



## Pengaruh Likuidasi Pendanaan dan Inovasi Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan pada BPR Syariah Karomah di Kabupaten Bekasi

Fitriyah Puspita<sup>1</sup>, Syamsul Hadi<sup>2</sup>, Abdul Asyiri<sup>3</sup>, Nana Suyana<sup>4</sup>

<sup>1,2,4</sup>Dosen Universitas Indraprasta PGRI Jakarta

<sup>3</sup>Perekayasa Ahli Madya BRIN

---

### Abstract

Received: 14 Juli 2023  
Revised: 29 Juli 2023  
Accepted: 1 Agustus 2023

*Digital developments that are increasingly modern and fast make BPRS management continue to improve innovation and service quality to customers. The purpose of this study was to determine the effect of funding liquidity and product innovation on customer satisfaction. The research method uses a quantitative approach, because this research was carried out using a survey method with a correlation technique. Respondents in this study were BPRS Karomah customers, totaling 110 people, who had been customers for at least 1 year. Selection of the sample using purposive sampling seen from the issues raised. The results of the study show that there is a strong influence of funding liquidity and product innovation on customer satisfaction. The influence of funding liquidity and product innovation variables on customer satisfaction is 61%.*

**Keywords:** *Funding Liquidity, Product Innovation, Customer Satisfaction*

(\*) Corresponding Author: [fitriyahpuspita23@gmail.com](mailto:fitriyahpuspita23@gmail.com)

**How to Cite:** Puspita, F, Hadi, S, Asyiri, A, & Suyana, N. (2023). Pengaruh Likuidasi Pendanaan dan Inovasi Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan pada BPR Syariah Karomah di Kabupaten Bekasi. <https://doi.org/10.5281/zenodo.8232147>

---

## PENDAHULUAN

Likuidasi merupakan salah satu istilah ekonomi yang sering digunakan untuk menunjukkan posisi keuangan ataupun kekayaan sebuah organisasi perusahaan. Likuiditas yaitu kemampuan atau daya dari suatu perusahaan untuk membayar kewajiban utang dan jangka pendek. Contoh hutang jangka pendek ialah pajak, utang usaha, dividen, dan lain sebagainya. Pada BPS Syariah memerlukan likuidas yang bai da sehat. BPR syariah memerlukan likuidasi yang tepat bagi nasabahnya.

*Funding* atau aktivitas pendanaan adalah cara memperoleh suntikan dana yang nantinya akan dialokasikan untuk pengerjaan proyek atau program dari sebuah perusahaan. Suntikan dana adalah modal usaha yang diperoleh perusahaan melalui pihak pemberi dana. Jadi likuidasi pendanaan dapat diartikan bahwa Risiko likuiditas pendanaan mengacu kepada risiko bahwa perusahaan tidak akan dapat memenuhi kewajiban keuangan jangka pendeknya pada saat jatuh tempo. Dengan kata lain, risiko likuiditas pendanaan adalah risiko bahwa perusahaan tidak akan dapat menyelesaikan tagihannya saat ini.

Tingkat likuidasi sebuah organisasi perusahaan biasanya dijadikan sebagai salah satu tolok ukur untuk pengambilan keputusan orang-orang yang berkaitan dengan perusahaan. Semakin tinggi tingkat likuidasi sebuah organisasi perusahaan, maka semakin baik pula kinerja perusahaan tersebut.

Sebaliknya, semakin rendah tingkat likuidasi dari sebuah organisasi perusahaan, maka semakin buruk kinerja perusahaan tersebut. Engle dan Lange menyatakan bahwa likuiditas memiliki tiga komponen dasar yang saling berkaitan satu dengan lainnya guna menjaga tingkat likuiditas dan kestabilan ekonomi perusahaan atau organisasi, yaitu kerapatan, kedalaman, dan resiliensi.

