Lihat juga Sassi, S. and Gasmi, A. (2014). The effect of enterprise and household credit on economic growth: New evidence from European Union Countries. *Journal of Macroeconomics*, 39, 226–231. <https://doi.org/10.1016/j.jmacro.2013.12.001>

<sup>7</sup>Bidari, A.S. & Nurviana, R. (2020). Stimulus ekonomi sektor perbankan dalam menghadapi pandemi coronavirus disease 2019 di Indonesia. *Legal Standing: Jurnal Ilmu Hukum*, 4(1), 297–304.

memperkuat dan menyalurkan daya beli, investasi, pertumbuhan industri termasuk menciptakan lapangan kerja, dan mendorong pembangunan berkelanjutan.<sup>8</sup>

Ketentuan tentang pengaturan kredit diatur Pasal 1 ayat 11 dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan (selanjutnya menjadi UU Perbankan). Pasal ini mengatur mengenai definisi kredit yang merupakan bentuk penyediaan dana atau klaim yang diberikan berdasarkan persetujuan antara pihak bank dan nasabah, yang mengharuskan nasabah untuk melunasi pinjaman beserta bunga sesuai dengan ketentuan yang telah disetujui dalam perjanjian. Dalam upaya mendukung tujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat/rakyat sebagaimana diamanatkan oleh UUD NRI 1945, begitu pula Pasal 8 UU Perbankan mengharuskan bank melakukan analisis yang komprehensif terkait kemampuan dan prospek usaha nasabah. Hal ini bertujuan untuk memastikan kelayakan nasabah dan keberhasilan pelunasan kredit. Selanjutnya, Pasal 12 UU Perbankan menegaskan bahwa pemberian kredit harus diarahkan untuk memperkuat pemberdayaan koperasi, usaha kecil, dan menengah. Kredit juga harus diberikan secara transparan dan adil, dengan tetap berlandaskan prinsip kehati-hatian pada kandungan Pasal 29 UU Perbankan. Aturan ini bertujuan memastikan perbankan berperan sebagai motor penggerak ekonomi rakyat, mendukung pemerataan kesejahteraan, dan menjaga kepercayaan masyarakat terhadap sistem keuangan nasional. Meskipun memiliki manfaat besar, pelaksanaan kredit perbankan seringkali menghadirkan tantangan dalam perlindungan hak konsumen. Secara ideal, sistem perbankan harus memberikan transparansi, keadilan, dan perlindungan terhadap konsumen dalam setiap proses kredit. Namun, kenyataan menunjukkan adanya celah antara idealita dan praktik yang terjadi. Dalam hal ini konsumen sering menghadapi berbagai permasalahan dalam kredit, salah satu contohnya diakibatkan dari ketidakjelasan informasi produk yang menyebabkan salah memahami rincian penting, seperti suku bunga, biaya tersembunyi, atau syarat kredit. Misalnya, biaya administrasi, penalti pelunasan dini, atau perubahan suku bunga bersifat tidak transparan, sehingga membingungkan konsumen.<sup>9</sup> Permasalahan lain termasuk faktor lainnya yang menyesatkan, seperti promosi bunga rendah yang hanya berlaku sementara tanpa penjelasan mendetail tentang kenaikan suku bunga selanjutnya, serta rendahnya literasi keuangan yang membuat konsumen tidak memahami risiko atau kewajiban

---

<https://dx.doi.org/10.24269/ls.v4i1.2781> Lihat juga Sari, D.I. (2015). Analisis Terhadap Peranan dan Strategi Bank Indonesia Serta Pemerintah Dalam Menjaga Stabilitas Sistem Keuangan di Indonesia. *Jurnal Moneter*, 2(1), 29-36. <https://doi.org/10.31294/moneter.v2i1.957> Lihat juga Suhendra, I., & Ronaldo, E. (2017). Pengaruh Intermediasi Perbankan Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Indonesia. *Tirtayasa Ekonomika*, 12(1), 169. <https://doi.org/10.35448/jte.v1i2i1.4443>.

<sup>8</sup>Sun'an, M. & Kaluge, D. (2007). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penyaluran Kredit Investasi di Indonesia. *Jurnal Keuangan dan Perbankan*, 11(2), 347-361. <https://doi.org/10.24036/ecosains.11508057.00> Lihat juga Sulistiyan, I., & Muslinawati, R. (2023). Pengaruh Penggunaan Kredit Perbankan dan Pertumbuhan Industri Manufaktur Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Indonesia. *Ekonomi, Keuangan, Investasi Dan Syariah (EKUITAS)*, 4(3), 843-849. <https://doi.org/10.47065/ekuitas.v4i3.2708>.

<sup>9</sup>Santoso, B. (2019). Penyelesaian Kredit Bermasalah Pada Perbankan Indonesia. *Jurnal Notarius*, 12(2), 591-607. <https://doi.org/10.14710/nts.v12i2.28998> Lihat juga Pertiwi, R. E., Syaukat, Y., & Rachmina, D. (2020). Faktor yang memengaruhi kredit bermasalah bank konvensional dan syariah di Indonesia [Factors that influence non-performing loan and financing in Indonesian banking]. *Jurnal Aplikasi Manajemen dan Bisnis*, 6(1), 118-127. <https://doi.org/10.17358/jabm.6.1.118>.

kredit. Masalah ini dapat menyebabkan gagal bayar atau bahkan sengketa hukum.<sup>10</sup> Berdasarkan laporan Otoritas Jasa Keuangan (OJK), praktik *misleading information* dan rendahnya literasi keuangan adalah penyebab utama ketidakpuasan konsumen terhadap layanan kredit, sehingga mendorong pentingnya transparansi dan edukasi keuangan yang lebih baik bagi masyarakat.<sup>11</sup>

Penelitian-penelitian sebelumnya memberikan wawasan berharga mengenai berbagai aspek yang terkait dengan penelitian saat ini, membantu memperkuat landasan teoritis dan metodologis. Salah satu contohnya adalah penelitian oleh Nuralish, Marsheila Audrey Nuralisha, dan Siti Mahmudah (2023), yang secara mendalam mengeksplorasi prinsip-prinsip hukum dalam menangani wanprestasi pada perjanjian kredit bank. Penelitian tersebut menyoroti pentingnya mediasi sebagai langkah awal dalam menyelesaikan sengketa antara para pihak yang terlibat, sebelum membawa permasalahan tersebut ke proses litigasi di pengadilan. Mediasi dipandang sebagai mekanisme yang lebih efisien dan mengedepankan penyelesaian damai, sehingga dapat meminimalkan konflik yang berkepanjangan sekaligus mendukung kelangsungan hubungan antara kreditur dan debitur. Penemuan ini tidak hanya relevan bagi dunia hukum, tetapi juga memberikan kontribusi praktis dalam meningkatkan efektivitas penyelesaian sengketa di sektor perbankan.<sup>12</sup> Hibatullah Fauzan Takalamingan, David P. E. Saerang, dan Meily Y. B. Kalalo (2018) melakukan penelitian yang mendalam mengenai sistem dan prosedur Kredit Pemilikan Rumah (KPR) bersubsidi yang diterapkan di Bank Tabungan Negara (BTN) Cabang Manado. Dalam penelitian ini, menemukan bahwa prosedur yang telah diterapkan oleh bank tersebut secara umum telah sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh pemerintah, termasuk dalam hal persyaratan administratif dan proses pengajuan hingga pencairan dana. Namun, penelitian ini juga mengungkap bahwa efektivitas penerapan prosedur tersebut sering kali dipengaruhi oleh karakteristik individu debitur, seperti tingkat pemahaman mereka terhadap kewajiban kredit, serta kondisi ekonomi yang dinamis dan tidak terduga. Faktor-faktor eksternal seperti fluktuasi ekonomi, perubahan kebijakan pemerintah, dan stabilitas keuangan debitur dapat memberikan dampak signifikan pada kelancaran pelaksanaan KPR bersubsidi. Hasil penelitian ini memberikan wawasan penting bagi perbankan untuk terus menyesuaikan strategi mereka guna meningkatkan pelayanan dan mitigasi risiko dalam pengelolaan KPR bersubsidi.<sup>13</sup>

<sup>10</sup>Hadiantini, R. & Retnowati, A.N. (2022). Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Risiko Gagal Bayar Debitur Pada Lembaga Keuangan. *KUBIK: Jurnal Publikasi Ilmiah Matematika*, 7(1), 49–60 <http://dx.doi.org/10.15575/kubik.v7i1.13836> Lihat juga Putri, J. Y., & Gandakusuma, I. (2021). Analisis Pengaruh Risiko Kredit, Risiko Likuiditas, Serta Risiko Operasional Terhadap Kinerja Perbankan: Studi Kasus Pada Bank Umum Konvensional Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Periode 2016-2020. *Jurnal Manajemen dan Usahawan Indonesia*, 46(1), 34–48. <https://scholarhub.ui.ac.id/jmui/vol46/iss1/3/>

<sup>11</sup>Otoritas Jasa Keuangan. (2022). *Indeks literasi dan inklusi keuangan 2022: Strategi meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap layanan keuangan*. Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan. Diakses 23 Desember dari <https://ojk.go.id/id/kanal/edukasi-dan-perlindungan-konsumen/Pages/literasikeuangan.aspx>.

<sup>12</sup>Nuralisha, M.A., & Mahmudah, S. (2023). Tinjauan Yuridis Tanggung Jawab Hukum dalam Perjanjian Kredit Perbankan Apabila Debitur Wanprestasi. *Jurnal Hukum dan Pranata Sosial Islam*, 5(1), 277-290. <http://dx.doi.org/10.37680/almanhaj.v5i1.2364>

<sup>13</sup>Takalamingan, H. F., David P.E. Saerang, & Meily Y.B Kalalo. (2018). Analisis Penerapan Sistem dan Prosedur Pemberian Kredit Kepemilikan Rumah (KPR) Subsidi pada Bank Tabungan Negara Cabang Manado. *Jurnal Riset Hukum dan Ekonomi Going Concern*, 13(4), 830-840. <https://doi.org/10.32400/GC.13.04.22060.2018>

Penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Rizal Satria dan Tia Setiani (2018) membandingkan secara komprehensif sistem pembiayaan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) yang diterapkan oleh bank konvensional dan bank syariah. Studi ini mengidentifikasi perbedaan-perbedaan signifikan, terutama dalam hal akad yang digunakan, proses pengajuan kredit, dan perlakuan terhadap keterlambatan pembayaran. Dalam sistem bank konvensional, akad yang digunakan biasanya berbasis pada perjanjian utang-piutang dengan bunga sebagai elemen utama, sedangkan pada bank syariah, akad didasarkan pada prinsip syariah seperti murabahah, ijarah, atau istishna, yang menghindari unsur riba. Proses pengajuan KPR di kedua jenis bank juga menunjukkan perbedaan, di mana bank syariah cenderung lebih memperhatikan kesesuaian nasabah dengan prinsip-prinsip syariah, termasuk komitmen untuk menjalankan transaksi sesuai etika Islami. Perlakuan terhadap keterlambatan pembayaran menjadi aspek yang cukup kontras, dengan bank konvensional mengenakan denda berbasis persentase bunga, sedangkan bank syariah menerapkan denda yang tidak bersifat keuntungan, melainkan lebih bersifat untuk amal atau ditujukan kepada kegiatan sosial. Penelitian ini memberikan wawasan penting bagi nasabah untuk memilih sistem pembiayaan KPR yang paling sesuai dengan kebutuhan dan nilai-nilai mereka, serta memberikan masukan bagi pengembangan layanan perbankan yang lebih inklusif dan efisien.<sup>14</sup>

Penelitian lainnya juga memberikan perspektif penting, seperti oleh Gunawan Joko Prihatmanto (2017) menjelaskan hubungan antara konsumen, pengembang, dan bank dalam transaksi KPR, serta mekanisme pembagian pembayaran.<sup>15</sup> Suparji dan Akbar Pandu Pratamalistya (2020) menyoroti hak-hak konsumen dalam KPR dan perlunya perlindungan konsumen berdasarkan undang-undang.<sup>16</sup> Annisa Intan Dwitanti (2021) mengkaji tantangan implementasi perlindungan konsumen terkait kualitas rumah, menyarankan peningkatan kerja sama antara lembaga konsumen dan pelaku usaha.<sup>17</sup> Kemudian R. Juli Moertiono (2021) mengidentifikasi bahwa kekuatan hukum surat keterangan dalam proses pencairan Kredit Pemilikan Rumah (KPR), yang hanya bersifat mengikat secara moral dan tidak cukup sebagai bukti agunan kredit, sehingga memerlukan kehati-hatian dari bank dalam pengeluaran kredit.<sup>18</sup> Berbeda dengan beberapa penelitian tersebut, kebaruan penelitian ini terletak pada fokus analisisnya yaitu, analisis kualitas informasi dalam menjamin hak konsumen pada KPR,

<sup>14</sup>Satria, M.R. & Setiani, T. (2018). Analisis Perbandingan Pemberian Kredit Pemilikan Rumah (KPR) pada Bank Konvensional dengan Pembiayaan Murabahah (KPR) pada Bank Syariah (Studi Kasus pada Bank BJB dengan Bank BJB Syariah). *Amwaluna: Jurnal Ekonomi dan Keuangan Syariah*, 2(1), 107-117. <https://doi.org/10.29313/amwaluna.v2i1.2880>

<sup>15</sup>Gunawan, J.P. (2017). Penyelesaian Sengketa atas Kredit Macet dalam Perjanjian Kredit Pemilikan Rumah (Studi Kasus pada PT. Bank Central Asia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Boyolali) (Skripsi, Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Muhammadiyah Surakarta).

<sup>16</sup>Suparji dan Akbar Pandu Pratamalistya. (2020). Kredit Pemilikan Rumah dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen. *Jurnal Magister Ilmu Hukum: Hukum dan Kesejahteraan*, V(1), 1-10. <http://dx.doi.org/10.36722/jmih.v5i1.2368>

<sup>17</sup>Dwitanti, A. I. (2021). Pelaksanaan perlindungan hukum terhadap konsumen atas kredit Kepemilikan Rumah (KPR) bersubsidi dihubungkan dengan undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen: Studi kasus terkait kualitas rumah di Perumahan Villa Karawangi Karawang (Skripsi, Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Gunung Djati Bandung).

<sup>18</sup>Moertiono, R. J. (2021). Perjanjian Kredit Pemilikan Rumah dalam Perspektif Teori Perlindungan Hukum. *Jurnal Penelitian: All Fields of Science J-LAS*, 1(3), 252-262. <https://doi.org/10.58939/afosj-las.vli3.109>

yang sebelumnya belum banyak dibahas secara spesifik. Penelitian ini juga mengintegrasikan perspektif konsumen di Kota Batam, memberikan konteks lokal yang relevan dalam mengevaluasi hubungan antara kualitas informasi dan perlindungan hak konsumen di Kota Batam sebagai limitasi penelitian ini.

## METODE PENELITIAN

Penelitian tentang kualitas informasi dalam menjamin hak konsumen pada Kredit Pemilikan Rumah (KPR) di Kota Batam menggunakan metode penelitian hukum normatif untuk mengidentifikasi pengaruh informasi dari penyedia KPR terhadap hak konsumen. Penelitian hukum normatif ialah suatu proses ilmiah melalui/dengan menganalisis dan menjawab masalah hukum melalui berfokus pada kajian norma hukum dari analisis mendasarkan pada bahan hukum yang bersifat sekunder seperti undang-undang, putusan *inkracht* dari pengadilan, dan literatur hukum, dan dapat dilengkapi dengan pendekatan empiris yang mempelajari hukum dalam praktiknya (*law in action*).<sup>19</sup> Berdasarkan karakteristik tujuan penelitian hukum normatif<sup>20</sup>, maka metode ini dinilai relevan dalam menganalisis kepastian hukum mengenai kualitas informasi dalam menjamin hak konsumen perbankan pada Kredit Pemilikan Rumah (KPR). Dua pendekatan penelitian, yaitu perundang-undangan beserta dilengkapi empiris atau sosiologis. Data yang digunakan terdiri atas data sekunder serta pula data primer sebagai pelengkap. Data sekunder yang diperoleh tidak langsung melalui studi kepustakaan/literatur, mencakup UUD NRI 1945, UU Perbankan, serta UU Perlindungan Konsumen. Sementara itu, data primer diperoleh secara langsung untuk mendukung analisis normatif yang dilakukan. Sedangkan, pengumpulan data primer melalui penyebaran/sebaran berupa kuesioner oleh penulis kepada responden-responden yang berstatus masih atau pernah konsumen Kredit Pemilikan Rumah (KPR) di Kota Batam. Lalu, data-data yang dikumpulkan itu dianalisis secara deskriptif kualitatif guna mendapatkan pemahaman lebih mendalam terkait isu yang dibahas.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Kepastian Hukum Kualitas Informasi Dalam Menjamin Hak Konsumen Perbankan Pada Kredit Pemilikan Rumah (KPR)

Pembukaan UUD NRI 1945 menegaskan tujuan utama dari penyelenggaraan negara adalah “melindungi seluruh bangsa dan tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, serta berkontribusi dalam menciptakan ketertiban dunia”. Semangat luhur ini menjadi landasan penting dalam berbagai kebijakan, termasuk dalam pengaturan KPR yang juga sebagai salah satu instrumen perbankan, dirancang untuk berperan dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat dengan pemberian aksesibilitas yang

<sup>19</sup>Tan, D. (2021). Metode penelitian hukum: Mengupas dan mengulas metodologi dalam menyelenggarakan penelitian hukum. *Nusantara: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, 8(8), 2463-2478, <http://jurnal.um-tapsel.ac.id/index.php/nusantara/article/view/5601>

<sup>20</sup>Disemadi, H. S. (2022). Lenses of Legal Research: A Descriptive Essay on Legal Research Methodologies. *Journal of Judicial Review*, 24(2), 289-304, <https://doi.org/10.37253/jjr.v24i2.7280>

dinilai lebih mudah bagi rakyat untuk memiliki hunian yang layak.<sup>21</sup> Sebagai produk keuangan yang menyentuh langsung kebutuhan dasar, yaitu pemenuhan tempat tinggal, pengaturan kualitas informasi dalam produk KPR sangat penting untuk menjamin hak konsumen, menjaga transparansi, dan memastikan masyarakat dapat mengakses layanan ini secara adil dan efisien.

Pengaturan kualitas informasi pada KPR menekankan prinsip transparansi yang tertuang dalam Pasal 29 UU Perbankan. Bank wajib memberikan informasi yang jelas kepada calon debitur mengenai syarat, prosedur, dan risiko terkait KPR. Hal ini termasuk suku bunga, biaya administrasi, tenor, hingga konsekuensi jika terjadi keterlambatan pembayaran. Dengan transparansi tersebut, konsumen dapat membuat keputusan yang terinformasi, sehingga menghindari risiko finansial yang tidak diinginkan. Pengaturan ini selaras dengan upaya mewujudkan kesejahteraan masyarakat melalui kepemilikan rumah yang layak dan terjangkau.

Berdasarkan dalam aturan norma Pasal 31 Undang-Undang Perbankan, hak konsumen dalam layanan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) dilindungi secara tegas melalui berbagai regulasi, salah satunya adalah kewajiban bank untuk memberikan informasi yang benar, jelas, dan lengkap. Informasi ini mencakup berbagai aspek penting, seperti penilaian terhadap kemampuan keuangan debitur untuk memenuhi kewajiban kredit, evaluasi terhadap agunan yang diajukan sebagai jaminan, serta penyesuaian persyaratan kredit agar sesuai dengan kemampuan finansial konsumen. Bank juga diwajibkan memberikan informasi transparan mengenai potensi risiko yang dapat timbul selama masa kredit, seperti risiko perubahan suku bunga atau kemungkinan gagal bayar, serta hak-hak konsumen untuk menyelesaikan sengketa, dalam UU Perlindungan Konsumen. Bank harus menyediakan akses mudah bagi konsumen untuk mengajukan keluhan atau mendapatkan bantuan hukum jika terjadi perselisihan. Upaya ini tidak hanya berfungsi untuk melindungi konsumen dari praktik perbankan yang tidak adil, tetapi juga menjadi langkah strategis untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap bank sebagai lembaga intermediasi yang profesional, transparan, dan bertanggung jawab. Dengan demikian, konsumen dapat merasa lebih aman dan percaya dalam menjalin hubungan keuangan jangka panjang dengan bank, yang pada akhirnya mendukung stabilitas dan keberlanjutan sektor perbankan nasional.

Sebagai upaya nyata untuk mendukung kesejahteraan masyarakat, Kredit Pemilikan Rumah (KPR) diarahkan tidak hanya untuk memenuhi kebutuhan individu akan hunian yang layak, tetapi juga untuk mendukung program strategis pemerintah dalam menyediakan perumahan yang terjangkau bagi masyarakat berpenghasilan rendah. Melalui skema ini, diharapkan tercipta akses yang lebih luas terhadap pembiayaan perumahan, sehingga dapat mengurangi kesenjangan hunian sekaligus meningkatkan kualitas hidup masyarakat secara keseluruhan. Program ini juga sejalan dengan upaya mempercepat realisasi target pembangunan perumahan nasional guna menjawab kebutuhan hunian yang terus meningkat

<sup>21</sup>Suparji, S., & Pratamalistya, A. P. (2020). Kredit Pemilikan Rumah Dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen. *Jurnal Al-Azhar Indonesia*, 5(1), 1-20. <http://dx.doi.org/10.36722/jmih.v5i1.2368> Lihat juga Azis, M., & Mariska, G. N. (2023). Pembiayaan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Untuk Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat. *Niqosiya: Journal of Economics and Business Research*, 3(1), 1-16. <https://doi.org/10.21154/niqosiya.v3i1.1717>

setiap tahunnya.<sup>22</sup> Dukungan ini mencakup berbagai inisiatif strategis yang dirancang untuk meningkatkan akses masyarakat terhadap Kredit Pemilikan Rumah (KPR). Salah satunya adalah pemberian subsidi bunga yang bertujuan untuk meringankan beban finansial masyarakat, khususnya bagi kalangan berpenghasilan rendah, sehingga cicilan KPR menjadi lebih terjangkau. Selain itu, disediakan juga skema pembiayaan berbasis syariah yang mengedepankan prinsip-prinsip Islami, seperti akad murabahah atau ijarah, sebagai alternatif yang bebas riba dan lebih sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang ingin bertransaksi sesuai dengan nilai-nilai agama.<sup>23</sup> Dengan pengaturan yang baik dan informasi yang transparan, KPR dapat menjadi instrumen utama dalam meningkatkan taraf hidup masyarakat dan mencapai cita-cita luhur yang terkandung dalam pembukaan dan batang tubuh UUD NRI 1945 tersebut.

Selain UU Perbankan, terdapat juga UU Perlindungan Konsumen yang memiliki peran penting dalam menjamin adanya eksistensi hak-hak yang patut dipenuhi terhadap konsumen, termasuk dalam layanan KPR. Bunyi Pasal 4 huruf c dalam UU Perlindungan Konsumen ini pada intinya menegaskan “konsumen berhak dalam perolehan informasi yang akurat, jelas, dan jujur mengenai kondisi serta jaminan barang dan/atau jasa yang ditawarkan”. Dalam konteks Kredit Pemilikan Rumah (KPR), ketentuan ini meliputi kewajiban transparansi terkait berbagai aspek, seperti suku bunga, biaya tambahan, jadwal pembayaran, serta potensi risiko yang dapat terjadi. Pemenuhan hak ini menjadi urgensi supaya konsumen mampu membuat/menghasilkan suatu keputusan yang tepat dan terinformasi sebelum menandatangani perjanjian KPR. Selanjutnya, Pasal 7 huruf b dalam UU Perlindungan Konsumen tersebut yang berbunyi “mewajibkan pelaku usaha untuk memberikan informasi secara benar, jelas, dan jujur, serta menyediakan penjelasan mengenai penggunaan, perbaikan, atau pemeliharaan barang/jasa yang ditawarkan”. Dalam layanan KPR, kewajiban ini mencakup penyampaian informasi yang rinci mengenai ketentuan pembiayaan, hak dan kewajiban yang dimiliki (konsumen KPR), serta konsekuensi/akibat hukum apabila terjadi pelanggaran terhadap perjanjian. Jika pelaku usaha melanggar ketentuan ini, mereka dapat dikenakan sanksi sebagaimana pada Pasal 62 ayat (1) dalam UU Perlindungan Konsumen yang mana berupa ancaman pidana atau denda.

Menurut aturan Pasal 19 dalam UU Perlindungan Konsumen bahwa “pelaku usaha memiliki kewajiban untuk memberikan kompensasi jika produk atau layanan yang mereka tawarkan menimbulkan kerugian bagi konsumen”. Dalam konteks perbankan, apabila bank gagal memberikan informasi dengan jelas serta benar atau lalai dalam menjelaskan syarat dan

<sup>22</sup>Djosman, B., & Manaf, A. (2016). Konsep Pembiayaan Perumahan Bagi Masyarakat Berpenghasilan Rendah di Kecamatan Ngaliyan. *Teknik PWK (Perencanaan Wilayah Kota)*, 5(4), 307–313. <https://doi.org/10.14710/tpwk.2016.18016> Lihat juga Iqtishod, N. (2023). Analisis Pembiayaan Kredit Kepemilikan Rumah (KPR) bagi Nasabah Berpenghasilan Rendah (Studi Kasus Bank 9 Jambi Syariah). *Journal of Islamic Economic and Finance*, 4(1), 48–55, <https://doi.org/10.22437/jief.v4i1.22422>.

<sup>23</sup>Adawiyah, N., Sihombing, J. A., & Kemala, P. (2024). Analisis Kebijakan Perumahan Subsidi di Indonesia: Policy Analysis Of Subsidized Housing In Indonesia. *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, 5(6), <https://doi.org/10.47467/elmal.v5i6.1043> 3064–3075. Lihat juga Putri, R., & Fadilah, F. (2023). Strategi Pemasaran Produk Pembiayaan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Syariah. *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 8(2), 1171–1176. <https://doi.org/10.30651/jms.v8i2.18568>

ketentuan yang akhirnya merugikan konsumen, maka bank diwajibkan untuk memberikan ganti kerugian/kompensasi. Kompensasi tersebut dapat diberikan dengan berupa pengembalian dana, pengurangan utang, atau bentuk penggantian lain yang sesuai dengan tingkat kerugian yang dialami. Ketentuan ini memberikan perlindungan hukum bagi konsumen agar tidak dirugikan oleh tindakan yang tidak bertanggung jawab dari pelaku usaha. Di sisi lain, Pasal 18 UU Perlindungan Konsumen melarang penggunaan “klausula baku” yang merugikan konsumen dalam kontrak perjanjian yang akan disepakati. Contoh klausula yang dilarang antara lain adalah pengalihan tanggung jawab secara sepah oleh bank atau ketentuan lain yang mengurangi hak konsumen tanpa persetujuan yang jelas. Jika klausula semacam ini ditemukan dalam perjanjian, maka klausula tersebut dianggap tidak sah atau dengan kata lain menjadi batal demi hukum. Hal ini juga telah sesuai dengan ketentuan Pasal 1320 KUHPerdata, yang menyatakan bahwa sebuah perjanjian hanya sah jika memenuhi persyaratan yang mencakup sepakat/kesepakatan antara kedua belah pihak, kejelasan objek perjanjiannya, dan memegang prinsip keadilan.<sup>24</sup> Tentunya, hal ini demi memastikan bahwa konsumen KPR tidak akan (mencegah) dirugikan oleh ketentuan yang dibuat sepah oleh pelaku usaha.<sup>25</sup>

UU Perlindungan Konsumen melalui Pasal 29 menegaskan bahwa pemerintah bertanggung jawab untuk membina pelaksanaan perlindungan konsumen, termasuk memastikan pelaku usaha di sektor perbankan menaati prinsip-prinsip perlindungan konsumen. Dalam layanan KPR, ini mencakup pengawasan terhadap penyediaan informasi yang memadai dan jujur oleh bank serta penegakan hukum terhadap pelanggaran. UU Perlindungan Konsumen menjamin bahwa hak konsumen dalam layanan KPR terlindungi, sesuai dengan prinsip keadilan, kepastian hukum, dan keseimbangan, sebagaimana diamanatkan oleh aturan Pasal 2 dalam UU Perlindungan Konsumen. Hal ini, menjamin adanya perlindungan konsumen yang kuat, maka tidak hanya menjaga kepentingan individu, tetapi juga menciptakan kepercayaan terhadap sistem keuangan nasional.

Pengelolaan kualitas informasi dalam layanan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) mencerminkan dukungan hukum terhadap prinsip kepastian hukum dikemukakan oleh salah satu toko intelektual, Gustav Radbruch. Dalam pandangannya, kepastian hukum adalah salah satu pilar utama dalam sistem hukum, bersama dengan nilai keadilan dan kemanfaatan. Pandangan ini menegaskan pentingnya memberikan kejelasan informasi kepada konsumen

<sup>24</sup>Verianti, C.V., & Saptanti, N. (2024). Wanprestasi dalam Perjanjian Kredit Pemilikan Rumah (KPR) pada Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Solo. *Perkara: Jurnal Ilmu Hukum dan Politik*, 2(1), 398-414. <https://doi.org/10.51903/perkara.v2i1.1> Lihat juga Mahayoni, P. M., & Mayasari, I D. A. D. (2021). Penyelamatan Kredit Bermasalah Sebagai Upaya Bank Menurunkan Non Performing Loan (NPL) PT BPR Dinar Jagad. *Jurnal Kertha Semaya*, 9(3), 375-386. <https://doi.org/10.24843/KS.2021.v09.i03.p01>

<sup>25</sup>Prabowo, M. S. (2019). Penyelesaian Kredit Macet dalam Perjanjian Kredit Pemilikan Rumah (KPR). *Diponegoro Private Law Review*, 4(1), 453-461. <https://ejournal2.undip.ac.id/index.php/dplr/article/download/5108/2716>. Lihat juga Virgiawati, W., & Hana F. (2022). Penyelesaian Sengketa Wanprestasi Kredit Macet Kpr Pada Bank BTN Melalui BPSKKarawang. *JUSTITIA: Jurnal Ilmu Hukum dan Humaniora*, 9(2), 796-802. <http://jurnal.um-tapsel.ac.id/index.php/Justitia/article/view/3836/pdf>.

guna menciptakan kepastian dalam hubungan hukum antara pihak bank dan nasabah.<sup>26</sup> Penerapan prinsip ini terlihat pada terdapat kewajiban bagi bank demi pemberian informasi yang transparan-akurat kepada konsumen, yang telah disebut terhadap “Pasal 4 huruf c jo. Pasal 7 huruf b dalam UU Perlindungan Konsumen, diantaranya Konsumen memiliki hak atas informasi yang benar dan jujur terkait syarat, prosedur, dan risiko KPR”. Pengaturan ini memberikan jaminan hukum bahwa konsumen dapat membuat keputusan berdasarkan informasi yang memadai, sehingga risiko penyalahgunaan posisi dominan oleh bank dapat diminimalisasi. Dengan demikian, kepastian hukum dalam KPR memberikan perlindungan atas hak konsumen dari praktik-praktik yang merugikan, serta kepastian adanya penyelesaian yang dapat ditegakkan melalui jalur hukum.

Kepastian hukum dalam konteks layanan perbankan, khususnya dalam konteks Kredit Pemilikan Rumah (KPR), tercermin melalui sejumlah ketentuan yang dirancang untuk melindungi hak-hak konsumen. Salah satu ketentuan penting adalah kewajiban bank untuk memberikan ganti rugi apabila konsumen mengalami kerugian akibat informasi yang tidak akurat, yang pengaturannya terdapat dalam Pasal 19 UU Perlindungan Konsumen tersebut. Sebagaimana kandungan Pasal a quo secara tegas menyatakan tanggung jawab bank dalam melindungi konsumen dari pelanggaran perjanjian atau informasi yang bersifat menyesatkan. Ketentuan ini tidak hanya memberikan adanya jaminan perlindungan hukum bagi konsumen-konsumen KPR, tetapi pula menggarisbawahi pentingnya menerapkan akuntabilitas lembaga keuangan dalam menjalankan aktivitas bisnisnya.