1. Kerapatan, merupakan *gap* yang terjadi dalam harga yang disetujui dengan harga normal suatu barang.
2. Kedalaman, merupakan jumlah ataupun volume produk yang dijual dan dibeli pada tingkat harga tertentu.
3. Resiliensi, adalah kecepatan perubahan harga menuju harga efisien setelah berlangsungnya penyimpangan ataupun ketidakstabilan harga

Selain likuidasi pendanaan ada faktor penting dalam pelayanan nasabah, demi kepuasan pelanggan. Faktor itu adalah inovasi produk. Inovasi diperlukan sebab konsumen melihat produk sebagai suatu barang yang dapat memberi manfaat dan kepuasan kebutuhan konsumen. Oleh karena itu, dalam mengembangkan produk harus mengenali kebutuhan konsumen kemudian perusahaan harus merancang produk dan menemukan inovasi dengan memberi nilai tambah produk. Inovasi produk adalah salah satu faktor yang paling diandalkan oleh seorang pemasar dalam memasarkan suatu produk. Inovasi akan meningkatkan nilai tambah suatu produk, inovasi akan menciptakan suatu produk baru yang dapat memberikan solusi yang lebih baik bagi pemecahan masalah yang dihadapi konsumen. Inovasi produk akan meningkatkan kemampuan perusahaan menciptakan produk yang berkualitas.

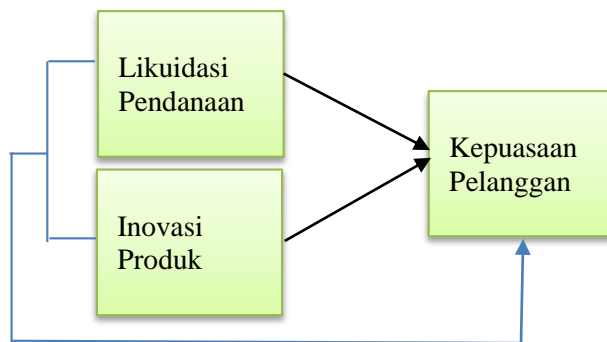
Inovasi produk keuangan dan perbankan syariah merupakan pokok utama dalam pengembangan industri perbankan syariah, tentunya pengembangan harus didukung dengan kompetensi sumber daya manusia yang selain handal tetap berpegang teguh dengan prinsip-prinsip syariah (Tho'in, 2016). Bank-bank syariah harus memiliki produk inovatif yang semakin beragam agar bisa berkembang dengan baik. Inovasi juga harus dilakukan agar produk bank syariah tidak monoton dan dominan dengan akad tertentu di tengah bervariasinya kebutuhan bisnis masyarakat. Oleh karena itu, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) terus mendorong pelaku industri keuangan syariah untuk terus berinovasi demi memenuhi kebutuhan masyarakat

Berdasarkan uraian diatas, dapat diajukan permasalahan diatas yaitu, apakah ada pengaruh likuiditas pendanaan terhadap kepuasan pelanggan, apakah ada pengaruh inovasi produk terhadap kepuasan pelanggan, dan apakah ada pengaruh likuiditas pendanaan dan inovasi produk terhadap kepuasan pelanggan. Adapun tujuan penelitian untuk mengetahui pengaruh inovasi produk terhadap kepuasan pelanggan, dan untuk mengetahui pengaruh likuiditas pendanaan dan inovasi produk terhadap kepuasan pelanggan.

## **METODOLOGI**

Penelitian ini dilakukan untuk memperoleh gambaran tentang ciri-ciri variabel yang diteliti dengan menggunakan metode deskriptif. Metode deskriptif adalah penelitian Metode deskriptif bertujuan untuk memberikan gambaran sifat sesuatu yang tengah berlangsung pada saat penelitian dilakukan dan untuk menganalisis sebab-sebab dari suatu gejala tertentu. Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk

dipelajari dan kemudian diambil kesimpulan (Sugiyono 2005:56). Responden dalam penelitian ini adalah nasabah BPRS Karomah, sebanyak 110 orang, yang telah menjadi nasabah minimal selama 1 tahun. Pemilihan sampel menggunakan *purposive sampling* dilihat dari permasalahan yang diangkat dan tujuan penelitian maka model/desain penelitian ini termasuk kedalam penelitian lapangan (field research= empirik) dengan menggunakan pendekatan kuantitatif, sebab peneliti ini dilakukan dengan metode survey dengan teknik korelasional. Menurut Kerlinger dalam Ridwan (2007 : 49) mengatakan bahwa penelitian survey adalah penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil tetapi data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut. Uji asumsi dilakukan dengan uji realibilitas data, uji multikolinearitas. Dari penjelasan tentang kerangka pemikiran di atas maka dalam penelitian ini dapat dibuat paradigma penelitian sebagai berikut,