Mengacu kandungan norma Pasal 18 UU Perlindungan Konsumen mlarang pencantuman klausula baku yang dapat berpotensi merugikan hak-hak konsumen. Larangan ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap perjanjian KPR didasarkan pada prinsip keadilan, transparansi, dan persetujuan sukarela antara pihak bank dan konsumen. Dengan melarang penggunaan klausula baku yang tidak adil, ketentuan ini menciptakan landasan hukum yang lebih seimbang antara kedua pihak, sehingga hak-hak konsumen tetap terjamin selama proses KPR berlangsung. Pengaturan ini menciptakan transparansi dalam layanan perbankan, yang selaras dengan tujuan yang diamanatkan oleh UUD NRI 1945, yaitu mencapai keadilan sosial dan kesejahteraan bersama. Bahwa prinsip-prinsip yang terkandung dalam undang-undang ini selanjutnya tidak hanya berbentuk perlindungan kepada konsumen, tetapi juga berperan/berfungsi sebagai panduan bagi lembaga keuangan untuk mengembangkan praktik bisnis yang etis dan berorientasi pada kepentingan konsumen. Dengan demikian, regulasi ini mendorong terciptanya hubungan yang saling menguntungkan antara lembaga keuangan dan masyarakat, serta mendukung jalannya pembangunan ekonomi yang tetap berkelanjutan serta bersifat inklusif.

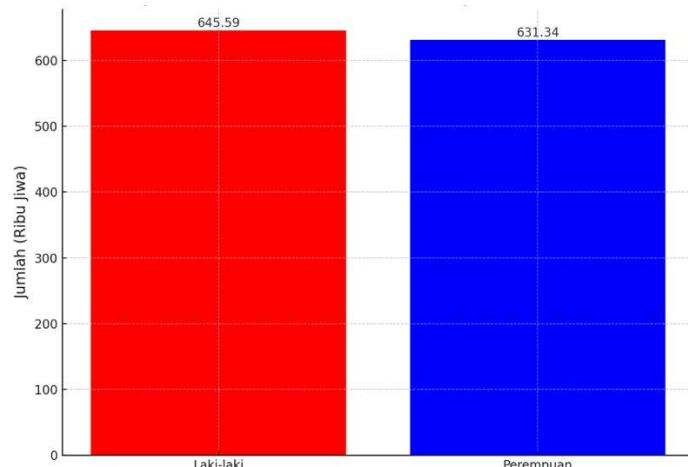
---

<sup>26</sup>Julyano, M. & Sulistyawan, A.Y. (2019). Pemahaman Terhadap Asas Kepastian Hukum Melalui Konstruksi Penalaran Positivisme Hukum. *Crepid: Jurnal Filsafat dan Ilmu Hukum*, 1(1), 13-22. <http://dx.doi.org/10.14710/crerido.1.1.13-22> Lihat juga Atmaja, D.G. (2018). Asas-asas hukum dalam sistem hukum. *Jurnal Kertha Wicaksana*, 12(2) 144-155. <https://doi.org/10.22225/KW.12.2.721.145-155>

## **Perspektif Konsumen Terhadap Dampak Kualitas Informasi dalam Menjamin Hak Konsumen pada Kredit Pemilikan Rumah (KPR) di Kota Batam**

KPR atau kepanjangan dari Kredit Pemilikan Rumah menjadi metode atau solusi pemberian yang diminati oleh mayoritas masyarakat terkait kebutuhan memiliki hunian rumah, termasuk dalam pembahasan ini yaitu wilayah urban seperti Kota Batam. Kota Batam menurut letaknya yang bersifat strategis di Indonesia, memberikan pula berbagai peluang adanya perkembangan ekonomi-sosial, yang juga akhirnya mendorong peningkatan permintaan dan penawaran terhadap hunian atau rumah. Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik Kota Batam yang diperbaharui pada tanggal 2 Mei 2024, menerangkan proyeksi penduduk Kota Batam pada tahun 2024 menunjukkan bahwa jumlah laki-laki mencapai 645,59 ribu jiwa, sedikit lebih tinggi dibandingkan jumlah perempuan yang sebanyak 631,34 ribu jiwa.<sup>27</sup> Dimana jumlah selisih antara laki-laki dengan perempuan yakni 14,25 ribu jiwa, menandakan distribusi penduduk yang relatif seimbang. Total penduduk Kota Batam diproyeksikan mencapai 1.276,93 ribu jiwa, mencerminkan pertumbuhan populasi yang signifikan untuk kota tersebut. Proyeksi jumlah penduduk Kota Batam menunjukkan potensi besar dalam sektor perumahan. Sebagai salah satu kota strategis di Indonesia, Batam menawarkan peluang ekonomi yang menjadikannya magnet bagi masyarakat urban untuk tinggal dan menetap. Hal ini berdampak pada meningkatnya permintaan Kredit Pemilikan Rumah (KPR), yang didorong oleh faktor-faktor seperti pertumbuhan populasi penduduk, perubahan kearah urbanisasi yang cukup pesat, serta meningkatnya kekuatan daya beli masyarakat.

**Grafik 1. Proyeksi Penduduk Kota Batam Menurut Jenis Kelamin Tahun 2024**



**Sumber:** Badan Pusat Statistik Kota Batam

Sebagaimana dipaparkan sebelumnya, Kredit Pemilikan Rumah (KPR) telah berperan secara signifikan sebagai solusi pemberian perumahan yang sangat diminati oleh masyarakat, termasuk di Kota Batam. Di kota ini, KPR menjadi pilihan utama bagi banyak individu yang

<sup>27</sup>Badan Pusat Statistik Kota Batam. (2024). Proyeksi Penduduk Kota Batam Menurut Jenis Kelamin (Ribu Jiwa), 2024, <https://batamkota.bps.go.id/statistics-table/2/MTA5IzI=/proyeksi-penduduk-kota-batam-menurut-jenis-kelamin.html>

bercita-cita memiliki hunian sendiri, terutama di tengah keterbatasan akses terhadap pembelian rumah secara tunai yang kerap kali menjadi kendala utama. Skema KPR memungkinkan masyarakat untuk memiliki rumah dengan cicilan yang lebih terjangkau, sehingga mendorong peningkatan kepemilikan hunian di berbagai lapisan masyarakat. Kebutuhan terhadap hunian yang nyaman dan terjangkau ini juga mencakup berbagai kelompok demografis, seperti keluarga muda yang baru memulai kehidupan bersama maupun individu-individu yang bekerja di sektor ekonomi produktif, termasuk pekerja industri, jasa, dan perdagangan. Dengan pertumbuhan ekonomi di Kota Batam yang terus berkembang, KPR juga berperan mendukung mobilitas masyarakat serta menjadi bagian penting dari solusi untuk mengatasi tantangan perumahan yang dihadapi kota-kota dengan dinamika urbanisasi yang tinggi.<sup>28</sup>

Pertumbuhan populasi ini mendorong peningkatan kebutuhan rumah sebagai kebutuhan dasar. Pesatnya pertumbuhan penduduk juga meningkatkan persaingan di antara penyedia layanan KPR di Batam.<sup>29</sup> Bank, lembaga pembiayaan, dan pengembang berlomba-lomba menawarkan skema pembiayaan yang kompetitif dan fleksibel untuk menarik minat konsumen.<sup>30</sup> Kondisi ini tidak hanya memberikan peluang besar bagi sektor perumahan, tetapi juga menantang penyedia layanan KPR untuk meningkatkan kualitas informasi dan transparansi dalam menjamin hak konsumen.<sup>31</sup> Pertumbuhan Bank Perkreditan Rakyat (BPR) di wilayah Kepulauan Riau merupakan suatu fenomena yang menarik untuk dianalisis dan sering menjadi topik pembahasan. Apabila kemudian dibandingkan dengan daerah lain, Kepulauan Riau mencatatkan angka yang signifikan, dengan terdapat 40 unit BPR yang beroperasi di wilayah tersebut, di mana sekitar 80% di antaranya berlokasi di Kota Batam. Sebagai perbandingan, di ibu kota DKI Jakarta, jumlah BPR justru tercatat lebih rendah, yakni hanya sebanyak 25 unit.<sup>32</sup>

<sup>28</sup>Rosa, Y. (2016). Kebutuhan Tipe Hunian Berdasarkan Umur Dan Status Kepala Keluarga. *Jurnal Permukiman*, 11(2), 88–99. <https://doi.org/10.31815/jp.2016.11.88-99> Lihat juga Listyorini, S. (2012). Analisis Faktor-Faktor Gaya Hidup Dan Pengaruhnya Terhadap Pembelian Rumah Sehat Sederhana. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 1(1), 12-24. <https://doi.org/10.14710/jab.v1i1.4314>

<sup>29</sup>Supriyadi, A., & Kartikasari, D. (2015). Hubungan Analisis Kredit terhadap Kualitas Pembiayaan KPR pada PT XYZ Cabang Batam. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi dan Manajemen Bisnis*, 3(2), 128-134. <https://doi.org/10.30871/jaemb.v3i2.167> Lihat juga Valentine, Prifa, B., & Suharno, S. (2023). Penentu Pola Pembiayaan Kredit Pemilikan Rumah pada Preferensi Masyarakat Perkotaan. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi Keuangan & Bisnis Syariah*, 6(3), 1630-1651. <http://dx.doi.org/10.47467/alkharaj.v6i3.4062>

<sup>30</sup>Fatmasari, N. (2013). Analisis Sistem Pembiayaan KPR Bank Konvensional dan Pembiayaan KPRS Bank Syariah (Studi Kasus Bank BTN dengan Bank Muamalat). *Jurnal Akuntasi: AKUNESA*, 1(3), 1-25. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/jurnal-akuntansi/article/view/2282> Lihat juga Nurhadi, Annisa N., Amaliah, Ima, Riani, & Westi. (2020). Identifikasi Faktor-Faktor yang Menentukan Preferensi Masyarakat Indonesia Terhadap Pembiayaan KPR pada Bank Umum Syariah. *Prosiding Ilmu Ekonomi*, 6(2), 145-150. <http://dx.doi.org/10.29313/v6i2.23940>

<sup>31</sup>Ahimsa, T. (2022). Transparansi Informasi Sebagai Bentuk Perlindungan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan: Studi Komparasi di Indonesia, Singapura, dan Malaysia. *Dialogia Iuridica: Jurnal Hukum*, 13(2), 65-91. <https://doi.org/10.28932/di.v13i2.4391> Lihat juga Farid, L., Idris, Oktavin, N., Pratama, & Mas, A.M. (2023). Sistem Informasi Pembayaran Kredit Pemilikan Rumah Menggunakan Metode Sliding Rate. *JSAI: Journal Scientific and Applied Informatics*, 6(2), 289-296. <https://doi.org/10.36085>.

<sup>32</sup>Budiman, Johny, Susanty, Yenny Fyfy. (2014). Analisis Komparatif Penerapan Suku Bunga KPR Bank di Batam. *Jurnal Manajemen*, 14(1), 97-124. <https://doi.org/10.28932/JMM.V14I1.75>

Dengan adanya pertumbuhan ekonomi yang paralel dengan urbanisasi, Kota Batam menjadi pusat kegiatan ekonomi yang secara langsung meningkatkan daya beli masyarakat terhadap hunian. Permintaan terhadap KPR menjadi indikator penting dari peningkatan aspirasi masyarakat. Fenomena ini menunjukkan bahwa populasi yang terus bertambah akan tetap menjadi pendorong utama dinamika pasar perumahan di Kota Batam. Namun, dalam pelaksanaannya, transaksi KPR sering kali menghadapi tantangan terkait penyampaian informasi kepada konsumen. Kualitas informasi yang diberikan, baik oleh pihak bank maupun pengembang, menjadi elemen krusial dalam menjamin hak-hak konsumen, sehingga perlu dikaji secara mendalam.

Kualitas informasi merujuk pada sejauh mana informasi yang disampaikan dapat dipahami, relevan, akurat, lengkap, dan terpercaya.<sup>33</sup> Informasi yang berkualitas memiliki karakteristik utama, yaitu jelas dalam penyampaiannya, relevan dengan kebutuhan penerima, tepat waktu, dan disampaikan dengan cara yang dapat diakses dengan mudah.<sup>34</sup> Di berbagai sektor, seperti bisnis, pendidikan, dan lembaga keuangan termasuk perbankan, peran informasi yang jelas dan akurat sangat krusial dalam mendukung individu atau kelompok dalam pengambilan keputusan yang tepat. Sebaliknya, informasi yang tidak tepat atau tidak lengkap dapat menimbulkan kesalahpahaman, keputusan yang keliru, dan potensi kerugian bagi pihak yang menerima informasi tersebut.<sup>35</sup>

Dalam dunia keuangan, kualitas informasi menjadi lebih krusial karena informasi ini sering kali berhubungan langsung dengan keputusan yang memiliki implikasi jangka panjang, seperti investasi, pinjaman, atau pembelian aset.<sup>36</sup> Penyedia layanan keuangan memiliki tanggung jawab untuk menyampaikan informasi yang memadai agar konsumen dapat

<sup>33</sup>Saifulloh, R. (2016). Kualitas Informasi Akuntansi Pada Baitul Maal Wat Tamwil Di Malang Raya. *EL MUHASABA: Jurnal Akuntansi (e-Journal)*, 7(2), 148-171. <https://doi.org/10.18860/em.v7i2.3886> Damanik, M. P., & Purwaningsih, E. H. (2017). E-government dan Aplikasinya di Lingkungan Pemerintah Daerah (Studi Kasus Kualitas Informasi Website Kabupaten Bengkalis Propinsi Riau). *Jurnal Studi Komunikasi Dan Media*, 21(2), 151-164. <https://doi.org/10.31445/jskm.2017.210202> Lihat juga Tragandi, R., Syamsarina, S., Sarmigi, E., & Mailindra, W. (2024). Pengaruh Celebrity Endorse dan Kualitas Informasi terhadap Keputusan Pembelian dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening pada Online Shop. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 24(2), 1916-1925. <http://dx.doi.org/10.33087/jiubj.v24i2.5438>

<sup>34</sup>Sayuti, N., Fauzan, A., & Hamka, F. (2024). Kualitas Informasi Pada Penggunaan Sistem Informasi Pendaftaran Mahasiswa Baru Amik Ibnu Khaldun Palopo. *Edutech: Jurnal Inovasi Pendidikan Berbantuan Teknologi*, 4(4), 228-236. <https://doi.org/10.51878/edutech.v4i4.3490> Lihat juga Tragandi, R., Syamsarina, S., Sarmigi, E., & Mailindra, W. (2024). Pengaruh Celebrity Endorse dan Kualitas Informasi terhadap Keputusan Pembelian dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening pada Online Shop. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 24(2), 1916-1925. <http://dx.doi.org/10.33087/jiubj.v24i2.5438>

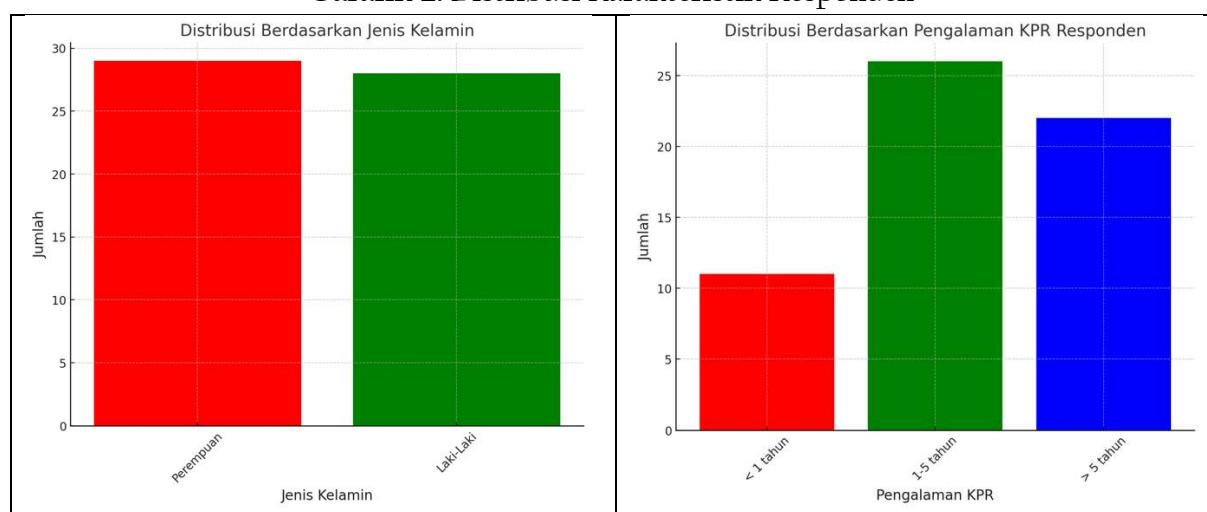
<sup>35</sup>-Ismawati, A. (2020). Pengaruh Kualitas Informasi dan Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Produk Online pada Shopee. *Prisma (Platform Riset Mahasiswa Akuntansi)*, 1(6), 51-62. <https://ojs.stiesa.ac.id/index.php/prisma/article/view/692>

<sup>36</sup>Bahy, N.M. (2024). Pengaruh Kualitas Laporan Keuangan terhadap Efisiensi Investasi pada Perusahaan yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia (BEI). *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 26(2), 168-173. <https://doi.org/10.31933/pgyv4005> Lihat Juga Dwiyanti, E. & Herawati, N. T. (2021). Pengaruh Faktor Psikologis dan Kualitas Informasi terhadap Keputusan Melakukan Pinjaman Online melalui Peer-to-Peer Lending di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus pada Mahasiswa Angkatan 2017 Universitas Pendidikan Ganesha). *JIMAT (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi)* Universitas Pendidikan Ganesha, 12(3), 815-826. <https://repo.undiksha.ac.id/6976/>

memahami produk atau layanan yang ditawarkan dengan baik. Kegagalan dalam menyediakan informasi berkualitas dapat menimbulkan ketidakpuasan, konflik, dan bahkan masalah hukum. Dalam produk keuangan seperti KPR, kualitas informasi sangat menentukan konsumen memahami hak dan kewajiban, serta risiko dan keuntungan yang terlibat dalam transaksi tersebut. Informasi yang diberikan harus mencakup detail tentang suku bunga, tenor pinjaman, biaya tambahan, syarat pembayaran, serta risiko yang mungkin terjadi, seperti perubahan suku bunga atau penalti keterlambatan.<sup>37</sup> Jika penyedia KPR gagal menyampaikan informasi dengan jelas, lengkap, dan transparan, konsumen berisiko besar membuat keputusan yang tidak sesuai dengan kemampuan keuangan mereka. Hal ini dapat menyebabkan mengambil kewajiban kredit yang melebihi kapasitas pembayaran, sehingga memunculkan kesulitan dalam memenuhi cicilan secara tepat waktu. Pada akhirnya, situasi ini dapat berujung pada masalah serius, seperti tunggakan pembayaran yang berkepanjangan, pembengkakan beban utang akibat penalti atau denda, bahkan hingga kehilangan aset berharga, termasuk rumah yang dijadikan sebagai jaminan. Risiko ini tidak hanya merugikan konsumen secara finansial dan emosional, tetapi juga dapat memengaruhi stabilitas hubungan antara nasabah dan lembaga perbankan.<sup>38</sup>

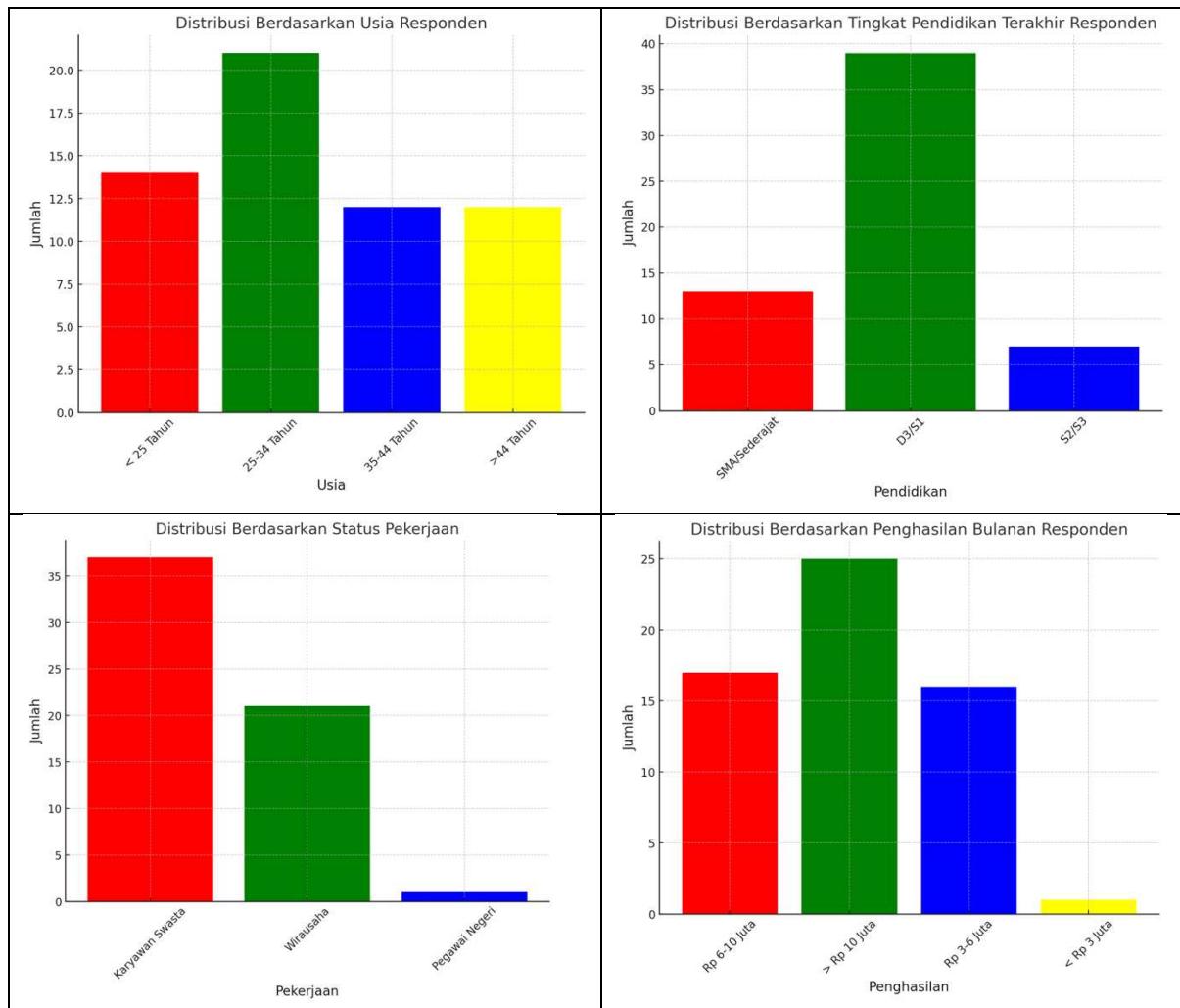
Hasil penelitian ini berfokus pada analisis kualitas informasi yang memengaruhi pemahaman dan kepuasan konsumen sebagai upaya menjamin hak konsumen dalam transaksi KPR di Kota Batam. Konsumen di Kota Batam sering kali dihadapkan pada masalah informasi yang tidak lengkap, bias, atau tidak sesuai dengan kenyataan, yang dapat mengarah pada kesalahpahaman atau konflik antara konsumen, bank, dan pengembang. Kualitas informasi sangat penting untuk menjamin transparansi dan melindungi hak-hak konsumen yang telah berkepastian hukum sesuai Pasal 4 huruf c UU Perlindungan Konsumen.

**Garafik 2. Distribusi Karakteristik Responden**



<sup>37</sup>Maryam, A., Marzukil, & Marlina. (2023). Pengaruh Produk Pembiayaan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Btn Syariah Kota Banda Aceh. *JEMSI: Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi*, 9 (6). 2779-2785. <https://doi.org/10.35870/jemsi.v9i6.1832>

<sup>38</sup>Agustina. (2023). Perlindungan Konsumen KPR Bank Syariah atas Rumah yang Tidak Sesuai Spesifikasi dan Gagal Bangun. *Proceeding International Seminar on Islamic Studies*, 4(1), 141-152. <https://doi.org/10.3059/insis.v0i0.13804>



Sumber: Hasil Penelitian, 2025

Mendasarkan paparan grafik di atas tersebut, dijelaskan terkait karakteristik penelitian ini melibatkan 59 responden yang dipilih untuk memberikan data terkait beberapa aspek demografis dan kedudukan penggunaan KPR dari responden. Distribusi jenis kelamin di antara responden diperlihatkan hampir seimbang, dengan 50,9% responden berjenis kelamin perempuan dan 49,1% responden berjenis kelamin laki-laki. Menurut distribusi pengalaman responden dalam menggunakan Kredit Pemilikan Rumah (KPR), sebagian besar responden, yakni 44,1%, dilaporkan memiliki pengalaman menggunakan KPR selama 1–5 tahun. Sementara itu, sebanyak 37,3% responden mempunyai pengalaman rentang lebih dari 5 (lima) tahun terhadap penggunaan fasilitas tersebut, dan nyatanya hanya 18,6% responden yang berpengalaman kurang dari 1 (satu) tahun. Dari segi usia, mayoritas responden, yaitu 35,6%, berada pada rentang usia 25–34 tahun. Kelompok usia di bawah 25 tahun juga tercatat cukup besar, yakni 23,7%. Untuk kelompok usia lainnya, distribusinya terlihat lebih merata, dengan 20,3% responden masing-masing berada pada rentang usia 35–44 tahun dan lebih dari 44 tahun.

Tingkat pendidikan terakhir dari responden menunjukkan bahwa mayoritas memiliki gelar pendidikan tinggi, yaitu pada jenjang Diploma 3 (D3) atau Sarjana (S1), yang mencakup

66,1% dari total responden. Kelompok ini mendominasi, mencerminkan bahwa dijelaskan sebagian besar para responden tersebut mempunyai latar belakang pendidikan yang pada taraf sangat baik, yang kemungkinan besar memengaruhi pemahaman nya terhadap produk Kredit Pemilikan Rumah (KPR). Responden dengan pendidikan pada jenjang/tingkat SMA atau sederajat menyusul sebanyak 22%, sedangkan 11,9% responden memiliki tingkat pendidikan yang lebih tinggi, yaitu gelar Magister (S2) atau Doktor (S3). Tidak ada responden yang memiliki tingkat pendidikan di bawah jenjang SMA, yang menunjukkan bahwa semua responden telah menyelesaikan pendidikan dasar yang memadai.

Dalam hal pekerjaan, mayoritas responden tercatat bekerja sebagai karyawan swasta, yang mencakup 62,7% dari total responden. Kelompok ini merupakan segmen terbesar, kemungkinan karena karakteristik pekerjaan karyawan swasta yang mendukung kemampuan responden kategori ini untuk mengakses produk KPR. Sebanyak 35,6% responden bekerja sebagai wirausaha, mencerminkan keterlibatan mereka dalam sektor usaha mandiri yang juga memberikan peluang finansial untuk membeli rumah melalui KPR. Hanya 1,7% responden yang tercatat bekerja sebagai pegawai negeri, yang merupakan kelompok terkecil dalam data ini. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun pegawai negeri biasanya memiliki akses yang stabil terhadap produk perbankan, jumlah mereka dalam populasi survei ini relatif sedikit.

Terkait dengan penghasilan, sebagian besar responden, yakni 42,4%, dilaporkan memiliki penghasilan lebih dari Rp10 juta per bulan. Kelompok ini menjadi mayoritas, menunjukkan bahwa responden berada dalam kategori ekonomi ditingkat menengah keatas yang mempunyai kemampuan daya beli cukup tinggi untuk mengakses KPR. Kelompok dengan penghasilan di rentang Rp6–10 juta per bulan mencakup 28,8% responden, sementara 27,1% responden berada pada rentang penghasilan Rp3–6 juta per bulan. Hanya 1,7% responden yang memiliki penghasilan kurang dari Rp3 juta per bulan, yang merupakan jumlah terkecil dalam survei ini.

Data ini mencerminkan sebagian besar responden mempunyai status/latar belakang pendidikan, pekerjaan, dan penghasilan yang memungkinkan menjadi faktor pendukung untuk dengan mudah mengakses dan memahami layanan KPR dengan baik. Tingginya proporsi responden dengan penghasilan menengah hingga atas juga menunjukkan bahwa program KPR cenderung menarik minat kelompok masyarakat yang memiliki stabilitas ekonomi yang cukup kuat. Hal ini dapat menjadi acuan bagi lembaga keuangan dalam menyesuaikan strategi pemasaran dan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan konsumen dalam segmen ini secara lebih efektif.

Pada penelitian ini, informasi yang dikaji mencakup berbagai aspek penting yang berhubungan dengan pengalaman masyarakat dalam menggunakan layanan Kredit Pemilikan Rumah (KPR). Fokus kajian meliputi penyedia layanan KPR yang paling populer di kalangan responden, alasan utama yang mendorong mereka memilih lembaga keuangan tertentu, kendala-kendala yang dihadapi selama proses pengajuan hingga pencairan KPR, serta tingkat kepuasan mereka terhadap kualitas dan kejelasan informasi yang diberikan oleh penyedia layanan. Kajian ini bertujuan untuk memahami preferensi dan kebutuhan konsumen, serta mengevaluasi efektivitas layanan yang tersedia dalam memenuhi harapan mereka.

Tabel-tabel yang disajikan di bawah ini memberikan gambaran terperinci mengenai berbagai faktor yang memengaruhi pemilihan layanan KPR, berdasarkan data yang diperoleh dari 59 (lima puluh sembilan) responden. Data ini mencakup analisis preferensi terhadap bank tertentu, persepsi mengenai kemudahan prosedur, fleksibilitas syarat dan ketentuan, hingga kendala spesifik seperti kesulitan memahami persyaratan atau hambatan administratif lainnya, lebih lanjut sebagai berikut:

**Tabel 1. Penyedia Layanan KPR Terpopuler**

No.	Bank/Lembaga Keuangan	Jumlah	Percentase
1.	Bank BRI	6	10,2%
2.	Bank Mandiri	6	10,2%
3.	Bank BCA	17	28,8%
4.	Bank Panin	2	3,4%
5.	BTN	3	5,1%
6.	OCBC NISP	2	3,4%
7.	BNI	2	3,4%
8.	Bank Permata	1	1,7%
9.	BII	1	1,7%
10.	Danamon	1	1,7%
11.	BTN Syariah	1	1,7%
12.	Mandiri & Danamon	1	1,7%
13.	Panin	1	1,7%
14.	Bank BJB	1	1,7%
15.	CIMB	1	1,7%
16.	Danamon	1	1,7%
17.	Permata	1	1,7%
18.	Lainnya	10	16,9%
<b>TOTAL</b>		<b>59</b>	<b>100%</b>

Sumber: Hasil Penelitian, 2025

**Tabel 2. Alasan Utama Memilih Lembaga Keuangan Tersebut Untuk KPR**

No.	Alasan Utama	Jumlah	Percentase
1.	Suku Bunga Kompetitif	34	57,6%
2.	Reputasi Lembaga	6	10,2%
3.	Pelayanan Cepat	5	8,5%
4.	Rekomendasi Keluarga/teman	8	13,6%
5.	Bunga Flat Pemerintah	1	1,7%
6.	Tidak ada Alasan	1	1,7%
7.	Tempat Kerja	1	1,7%
8.	Kenal Kacab.	1	1,7%
9.	Perlu untuk beli aset	1	1,7%
10.	Diatur developer	1	1,7%
<b>TOTAL</b>		<b>59</b>	<b>100%</b>

Sumber: Hasil Penelitian, 2025

**Tabel 3. Pengalaman Mengalami Kendala Selama Proses KPR**

No.	Pengalaman Kendala Selama Proses KPR	Jumlah	Persentase
1.	Ya	50	84,7%
2.	Tidak	9	15,3%
<b>TOTAL</b>		<b>59</b>	<b>100%</b>

Sumber: Hasil Penelitian, 2025

Hasil penelitian menunjukkan bahwa berbagai faktor memengaruhi pemilihan layanan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) oleh responden di Kota Batam. Dari sisi penyedia layanan KPR, Bank BCA dan Bank Mandiri menjadi pilihan paling populer di kalangan responden. Bank BCA dipilih oleh 28,8% responden, sedangkan Bank Mandiri memperoleh angka yang sama, yaitu 10,2%, bersama dengan Bank BRI yang juga dipilih oleh 10,2% responden. Selain itu, bank-bank lainnya seperti Bank Panin, BTN, dan OCBC NISP menunjukkan persentase yang lebih rendah. Di luar daftar bank utama, kategori “lainnya” mencakup 16,9% responden yang memilih lembaga keuangan lain sebagai penyedia KPR mereka. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun bank-bank besar mendominasi preferensi konsumen, terdapat keberagaman dalam pilihan lembaga keuangan, mencerminkan kebutuhan dan preferensi konsumen yang beragam. Faktor utama yang memengaruhi pemilihan lembaga keuangan untuk layanan KPR adalah suku bunga kompetitif, yang menjadi pertimbangan bagi 57,6% responden. Temuan ini menunjukkan bahwa konsumen sangat memperhatikan biaya pinjaman yang rendah sebagai prioritas utama dalam memilih penyedia layanan KPR. Suku bunga yang kompetitif dianggap memberikan keuntungan finansial yang signifikan, terutama bagi konsumen yang ingin meminimalkan biaya jangka panjang dari pinjaman mereka.