Gambar 1. Paradigma Penelitian

Pada gambar diatas variabe X1 yaitu likuidasi pendanaan, X2 , inovasi produk dan Y kepuasan pelanggan.

**Hasil & Diskusi**

**Hasil**

Berikut hasil olah data yang diperoleh dari SPSS 21 Data diawali dengan pemaparan uji realibilitas dan kolonieritas.

Tabel. 1 Hasil Reabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
Likuidasi pendanaan	0.751	Realibel
Inovasi produk	0.546	Realibel
Kepuasan pelanggan	0.503	Realibel

Dalam pengujian Cronbach's Alpha sebesar 0.751, 0.546, 0,503 termasuk dalam kategori reliabilitas tinggi dengan angka Cronbach alpa > 0.05 (alpha). Sehingga dapat disimpulkan bahwa pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner variable X1, X2 dan Y, yang digunakan dalam penelitian ini dapat dipercaya.

Tabel 2. Kolonieritas

Model	Collinearity Statistic	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
X1	.884	1.894
X2	.974	1.844

Untuk menemukan terdapat atau tidaknya multikolinearitas pada model regresi dapat diketahui dari nilai toleransi dan nilai variance inflation factor (VIF). Nilai Tolerance mengukur variabilitas dari variabel bebas yang terpilih yang tidak dapat dijelaskan oleh variabel bebas lainnya. Ha :  $VIF > 10$  artinya terdapat Multikolinearitas. Hasil pengujian Multikolinearitas pada responden penelitian didapat bahwa nilai VIF kurang dari 10 sehingga dapat dinyatakan bahwa model tidak mengalami gejala multikolinearitas.

Tabel 3 Koefisien

Model	B	Unstandardized		Standardized	
		Std. Error	Beta	t	Sig.
Constant	6.218	6.013		2.127	.003
X1	.319	0.64	-.919	-1.616	.013
X2					
Y	.117	0.57	.042	.356	.021

Pada tabel diatas nampak bahwa nilai Sig. dibawah 0,005 yang artinya ada pengaruh antara variabel X1 dan X2 terhadap Y.

Tabel 4 R Square

Model	R		Adjusted	Std.Error of the Estimate
	R	Square	R Square	
1	.413	.610	.364	41.072

Pada tabel R Square diatas nampak nilai R Square sebesar 0.610, atau 61 % variabel Likuidasi pendanaan (X1), Inovasi produk (X2) mempengaruhi Kepuasan pelanggan (Y).

### ***Diskusi***

Produk perbankan syariah, saat ini terus dikembangkan, yaitu dengan menyediakan beragam produk serta layanan jasa perbankan yang beragam dengan skema keuangan yang lebih bervariasi. Upaya ini merupakan upaya yang disebut sebagai inovasi dalam produk perbankan syariah. Inovasi produk perbankan syariah ini merupakan pilar utama dalam pengembangan perbankan syariah (Himatansi 2009). Upaya ini dapat menjadikan perbankan syariah sebagai alternatif sistem perbankan yang kredibel dan dapat dinikmati oleh seluruh golongan masyarakat Indonesia tanpa terkecuali. Inovasi produk yang sejalan dengan pemenuhan kebutuhan masyarakat dapat melahirkan produk bank yang variatif (Indriati 2011). Inovasi produk yang dilakukan perbankan syariah dapat berupa produk yang akan dikemas kembali (repackage) maupun produk baru (new product).