Reputasi lembaga keuangan juga menjadi alasan penting bagi 10,2% responden. Hal ini mencerminkan bahwa kepercayaan terhadap kredibilitas dan integritas lembaga keuangan memainkan peran besar dalam keputusan konsumen. Reputasi yang baik dapat memberikan rasa aman bagi konsumen bahwa layanan yang diberikan akan profesional dan dapat diandalkan. Faktor lain yang turut memengaruhi pemilihan adalah **rekomendasi keluarga atau teman**, yang menjadi pertimbangan bagi 13,6% responden. Pengaruh sosial ini menunjukkan bahwa pengalaman positif orang-orang terdekat dapat menjadi referensi yang penting bagi konsumen dalam menentukan pilihan mereka. Hal ini menegaskan bahwa ulasan dari orang-orang terpercaya sering kali memiliki pengaruh besar dibandingkan dengan iklan atau promosi langsung dari lembaga keuangan.

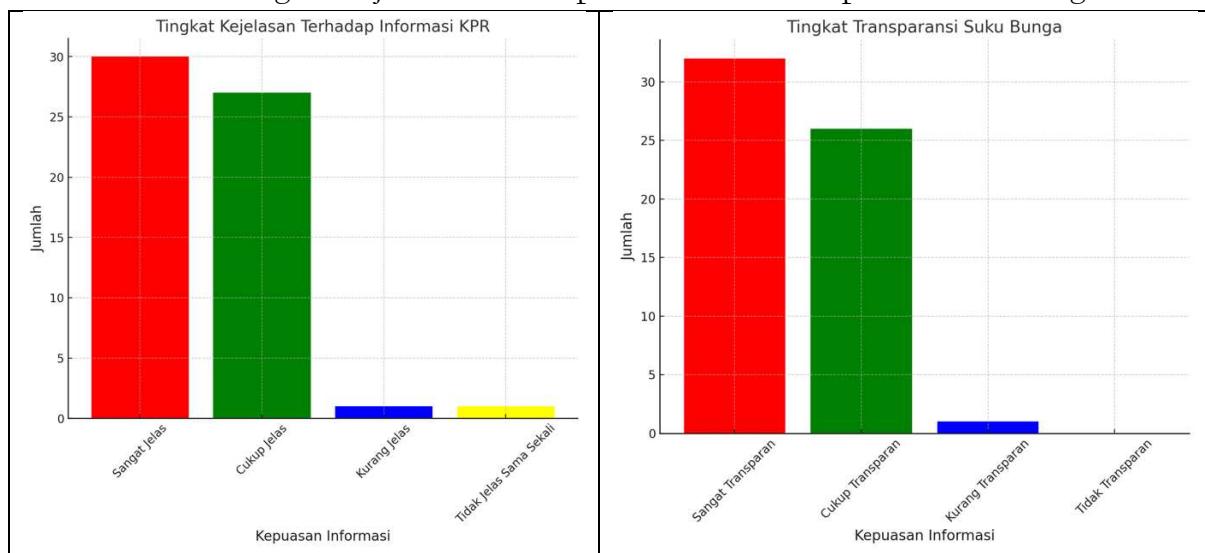
Meskipun faktor seperti pelayanan cepat dan bunga flat yang disediakan oleh pemerintah juga memiliki peran dalam memengaruhi keputusan konsumen, pengaruhnya relatif lebih kecil dibandingkan dengan faktor-faktor utama lainnya seperti suku bunga kompetitif, reputasi lembaga keuangan, dan rekomendasi dari keluarga atau teman. Konsumen yang mengutamakan efisiensi pelayanan biasanya cenderung memilih lembaga yang dapat memberikan proses pengajuan yang lebih cepat dan mudah, sementara mereka

yang menginginkan stabilitas bunga lebih cenderung memilih lembaga yang menawarkan kebijakan bunga tetap yang memberikan kepastian dalam pembayaran jangka panjang.

Namun, dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kombinasi antara faktor ekonomi, seperti suku bunga dan biaya tambahan, faktor sosial, seperti pengaruh rekomendasi orang terdekat, serta faktor reputasi lembaga keuangan menjadi dasar utama yang memengaruhi keputusan konsumen dalam memilih layanan KPR. Hal ini menegaskan bahwa konsumen tidak hanya mempertimbangkan aspek keuangan semata, tetapi juga nilai-nilai kepercayaan dan kenyamanan yang dirasakan selama proses interaksi dengan lembaga keuangan. Pemahaman mendalam mengenai kombinasi faktor-faktor ini dapat membantu lembaga keuangan dalam merancang strategi yang lebih efektif untuk menarik minat konsumen sekaligus meningkatkan kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

Namun, meskipun banyak responden memilih lembaga keuangan berdasarkan berbagai faktor seperti suku bunga yang kompetitif, reputasi lembaga, atau kemudahan akses, sebagian besar responden, yaitu 84,7%, melaporkan menghadapi kendala selama proses pengajuan Kredit Pemilikan Rumah (KPR). Kendala-kendala ini meliputi masalah administratif, seperti pengisian dokumen yang rumit atau proses verifikasi yang memakan waktu lama; kesulitan dalam memenuhi persyaratan yang ditetapkan oleh lembaga keuangan, seperti batas minimum penghasilan atau nilai agunan; serta kendala teknis lainnya, misalnya keterbatasan layanan pelanggan atau kurangnya informasi yang jelas mengenai tahapan proses. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun minat masyarakat terhadap KPR cukup tinggi, proses pengajuannya sering kali tidak semulus yang diharapkan, yang dapat menjadi penghalang bagi sebagian besar calon debitur. Sebaliknya, hanya 15,3% responden yang melaporkan tidak mengalami kendala sama sekali selama proses pengajuan KPR, yang mencerminkan adanya kelompok kecil yang mungkin memiliki akses lebih baik atau berada dalam posisi yang lebih siap memenuhi persyaratan.

Sedangkan, mengenai intensitas pengalaman kepuasan informasi, yang menjadi salah satu isu utama dalam penelitian ini, hal tersebut berkaitan erat dengan bagaimana informasi yang diberikan dalam layanan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) memengaruhi keputusan serta persepsi responden terhadap lembaga keuangan yang bersangkutan. Isu ini mencakup berbagai aspek, seperti kejelasan, kelengkapan, dan relevansi informasi yang diterima konsumen selama proses KPR berlangsung, serta dampaknya terhadap tingkat kepercayaan dan kepuasan mereka. Untuk memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai hal ini, data yang dikumpulkan dalam penelitian ini diuraikan secara lebih mendetail melalui grafik berikut, yang menjelaskan secara visual pola-pola kepuasan informasi yang dialami oleh para responden:

**Grafik 3. Tingkat Kejelasan Terhadap Informasi & Transparansi Suku Bunga**

Sumber: Hasil Penelitian, 2025

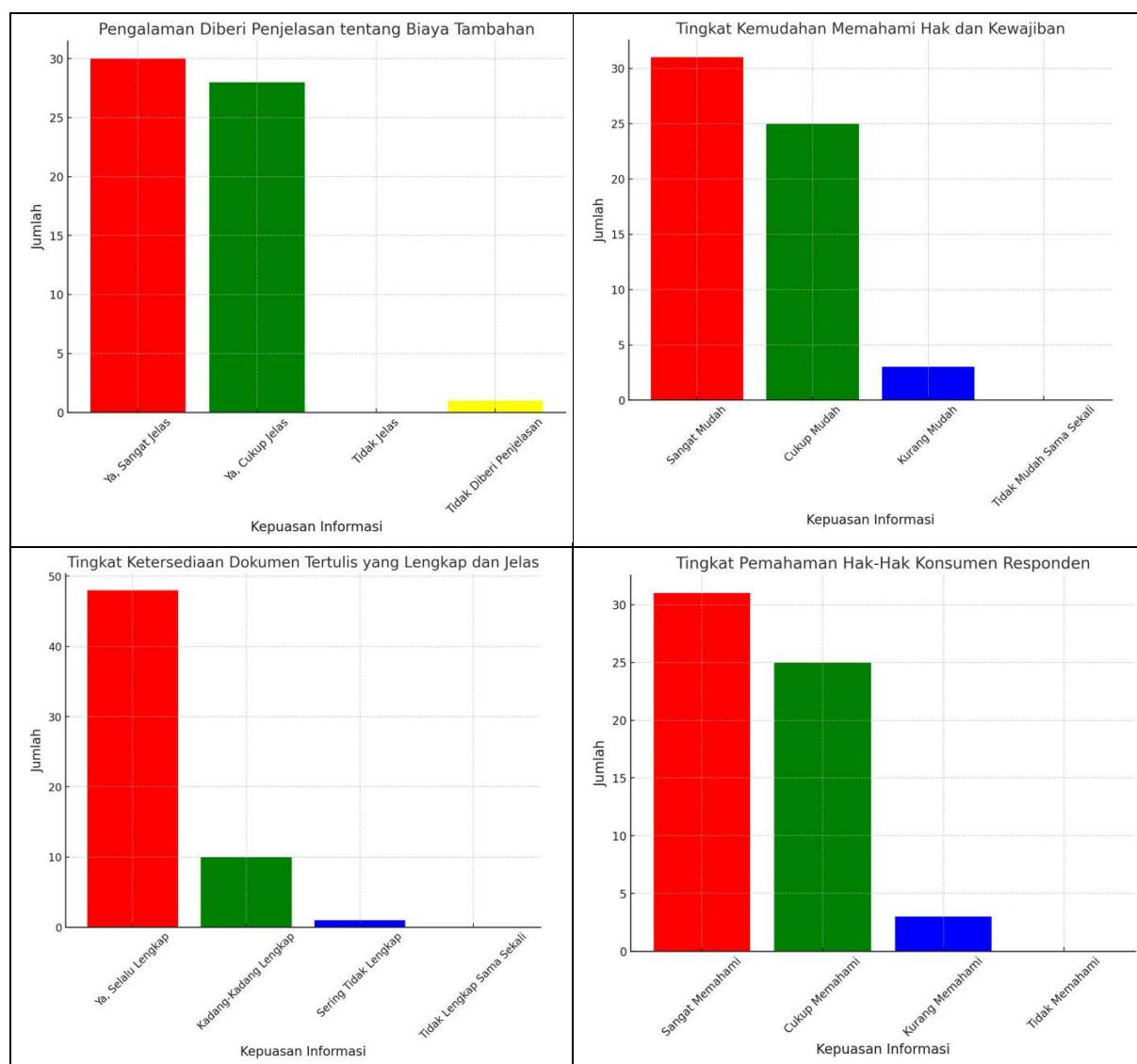
Tingkat kepuasan terhadap informasi yang diterima oleh responden menunjukkan hasil yang cukup baik, di mana sebanyak 50,8% responden menyatakan bahwa informasi yang diberikan oleh pihak lembaga keuangan sangat jelas, sementara 45,8% lainnya merasa bahwa informasi tersebut cukup jelas. Hasil ini mencerminkan bahwa mayoritas konsumen sudah merasa puas dengan kualitas penyampaian informasi yang diterima. Meskipun demikian, masih terdapat 1,7% responden yang merasa informasi tersebut kurang jelas dan 1,7% lainnya yang menyatakan bahwa informasi yang diterima tidak jelas sama sekali. Hal ini menunjukkan adanya peluang untuk perbaikan lebih lanjut, terutama dalam hal mendetailkan penjelasan mengenai layanan KPR agar lebih komprehensif dan mudah dipahami oleh konsumen dari berbagai latar belakang. Penyampaian informasi yang lebih rinci mengenai aspek-aspek penting seperti biaya tambahan, ketentuan bunga, dan prosedur pengajuan dapat meningkatkan pemahaman konsumen dan mengurangi potensi kebingungannya.

Dari segi transparansi, sebanyak 54,2% responden menilai bahwa informasi mengenai suku bunga yang diberikan sangat transparan, sementara 44,1% lainnya merasa bahwa informasi tersebut cukup transparan. Angka ini menunjukkan bahwa mayoritas konsumen menilai lembaga keuangan sudah berupaya memberikan kejelasan mengenai salah satu aspek vital yang paling sering diperhatikan, utamanya saat dalam pemilihan layanan KPR yaitu suku bunga. Tidak ada responden yang merasa bahwa informasi mengenai suku bunga tidak transparan, dan hanya 1,7% yang merasa bahwa informasi tersebut kurang transparan. Tingkat transparansi yang baik sangat penting, karena suku bunga merupakan faktor krusial yang memengaruhi keputusan konsumen dalam memilih lembaga keuangan. Oleh karena itu, mempertahankan dan meningkatkan transparansi pada aspek ini dapat menjadi langkah strategis untuk memperkuat hubungan antara lembaga keuangan dan konsumen, serta meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap produk KPR yang ditawarkan.

Selain itu, hasil penelitian lebih lanjut juga memberikan penegasan yang mendalam mengenai pengalaman responden, khususnya terkait dengan proses di mana mereka diberikan

penjelasan tambahan serta pemahaman yang lebih rinci dan terperinci mengenai produk Kredit Pemilikan Rumah (KPR), sebagaimana dijabarkan dalam uraian berikut:

**Grafik 4. Pengalaman Diberi Penjelasan tentang Biaya Tambahan, Tingkat Kemudahan Memahami Hak dan Kewajiban, Tingkat Ketersediaan Dokumen Tertulis Yang Lengkap dan Jelas, dan Tingkat Pemahaman Hak-Hak Konsumen Responden**



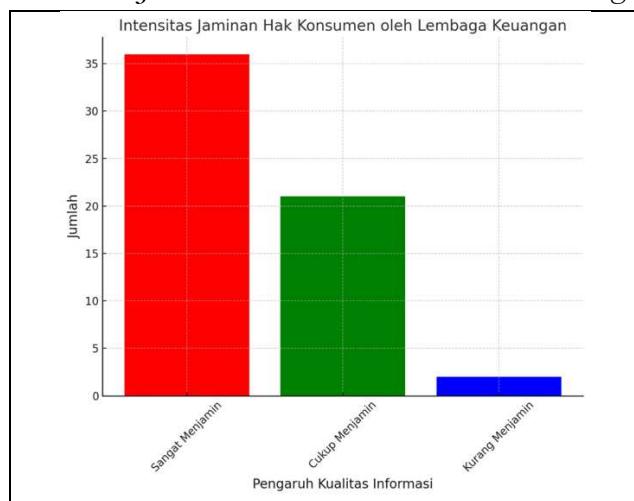
Sumber: Hasil Penelitian, 2025

Berdasarkan grafik-grafik di atas, dapat dijelaskan bahwa mayoritas responden merasa puas dengan penjelasan yang diberikan oleh lembaga keuangan terkait berbagai aspek penting dalam layanan Kredit Pemilikan Rumah (KPR). Sebanyak 50,8% responden menyatakan bahwa penjelasan mengenai biaya tambahan yang diberikan oleh lembaga keuangan sangat jelas, sementara 47,5% lainnya merasa bahwa penjelasan tersebut cukup jelas. Ternyata dikemukakan hanya sebagian kecil dari responden-responden yang menyatakan bahwa dirinya tidak mendapatkan penjelasan atau merasa bahwa penjelasannya kurang jelas.

Temuan ini menunjukkan bahwa secara umum, lembaga keuangan telah berhasil memberikan informasi yang cukup memadai terkait biaya tambahan dalam layanan KPR. Namun, masih terdapat ruang untuk perbaikan guna memastikan seluruh konsumen dapat memahami informasi tersebut dengan lebih baik.

Selain itu, terkait pemahaman konsumen mengenai hak dan kewajiban mereka, sebagian besar responden, yakni 52,5%, merasa sangat mudah memahami informasi yang disampaikan, sementara 42,4% lainnya merasa cukup mudah dalam memahaminya. Hal ini mengindikasikan bahwa proses penyampaian informasi tentang hak dan kewajiban konsumen telah dilakukan dengan cukup baik oleh lembaga keuangan. Kendati demikian, terdapat indikasi bahwa beberapa konsumen mungkin masih membutuhkan penjelasan tambahan untuk memastikan bahwa mereka benar-benar memahami hak dan kewajiban yang melekat dalam layanan KPR secara menyeluruh. Sehingga, lembaga keuangan diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas komunikasi dan transparansi informasi untuk memenuhi kebutuhan seluruh konsumen.

**Grafik 4. Intensitas Jaminan Hak Konsumen oleh Lembaga Keuangan**



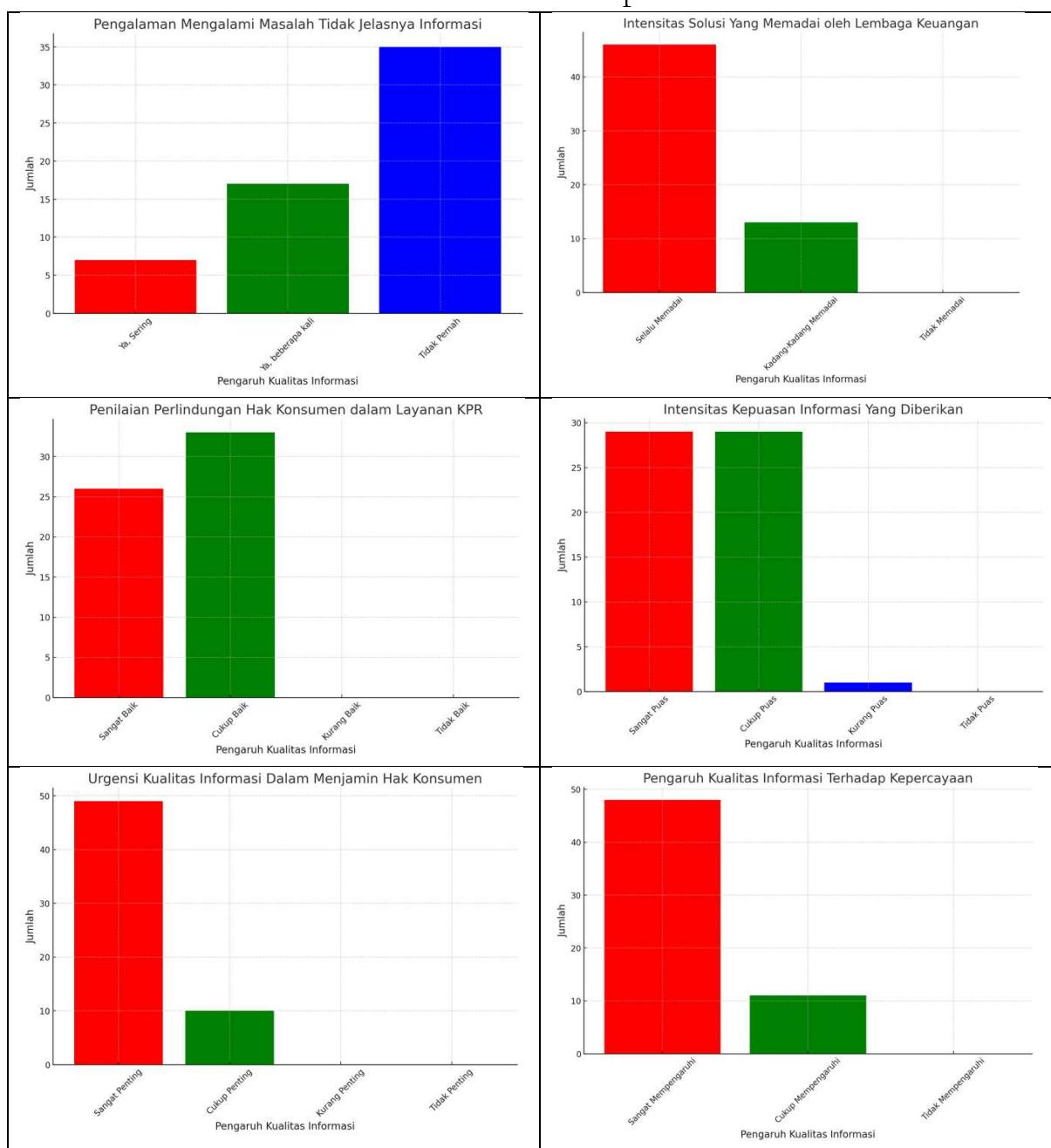
Sumber: Hasil Penelitian, 2025

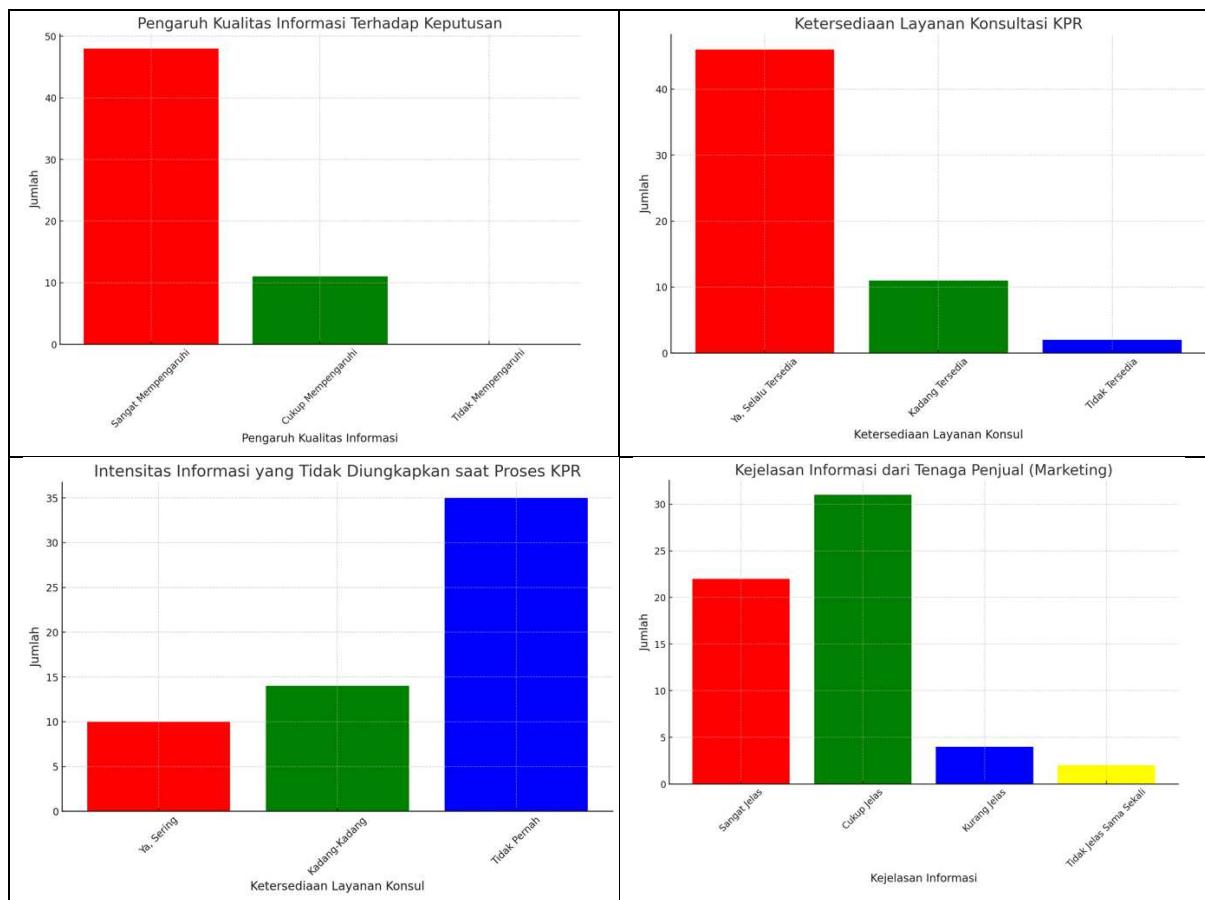
Lebih lanjut, responden juga merasa puas dengan ketersediaan dokumen tertulis yang diberikan oleh lembaga keuangan, dengan 81,4% menyatakan bahwa dokumen tersebut selalu lengkap dan jelas. Hanya sebagian kecil responden yang merasa dokumen yang diberikan kadang-kadang tidak lengkap, tetapi secara umum, hal ini menunjukkan bahwa lembaga keuangan telah berhasil menyediakan dokumentasi yang terperinci dan membantu konsumen memahami proses KPR dengan lebih baik. Mengenai pemahaman hak-hak konsumen, 52,5% responden merasa sangat memahami hak responden, sementara 42,4% merasa cukup memahami. Ini menunjukkan bahwa mayoritas konsumen merasa cukup percaya diri dengan pemahaman mengenai hak-hak yang dimiliki dalam layanan KPR.

Terakhir, responden secara umum merasa bahwa lembaga keuangan cukup baik dalam menjamin hak-hak konsumen, dengan 61% merasa bahwa hak konsumen KPR sangat dijamin, sementara 35,6% lainnya merasa cukup dijamin. Hal ini mencerminkan tingkat kepercayaan

yang cukup tinggi terhadap lembaga keuangan dalam memberikan perlindungan kepada konsumen. Meskipun demikian, masih ada sedikit konsumen yang merasa perlindungan hak-hak yang perlu ditingkatkan lebih lanjut. Secara keseluruhan, data ini telah dengan terang menunjukkan bahwa kepuasan responden pada tingkat cukup dengan penjelasan yang diberikan oleh lembaga keuangan mengenai biaya tambahan, hak dan kewajiban, serta ketersediaan dokumentasi, tetapi ada beberapa area yang masih dapat diperbaiki untuk lebih memastikan pemahaman dan perlindungan yang lebih baik bagi konsumen.

**Grafik 5. Penilaian Konsumen terhadap Kesediaan Informasi**





Sumber: Hasil Penelitian, 2025

Berdasarkan data yang disajikan, mayoritas responden tidak mengalami masalah yang signifikan terkait kejelasan informasi yang diberikan selama proses Kredit Pemilikan Rumah (KPR). Sebanyak 59,3% responden menyatakan bahwa mereka tidak pernah menghadapi masalah dengan informasi yang disampaikan oleh lembaga keuangan, sedangkan 28,8% responden melaporkan bahwa mereka mengalami masalah tersebut beberapa kali. Hanya 11,9% responden yang merasa bahwa masalah kejelasan informasi sering terjadi. Meskipun terdapat sejumlah kecil konsumen yang menghadapi kendala, mayoritas responden tampaknya tidak terlalu terganggu oleh hal ini. Kemungkinan besar, hal ini dapat dikaitkan dengan keberhasilan lembaga keuangan dalam menyampaikan informasi dengan cukup jelas dan terstruktur selama proses KPR berlangsung.

Responden juga memberikan penilaian positif terhadap solusi yang diberikan oleh lembaga keuangan ketika mereka menghadapi masalah terkait informasi. Sebanyak 78% responden merasa bahwa solusi yang diberikan oleh lembaga keuangan selalu memadai dan membantu menyelesaikan masalah yang dihadapi, sementara 22% lainnya menganggap bahwa solusi tersebut kadang-kadang memadai. Tidak ada responden yang menyatakan bahwa solusi yang diberikan tidak memadai sama sekali. Temuan ini menunjukkan bahwa lembaga keuangan telah menunjukkan tingkat responsivitas yang baik dalam menangani suatu masalah-masalah yang telah timbul, terutama yang berhubungan langsung dengan kejelasan informasi.

Responsivitas ini berkontribusi signifikan terhadap tingkat kepuasan konsumen, yang pada akhirnya memperkuat kepercayaan konsumen terhadap lembaga keuangan. Dengan menciptakan pengalaman yang positif dan memberikan solusi yang efektif, lembaga keuangan tidak hanya mampu menjaga reputasi mereka, tetapi juga meningkatkan loyalitas dari konsumen KPR terhadap berbagai produk beserta penawaran layanan yang akan digunakan. Hal ini menggarisbawahi pentingnya pendekatan proaktif dalam menyediakan informasi yang akurat dan tanggap terhadap kebutuhan konsumen sebagai bagian dari strategi keberlanjutan layanan KPR.

Dalam hal perlindungan hak konsumen, sebagian besar responden memberikan penilaian positif terhadap lembaga keuangan yang menyediakan layanan KPR. Sebanyak 44,1% responden menyatakan bahwa perlindungan hak konsumen yang diberikan oleh lembaga keuangan sangat baik, mencerminkan tingginya tingkat kepuasan terhadap upaya lembaga keuangan dalam menjaga dan melindungi hak-hak mereka selama proses pengajuan dan pelaksanaan KPR. Sementara itu, 55,9% responden lainnya menilai perlindungan tersebut cukup baik, yang menunjukkan bahwa meskipun sudah ada usaha signifikan dari lembaga keuangan, masih terdapat ruang untuk perbaikan agar dapat memberikan tingkat perlindungan yang lebih optimal bagi konsumen, tetapi yang lebih penting, tidak ada responden yang merasa bahwa perlindungan hak konsumen yang diberikan kurang baik atau tidak baik sama sekali, yang menandakan bahwa lembaga keuangan umumnya telah memenuhi harapan konsumen terkait perlindungan ini. Hal ini juga menunjukkan bahwa lembaga keuangan sudah cukup responsif dalam menangani keluhan atau permasalahan yang mungkin muncul terkait hak konsumen dalam produk KPR. Penilaian yang positif ini menjadi bukti bahwa lembaga keuangan telah memberikan perhatian yang cukup besar terhadap aspek perlindungan konsumen, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepercayaan dan loyalitas konsumen terhadap layanan KPR.

Dari segi kepuasan terhadap informasi yang diberikan oleh lembaga keuangan, hasilnya menunjukkan tingkat kepuasan yang cukup memuaskan di kalangan responden. Sebanyak 49,2% responden menyatakan merasa sangat puas dengan informasi yang disampaikan, sementara 49,2% lainnya mengaku cukup puas. Hanya 1,7% responden yang merasa kurang puas dengan informasi tersebut. Data ini mengindikasikan bahwa mayoritas konsumen merasa informasi yang diberikan telah sesuai dengan harapan mereka, khususnya dalam konteks layanan Kredit Pemilikan Rumah (KPR). Hal ini juga mencerminkan upaya lembaga keuangan dalam memenuhi kebutuhan informasi konsumennya sudah berada pada tingkat yang baik, meskipun perbaikan tetap dapat dilakukan untuk meningkatkan pengalaman konsumen secara keseluruhan.

Mayoritas responden, yakni 83,1%, menilai bahwa kualitas informasi memiliki peran yang sangat penting dalam menjamin hak konsumen, sedangkan 16,9% lainnya menganggap bahwa kualitas informasi cukup penting. Tidak ada satu pun responden yang menganggap kualitas informasi tidak penting. Temuan ini menunjukkan adanya kesadaran yang sangat tinggi di kalangan konsumen mengenai pentingnya informasi yang jelas, akurat, dan transparan dalam memastikan bahwa hak-hak mereka sebagai konsumen dilindungi. Tingkat kesadaran yang tinggi ini juga mencerminkan bahwa konsumen semakin memahami

pentingnya akses terhadap informasi berkualitas sebagai bagian integral dari proses pengambilan keputusan terkait layanan KPR.

Lebih jauh, persepsi positif terhadap kualitas informasi ini dapat menjadi indikator kepercayaan konsumen terhadap lembaga keuangan. Informasi yang diberikan dengan jelas dan lengkap tidak hanya meningkatkan kepuasan konsumen, tetapi juga memperkuat hubungan antara lembaga keuangan dan konsumennya. Dengan memastikan bahwa setiap konsumen mendapatkan informasi yang mudah dipahami dan relevan, lembaga keuangan dapat menciptakan pengalaman yang lebih inklusif dan meningkatkan reputasi mereka di mata konsumen. Upaya berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas informasi juga penting dilakukan guna memenuhi kebutuhan dan ekspektasi konsumen yang terus berkembang.

Informasi yang diberikan juga terbukti sangat mempengaruhi tingkat kepercayaan dan keputusan konsumen. Sebanyak 81,4% responden menyatakan bahwa kualitas informasi sangat mempengaruhi kepercayaan konsumen KPR terhadap lembaga keuangan, dan 81,4% juga merasa bahwa kualitas informasi sangat mempengaruhi keputusan konsumen KPR untuk memilih layanan KPR. Hanya sebagian kecil responden yang merasa informasi hanya cukup mempengaruhi keputusan dan kepercayaan Konsumen KPR.

Mengenai layanan konsultasi yang disediakan oleh lembaga keuangan, sebanyak 78% responden melaporkan bahwa layanan konsultasi selalu tersedia ketika mereka membutuhkan bantuan atau klarifikasi selama proses Kredit Pemilikan Rumah (KPR). Sebanyak 18,6% responden merasa bahwa layanan tersebut hanya tersedia pada waktu-waktu tertentu, sedangkan 3,4% responden menyatakan bahwa mereka merasa layanan konsultasi tidak tersedia sama sekali. Data ini menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki akses yang cukup memadai terhadap layanan konsultasi, yang memungkinkan mereka untuk mendapatkan panduan dan penjelasan tambahan selama proses KPR berlangsung. Meskipun demikian, masih terdapat ruang untuk peningkatan guna memastikan bahwa layanan ini dapat diakses oleh seluruh konsumen secara konsisten, tanpa terkecuali.

Sedangkan, terkait dengan informasi yang tidak diungkapkan selama proses KPR, sebanyak 59,3% responden menyatakan bahwa mereka tidak pernah mengalami situasi di mana informasi penting disembunyikan oleh lembaga keuangan. Namun, 23,7% responden mengungkapkan bahwa mereka kadang-kadang merasa ada informasi yang tidak diungkapkan dengan jelas, dan 16,9% lainnya merasa bahwa hal ini sering terjadi. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar informasi telah disampaikan dengan baik dan transparan, masih ada sejumlah responden yang merasa bahwa terdapat informasi yang kurang terbuka atau disampaikan secara tidak lengkap. Kondisi ini menggambarkan dan membuktikan pentingnya meningkatkan transparansi informasi dalam seluruh tahapan proses KPR, termasuk pengungkapan informasi yang relevan, seperti biaya tersembunyi, syarat dan ketentuan, serta potensi risiko yang mungkin timbul.

Lebih lanjut, layanan konsultasi yang konsisten dan transparansi informasi yang lebih baik tidak hanya berfungsi agar meningkatkan/menaikkan kepuasan dari konsumen-konsumen KPR, tetapi juga turut membantu kontribusi dalam memperkuat citra lembaga keuangan sebagai institusi yang berkomitmen terhadap kepuasan dan perlindungan konsumen. Hal ini dapat menjadi langkah strategis yang digunakan supaya

menciptakan/menghasilkan suatu hubungan hukum yang berlangsung jangka panjang dan yang tentunya mampu saling menguntungkan antar lembaga keuangan dan konsumennya.

Terakhir, mengenai kejelasan informasi yang diberikan oleh tenaga penjual atau marketing, mayoritas responden merasa bahwa informasi yang diberikan cukup jelas. Sebanyak 52,5% responden menganggap informasi yang diberikan cukup jelas, sementara 37,3% merasa informasi tersebut sangat jelas. Namun, ada juga yang merasa informasi yang diberikan kurang jelas (6,8%) atau bahkan tidak jelas sama sekali (3,4%), yang menunjukkan bahwa ada ruang untuk perbaikan dalam hal penyampaian informasi oleh tenaga penjual.

**Tabel 4.** Saran untuk Meningkatkan Kualitas Informasi KPR

No.	Cara Meningkatkan	Jumlah	Percentase
1.	Informasi Lebih Transparan	21	35,6%
2.	Layanan Konsul Lebih Baik	18	30,5%
3.	Dokumentasi Lebih Jelas	5	8,5%
4.	Tidak Ada	6	10,2%
5.	Sudah Baik	1	1,7%
6.	Kecepatan Waktu	1	1,7%
7.	Mempertahankan Kualitas	1	1,7%
8.	Lebih Fast Respond, Jika ditanya	1	1,7%
<b>TOTAL</b>		<b>59</b>	<b>100%</b>

Sumber: Hasil Penelitian, 2025

**Tabel 5.** Cara Meningkatkan Perlindungan Hak Konsumen

No.	Cara Meningkatkan	Jumlah	Percentase
1.	Transparan Informasi	17	28,8%
2.	Edukasi Konsumen	22	37,3%
3.	Pengawasan Regulator	9	15,3%
4.	Tidak Ada	8	13,6%
5.	Sudah Baik	3	5,1%
<b>TOTAL</b>		<b>59</b>	<b>100%</b>

Sumber: Hasil Penelitian, 2025

**Tabel 6.** Keinginan Penggunaan Layanan KPR Yang Sama di Masa Depan

No.	Keinginan Menggunakan Layanan KPR di Masa Depan	Jumlah	Percentase
1.	Ya	54	91,5%
2.	Tidak	5	8,5%
<b>TOTAL</b>		<b>59</b>	<b>100%</b>

Sumber: Hasil Penelitian, 2025

Berdasarkan data di atas, responden memberikan beberapa rekomendasi utama untuk meningkatkan kualitas layanan KPR yang lebih optimal dan sesuai dengan kebutuhan. Salah satu rekomendasi yang paling menonjol adalah meningkatkan transparansi informasi, sebagaimana diusulkan oleh 35,6% responden. Transparansi ini mencakup penjelasan yang lebih jelas mengenai suku bunga, biaya tambahan, dan prosedur administrasi, yang dinilai sangat penting untuk meningkatkan kepercayaan konsumen. Selain transparansi, sebanyak 30,5% responden menyoroti pentingnya layanan konsultasi yang lebih baik. Layanan ini dapat mencakup respons yang lebih cepat dan dukungan yang lebih personal selama proses pengajuan KPR.

Bahwa adanya penekanan yang lebih besar diberikan pada pengawasan yang lebih ketat dari pihak regulator, dengan 15,3% responden yang mengusulkan perlunya peran aktif regulator untuk memastikan bahwa lembaga keuangan menyediakan informasi yang tepat, akurat, konsisten, dan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dinilai penting agar lembaga keuangan dapat mempertanggungjawabkan setiap informasi yang diberikan kepada publik. Penerapan regulasi yang lebih ketat ini tidak hanya bertujuan untuk melindungi konsumen dari potensi penyalahgunaan informasi yang bisa merugikan, tetapi juga untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam sistem keuangan, yang pada akhirnya akan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap stabilitas dan integritas sistem keuangan secara keseluruhan.

Responden juga menyoroti pentingnya peningkatan dokumentasi yang lebih terperinci dan jelas dalam setiap tahapan proses. Sebanyak 8,5% responden menyarankan agar setiap langkah dan syarat-syarat yang terkait KPR perlu didokumentasikan/disusun dengan lebih sistematis dan terstruktur. Dokumentasi yang jelas dan mudah dipahami ini tidak hanya akan memudahkan konsumen dalam mengikuti dan memahami setiap proses yang terlibat, tetapi juga dapat membantu mengurangi kemungkinan kesalahpahaman atau bermacam-macam kendala yang mungkin berpotensi muncul suatu saat (di kemudian hari). Dengan adanya dokumentasi yang komprehensif, konsumen akan lebih terlindungi dan lebih percaya diri dalam mengambil keputusan, sementara lembaga keuangan dapat meminimalkan risiko klaim atau sengketa.

Secara keseluruhan, mayoritas responden merasa bahwa informasi yang lebih lengkap, transparan, dan didukung oleh layanan pelanggan yang responsif dapat membantu menjamin hak konsumen dan meningkatkan kepuasan terhadap layanan KPR. Responden juga menggarisbawahi bahwa kualitas informasi yang diberikan tidak hanya memengaruhi keputusan Konsumen KPR saat ini, tetapi juga akan berdampak pada kepercayaan untuk menggunakan layanan yang sama di masa mendatang. Dengan demikian, peningkatan kualitas layanan melalui transparansi, edukasi, pengawasan, dan konsultasi yang lebih baik dapat menjadi langkah strategis bagi lembaga keuangan untuk membangun hubungan jangka panjang dengan konsumen sekaligus menciptakan citra positif di industri keuangan.

Perspektif konsumen terhadap dampak kualitas informasi dalam menjamin hak konsumen pada KPR di Kota Batam mengungkapkan hubungan erat antara kebutuhan akan transparansi dan kepercayaan konsumen dalam layanan keuangan. Dinamika pasar yang kompetitif ini membutuhkan kualitas informasi yang baik untuk menjamin hak-hak

konsumen, yang menekankan pentingnya pemberian terlebih dahulu informasi yang jelas-transparan. Dalam konteks hukum, “adagium ignorantia juris non excusat” artinya “ketidaktahuan terhadap hukum maka, tidak dapat dijadikan suatu alasan pembelaan” relevan untuk menggambarkan pentingnya edukasi dan informasi yang memadai dalam layanan KPR. Ketika informasi yang diberikan tidak akurat atau tidak jelas, konsumen dapat mengalami kerugian yang signifikan, termasuk dalam pengambilan keputusan keuangan. Berdasarkan gagasan Teori Perlindungan Hukum yang dikemukakan oleh Satjipto Rahardjo, dapat dikatakan perlindungan konsumen ini sepatutnya tidak hanya regulasi tetapi juga harus mencakup penyediaan informasi yang memungkinkan konsumen memahami hak dan kewajiban mereka secara menyeluruh sebagai upaya preventif. Dalam hal ini, lembaga keuangan memiliki tanggung jawab hukum untuk memastikan bahwa informasi terkait suku bunga, biaya tambahan, tenor pinjaman, dan risiko disampaikan dengan cara yang dapat diakses oleh semua konsumen.

## SIMPULAN

Dapat disimpulkan bahwa kualitas informasi yang diberikan oleh penyedia KPR di Kota Batam telah memenuhi sebagian besar aspek hak konsumen sebagaimana aturannya terkandung dalam peraturan perundang-undangan. Informasi yang berikan mengenai suku bunga, prosedur, serta tenor kredit dinilai cukup jelas oleh responden selaku konsumen KPR. Namun, ternyata masih ditemukan kekurangan transparansi informasi terkait biaya tambahan dan risiko kredit yang dapat menyebabkan kesalahpahaman maupun konflik. Hal ini menunjukkan penyedia KPR perlu memperbaiki penyampaian informasi untuk memenuhi hak-hak perlindungan konsumen secara optimal.

Sedangkan, adapun dampak kualitas informasi terhadap pemahaman dan keputusan konsumen di Kota Batam sangat signifikan. Informasi yang jelas dan transparan terbukti meningkatkan tingkat kepercayaan konsumen terhadap lembaga keuangan, serta memengaruhi keputusan mereka untuk memilih layanan KPR. Namun, kurangnya pemahaman terhadap beberapa aspek teknis seperti penalti pelunasan dini dan perubahan suku bunga menunjukkan bahwa edukasi lebih lanjut diperlukan. Dengan peningkatan kualitas informasi oleh penyedia KPR, hak-hak konsumen dapat lebih terjamin, sehingga mendukung keputusan terbaik konsumen dalam pengambilan KPR.

## DAFTAR PUSTAKA

Adawiyah, N., Sihombing, J. A., & Kemala, P. (2024). Analisis Kebijakan Perumahan Subsidi di Indonesia: Policy Analysis Of Subsidized Housing In Indonesia. *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, 5(6), <https://doi.org/10.47467/elmal.v5i6.1043> 3064-3075.

Agustina. (2023). Perlindungan Konsumen KPR Bank Syariah atas Rumah yang Tidak Sesuai Spesifikasi dan Gagal Bangun. *Proceeding International Seminar on Islamic Studies*, 4(1), 141-152. <https://doi.org/10.3059/insis.v0i0.13804>

Ahimsa, T. (2022). Transparansi Informasi Sebagai Bentuk Perlindungan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan: Studi Komparasi di Indonesia, Singapura, dan Malaysia. *Dialogia Iuridica: Jurnal Hukum*, 13(2), 65-91. <https://doi.org/10.28932/di.v13i2.4391>

Atmaja, D.G. (2018). Asas-asas hukum dalam sistem hukum. *Jurnal Kertha Wicaksana*, 12(2) 144-155. <https://doi.org/10.22225/KW.12.2.721.145-155>

Azis, M., & Mariskha, G. N. (2023). Pembiayaan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Untuk Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat. *Niqosiya: Journal of Economics and Business Research*, 3(1), 1-16. <https://doi.org/10.21154/niqosiya.v3i1.1717>

Badan Pusat Statistik Kota Batam. (2024). Proyeksi Penduduk Kota Batam Menurut Jenis Kelamin (Ribu Jiwa), 2024, <https://batamkota.bps.go.id/statistics-table/2/MTA5IzI=/proyeksi-penduduk-kota-batam-menurut-jenis-kelamin.html>

Bahy, N. M. (2024). Pengaruh Kualitas Laporan Keuangan terhadap Efisiensi Investasi pada Perusahaan yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia (BEI). *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 26(2), 168-173. <https://doi.org/10.31933/pgyv4005>

Bhegawati, D.A.S, & Novarini, N.N.A. (2023). Percepatan Inklusi Pembiayaan Keuangan untuk Meningkatkan Pertumbuhan Ekonomi Lokal, *Jurnal Ambitek*, 3(1), 50-62. <http://dx.doi.org/10.56870/ambitek.v3i1.60>

Bidari, A.S. & Nurviana, R. (2020). Stimulus ekonomi sektor perbankan dalam menghadapi pandemi coronavirus disease 2019 di Indonesia. *Legal Standing: Jurnal Ilmu Hukum*, 4(1), 297-304. <https://dx.doi.org/10.24269/ls.v4i1.2781>

Budiman, Johny, Susanty, & Yenny Fyfy. (2014). Analisis Komparatif Penerapan Suku Bunga KPR Bank di Batam. *Jurnal Manajemen*, 14(1), 97-124. <https://doi.org/10.28932/JMM.V14I1.75>

Dalimunthe, N. & Lubis, N.K. (2019). Peran Lembaga Perbankan Terhadap Pembangunan Ekonomi: Fungsi Dan Tujuannya Dalam Menyokong Ketenagakerjaan. *Jurnal Masharif al-Syariah*, 8(4), 2019, 957-963. <https://doi.org/10.30651/jms.v8i4.20997>

Damanik, M. P., & Purwaningsih, E. H. (2017). E-government dan Aplikasinya di Lingkungan Pemerintah Daerah (Studi Kasus Kualitas Informasi Website Kabupaten Bengkalis Propinsi Riau). *Jurnal Studi Komunikasi Dan Media*, 21(2), 151-164. <https://doi.org/10.31445/jskm.2017.210202>

Disemadi, H. S. (2022). Lenses of Legal Research: A Descriptive Essay on Legal Research Methodologies. *Journal of Judicial Review*, 24(2), 289-304, <https://doi.org/10.37253/jjr.v24i2.7280>

Djosman, B., & Manaf, A. (2016). Konsep Pembiayaan Perumahan Bagi Masyarakat Berpenghasilan Rendah di Kecamatan Ngaliyan. *Teknik PWK (Perencanaan Wilayah Kota)*, 5(4), 307–313. <https://doi.org/10.14710/tpwk.2016.18016>

Dwiastuti, N. & Rahayu, N. (2020). Pengaruh Kredit Perbankan terhadap Pertumbuhan Ekonomi dan Pengentasan Kemiskinan di Kalimantan Barat. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 15(2), 120–134. <http://dx.doi.org/10.33369/convergence-jep.v3i2.22388>

Dwitanti, A. I. (2021). Pelaksanaan perlindungan hukum terhadap konsumen atas kredit Kepemilikan Rumah (KPR) bersubsidi dihubungkan dengan undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen: Studi kasus terkait kualitas rumah di Perumahan Villa Karawangi Karawang (Skripsi, Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Gunung Djati Bandung).

Dwiyanti, E. & Herawati, N. T. (2021). Pengaruh Faktor Psikologis dan Kualitas Informasi terhadap Keputusan Melakukan Pinjaman Online melalui Peer-to-Peer Lending di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus pada Mahasiswa Angkatan 2017 Universitas Pendidikan Ganesha). *JIMAT (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi)* Universitas Pendidikan Ganesha, 12(3), 815–826. <https://repo.undiksha.ac.id/6976/>

Fahrial. (2018). Peranan bank dalam pembangunan ekonomi nasional. *Ensiklopedia of Journal*, 1(1), 179–184. Lihat juga Dalimunthe, N., & Lubis, N. K. (2023). Peran Lembaga Perbankan Terhadap Pembangunan Ekonomi: Fungsi Dan Tujuannya Dalam Menyokong Ketenagakerjaan. *Jurnal Masharif al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 8(4), 956–963. <https://doi.org/10.30651/jms.v8i4.20997>

Farid, L., Idris, Oktavin, N., Pratama, & Mas, A.M. (2023). Sistem Informasi Pembayaran Kredit Pemilikan Rumah Menggunakan Metode Sliding Rate. *JSAI: Journal Scientific and Applied Informatics*, 6(2), 289–296. <https://doi.org/10.36085>.

Fatmasari, N. (2013). Analisis Sistem Pembiayaan KPR Bank Konvensional dan Pembiayaan KPRS Bank Syariah (Studi Kasus Bank BTN dengan Bank Muamalat). *Jurnal Akuntasi: AKUNESA*, 1(3), 1–25. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/jurnal-akuntansi/article/view/2282>

Gunawan, J.P. (2017). Penyelesaian Sengketa atas Kredit Macet dalam Perjanjian Kredit Pemilikan Rumah (Studi Kasus pada PT. Bank Central Asia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Boyolali) (Skripsi, Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Muhammadiyah Surakarta).

Hadiantini, R. & Retnowati, A.N. (2022). Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Risiko Gagal Bayar Debitur Pada Lembaga Keuangan. *KUBIK: Jurnal Publikasi Ilmiah Matematika*, 7(1), 49–60 <http://dx.doi.org/10.15575/kubik.v7i1.13836>

Iqtishod N. (2023). Analisis Pembiayaan Kredit Kepemilikan Rumah (KPR) bagi Nasabah Berpenghasilan Rendah (Studi Kasus Bank 9 Jambi Syariah). *Journal of Islamic Economic and Finance*, 4(1), 48–55, <https://doi.org/10.22437/jief.v4i1.22422>.

Ismamudi, Hartati N., & Sakum. (2021). Peran Bank dan Lembaga Keuangan dalam Pengembangan Ekonomi: Tinjauan Literatur. *Jurnal Akuntansi Neraca*, 1(2), 35-44. <http://dx.doi.org/10.59837/jan.vli2.10>

Ismawati, A. (2020). Pengaruh Kualitas Informasi dan Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Produk Online pada Shopee. *Prisma: Platform Riset Mahasiswa Akuntansi*, 1(6), 51-62. <https://ojs.stiesa.ac.id/index.php/prisma/article/view/692>

Julyano, M. & Sulistyawan, A.Y. (2019). Pemahaman Terhadap Asas Kepastian Hukum Melalui Konstruksi Penalaran Positivisme Hukum. *Crepid: Jurnal Filsafat dan Ilmu Hukum*, 1(1), 13-22. <http://dx.doi.org/10.14710/crerido.1.1.13-22>

Listyorini, S. (2012). Analisis Faktor- Faktor Gaya Hidup Dan Pengaruhnya Terhadap Pembelian Rumah Sehat Sederhana. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 1(1), 12-24. <https://doi.org/10.14710/jab.vl1l.4314>

Mahayoni, P. M., & Mayasari, I D. A. D. (2021). Penyelamatan Kredit Bermasalah Sebagai Upaya Bank Menurunkan Non Performing Loan (NPL) PT BPR Dinar Jagad. *Jurnal Kertha Semaya*, 9(3), 375-386. <https://doi.org/10.24843/KS.2021.v09.i03.p01>

Maryam., A., Marzukil, & Marlina. (2023). Pengaruh Produk Pembiayaan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Btn Syariah Kota Banda Aceh. *JEMSI: Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi*, 9 (6). 2779-2785. <https://doi.org/10.35870/jemsi.v9i6.1832>

Moertiono, R. J. (2021). Perjanjian Kredit Pemilikan Rumah dalam Perspektif Teori Perlindungan Hukum. *Jurnal Penelitian: All Fields of Science J-LAS*, 1(3), 252-262. <https://doi.org/10.58939/afosj-las.vli3.109>

Nakabili, L. S., Adi, P.A., & Kusuma, W. D. (2020). Pengaruh Fasilitas Kredit Bank Terhadap Kinerja UMKM Dengan Strategi Bisnis Sebagai Variabel Intervening. *JAE: Jurnal Akuntansi Dan Ekonomi*, 5(3), 84–93. <https://doi.org/10.29407/jae.v5i3.14089>

Nuralisha, M.A., & Mahmudah, S. (2023). Tinjauan Yuridis Tanggung Jawab Hukum dalam Perjanjian Kredit Perbankan Apabila Debitur Wanprestasi. *Jurnal Hukum dan Pranata Sosial Islam*, 5(1), 277-290. <http://dx.doi.org/10.37680/almanhaj.v5i1.2364>

Nurhadi, Annisa N., Amaliah, Ima, Riani, & Westi. (2020). Identifikasi Faktor-Faktor yang Menentukan Preferensi Masyarakat Indonesia Terhadap Pembiayaan KPR pada Bank Umum Syariah. *Prosiding Ilmu Ekonomi*, 6(2), 145-150. <http://dx.doi.org/10.29313/v6i2.23940>

Otoritas Jasa Keuangan. (2022). *Indeks literasi dan inklusi keuangan 2022: Strategi meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap layanan keuangan*. Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan. Diakses 23 Desember dari [https://ojk.go.id/id/kanal/edukasi-dan-perlindungan-konsumen/Pages/literasi\\_keuangan.aspx](https://ojk.go.id/id/kanal/edukasi-dan-perlindungan-konsumen/Pages/literasi_keuangan.aspx)

Pertiwi, R. E., Syaukat, Y., & Rachmina, D. (2020). Faktor yang memengaruhi kredit bermasalah bank konvensional dan syariah di Indonesia [Factors that influence non-performing loan and financing in Indonesian banking]. *Jurnal Aplikasi Manajemen dan Bisnis*, 6(1), 118-127. <https://doi.org/10.17358/jabm.6.1.118>

Prabowo, M. S. (2019). Penyelesaian Kredit Macet dalam Perjanjian Kredit Pemilikan Rumah (KPR). *Diponegoro Private Law Review*, 4(1), 453-461. <https://ejournal2.undip.ac.id/index.php/dplr/article/download/5108/2716>.

Putra, K.W.S., Lasmi, N.W., & Sukarnasih, D.M. (2024). Meningkatkan Taraf Hidup Masyarakat melalui Sosialisasi Program Kredit Usaha Rakyat (KUR). *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 5(3), 34-47. <http://doi.org/10.55338/jpkmn.v5i1.2833>

Putri, J. Y., & Gandakusuma, I. (2021). Analisis Pengaruh Risiko Kredit, Risiko Likuiditas, Serta Risiko Operasional Terhadap Kinerja Perbankan: Studi Kasus Pada Bank Umum Konvensional Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Periode 2016-2020. *Jurnal Manajemen dan Usahawan Indonesia*, 46(1), 34-48. <https://scholarhub.ui.ac.id/jmui/vol46/iss1/3/>

Putri, R., & Fadilah, F. (2023). Strategi Pemasaran Produk Pembiayaan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Syariah. *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 8(2), 1171-1176. <https://doi.org/10.30651/jms.v8i2.18568>

Rosa, Y. (2016). Kebutuhan Tipe Hunian Berdasarkan Umur Dan Status Kepala Keluarga. *Jurnal Permukiman*, 11(2), 88-99. <https://doi.org/10.31815/jp.2016.11.88-99>

Saifulloh, R. (2016). Kualitas Informasi Akuntansi Pada Baitul Maal Wat Tamwil Di Malang Raya. *EL MUHASABA: Jurnal Akuntansi (e-Journal)*, 7(2), 148-171. <https://doi.org/10.18860/em.v7i2.3886>

Santoso, B. (2019). Penyelesaian Kredit Bermasalah Pada Perbankan Indonesia. *Jurnal Notarius*, 12(2), 591-607. <https://doi.org/10.14710/nts.v12i2.28998>

Sari, D.I. (2015). Analisis Terhadap Peranan dan Strategi Bank Indonesia Serta Pemerintah Dalam Menjaga Stabilitas Sistem Keuangan di Indonesia. *Jurnal Moneter*, 2(1), 29-36. <https://doi.org/10.31294/moneter.v2i1.957>

Sassi, S. & Gasmi, A. (2014). The effect of enterprise and household credit on economic growth: New evidence from European Union Countries. *Journal of Macroeconomics*, 39, 226-231. <https://doi.org/10.1016/j.jmacro.2013.12.001>

Satria, M.R. & Setiani, T. (2018). Analisis Perbandingan Pemberian Kredit Pemilikan Rumah (KPR) pada Bank Konvensional dengan Pembiayaan Murabahah (KPR) pada Bank Syariah (Studi Kasus pada Bank BJB dengan Bank BJB Syariah). *Amwaluna: Jurnal Ekonomi dan Keuangan Syariah*, 2(1), 107-117. <https://doi.org/10.29313/amwaluna.v2i1.2880>

Sayuti, N., Fauzan, A., & Hamka, F. (2024). Kualitas Informasi Pada Penggunaan Sistem Informasi Pendaftaran Mahasiswa Baru Amik Ibnu Khaldun Palopo. *Edutech: Jurnal Inovasi Pendidikan Berbantuan Teknologi*, 4(4), 228-236. <https://doi.org/10.51878/edutech.v4i4.3490>

Simatupang, H. B. (2019). Peranan perbankan dalam meningkatkan perekonomian Indonesia. *Jurnal Riset Akuntansi Multiparadigma (JRAM)*, 6(2), 136-146. <https://doi.org/10.30743/akutansi.v6i2.2184>

Suhendra, I., & Ronaldo, E. (2017). Pengaruh Intermediasi Perbankan Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Indonesia. *Jurnal Tirtayasa Ekonomika*, 12(1), 169. <https://doi.org/10.35448/jte.v12i1.4443>

Sulistiyani, I., & Muslinawati, R. (2023). Pengaruh Penggunaan Kredit Perbankan dan Pertumbuhan Industri Manufaktur Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Indonesia. *Jurnal Ekonomi, Keuangan, Investasi Dan Syariah (EKUITAS)*, 4(3), 843-849. <https://doi.org/10.47065/ekuitas.v4i3.2708>

Sun'an, M. & Kaluge, D. (2007). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penyaluran Kredit Investasi di Indonesia. *Jurnal Keuangan dan Perbankan*, 11(2), 347-361. <https://doi.org/10.24036/ecosains.11508057.00>

Suparji, & Pratamalistya, A.P., (2020). Kredit Pemilikan Rumah dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen. *Jurnal Magister Ilmu Hukum: Hukum dan Kesejahteraan*, V(1), 1-10. <http://dx.doi.org/10.36722/jmih.v5i1.2368>

Supriyadi, A., & Kartikasari, D. (2015). Hubungan Analisis Kredit terhadap Kualitas Pembiayaan KPR pada PT XYZ Cabang Batam. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi dan Manajemen Bisnis*, 3(2), 128-134. <https://doi.org/10.30871/jaemb.v3i2.167>

Syahputra, D., & Ningsih, S. (2020). Pengaruh Kredit Perbankan Konvensional dan Pembiayaan Perbankan Syariah Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Indonesia. *HUMAN FALAH: Jurnal Studi Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 7(1). <https://doi.org/10.30829/hf.v7i1.6806>

Takalamingan, H. F., David P.E. Saerang, & Meily Y.B Kalalo. (2018). Analisis Penerapan Sistem dan Prosedur Pemberian Kredit Kepemilikan Rumah (KPR) Subsidi pada Bank Tabungan Negara Cabang Manado. *Jurnal Riset Hukum dan Ekonomi Going Concern*, 13(4), 830-840. <https://doi.org/10.32400/GC.13.04.22060.2018>

Tan, D. (2021). Metode penelitian hukum: Mengupas dan mengulas metodologi dalam menyelenggarakan penelitian hukum. *Nusantara: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, 8(8), 2463-2478, <http://jurnal.um-tapsel.ac.id/index.php/nusantara/article/view/5601>

Tragandi, R., Syamsarina, S., Sarmigi, E., & Mailindra, W. (2024). Pengaruh Celebrity Endorse dan Kualitas Informasi terhadap Keputusan Pembelian dengan Kepercayaan Sebagai

Variabel Intervening pada Online Shop. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 24(2), 1916-1925. <http://dx.doi.org/10.33087/jiubj.v24i2.5438>

Utama, A.N.B., & Suryani, A.I. (2020). Peranan Perbankan dalam Implementasi dan Informasi Pemberian Kredit Usaha Rakyat (KUR), *Jurnal Sekolah Ekonomi*, 2(1), 45–60. <https://doi.org/10.5539/ijef.v13n6p103>

Valentine, Prifa, B., & Suharno, S. (2023). Penentu Pola Pembiayaan Kredit Pemilikan Rumah pada Preferensi Masyarakat Perkotaan. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi Keuangan & Bisnis Syariah*, 6(3), 1630-1651. <http://dx.doi.org/10.47467/alkharaj.v6i3.4062>

Verianti, C.V., & Saptanti, N. (2024). Wanprestasi dalam Perjanjian Kredit Pemilikan Rumah (KPR) pada Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Solo. *Perkara: Jurnal Ilmu Hukum dan Politik*, 2(1), 398-414. <https://doi.org/10.51903/perkara.v2i1.1>

Virgiawati, W., & Hana F. (2022). Penyelesaian Sengketa Wanprestasi Kredit Macet Kpr Pada Bank BTN Melalui BPSKKarawang. *JUSTITIA: Jurnal Ilmu Hukum dan Humaniora*, 9(2), 796-802. <http://jurnal.um-tapsel.ac.id/index.php/Justitia/article/view/3836/pdf>.

Yusuf, M. & Riyadi, A. (2021). Pertumbuhan Ekonomi Ditinjau dari Kredit Perbankan dan Belanja Daerah. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Daerah*, 6(3), 45–56. <https://doi.org/10.37531/ecotal.v3i2.216>