Kian (Kian 2016) menyatakan bahwa pengembangan inovasi produk perbankan syariah harus sesuai dengan standar internasional dan merujuk pada rumusan strategi pengembangan perbankan syariah. Keselarasan ini terutama diterapkan dalam perancangan instrumen produk yang dikembangkan. Selain itu pengembangan produk juga harus disesuaikan dengan kualitas produk, keandalan SDM, serta jangkauan jaringan kantor perbankan syariah.

Likuiditas adalah tolak ukur suatu bank dalam mengembalikan kewajibannya jangka pendek dengan sumber dana lancarnya. Kewajiban jangka

pendek berupa: simpanan tabungan, simpanan deposito dan kewajiban segera, sedangkan dana lancar atau alat likuid berupa uang kas, penempatan pada bank lain dalam bentuk giro dan tabungan di bank umum yang dikurangi dengan tabungan BPRS.

### ***Kesimpulan***

Pada penjelasan diatas ditekankan bahwa inovasi produk dan likuiditas pendanaan merupakan faktor penting dalam menentukan tingkat kepuasan para nasabah di BPRS Karomah. Pengaruh likuiditas pendanaan dan inovasi produk mampu memberikan kepuasan pelanggan dengan baik. Pengaruh variabel likuiditas pendanaan dan inovasi produk terhadap kepuasan pelanggan sebesar 61%. Pengelola BPRS Karomah diharapkan dapat meningkatkan likuiditas pendanaan dan membuat produk yang lebih beragam dengan ketentuan yang dapat memudahkan para pelanggan.

### **Ucapan Terimakasih**

Peneliti berterimakasih kepada manajemen BPRS Karomah yang dapat memberikan izin dan bantuan pelaksanaan Penelitian ini. Tak Lupa diucapkan terimakasih kepada Bapak Rudi, SE yang mau memberikan masukan dan kritik membangun.

### **Referensi**

- Ahissar, M., & Hochstein, S. (1997). Task difficulty and the specificity of perceptual learning. *Nature*, 387(6631), 401-406.
- Blouin Jr, F. X., & Rosenberg, W. G. (2011). *Processing the past: contesting authority in history and the archives*. Oxford University Press.
- Churiyah, M., Sholikhan, S., Filianti, F., & Sakdiyyah, D. A. (2020). Indonesia education readiness conducting distance learning in Covid-19 pandemic situation. *International Journal of Multicultural and Multireligious Understanding*, 7(6), 491-507.
- Cresswell, K., & Sheikh, A. (2013). Organizational issues in the implementation and adoption of health information technology innovations: an interpretative review. *International journal of medical informatics*, 82(5), e73-e86.
- Himatansi. 2009. "Metode Dan Pilar Inovasi Produk Bank Syariah." 2009. <http://www.himatansi.org/news130-metode-dan-pilar-inovasi-produk-bank-syariah.html>.
- Indriati, Henni. 2011. "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Inovasi Produk Perbankan Syariah Di Indonesia." Jakarta: Universitas Indonesia.
- Kusumawardhani, Y. D. (2011). Analisis pelaksanaan pendidikan dan pelatihan kerja dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang berkeunggulan kompetitif (Studi Kasus di Balai Besar Latihan Kerja Industri Surakarta Tahun 2010
- Kian, Lia. 2016. "Syariah Compliance Untuk Pengembangan Inovasi Produk Perbankan Syariah Di Indonesia." 2016. [https://www.researchgate.net/publication/321197350\\_Shariah\\_Compliance\\_Untuk\\_Inovasi\\_Produk\\_Bank\\_Syariah](https://www.researchgate.net/publication/321197350_Shariah_Compliance_Untuk_Inovasi_Produk_Bank_Syariah).
- Karim, M. J. A., & Irawan, B. (2018). Efektivitas Penerapan Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian Berbasis Teknologi Informasi Pada Badan

- Kepegawaian, Pendidikan Dan Pelatihan Daerah (Bkp2d) Kota Samarinda. *Pendidikan Dan Pelatihan Daerah (Bkp2d) Kota Samarinda*.
- Moffet, H., Collet, J. P., Shapiro, S. H., Paradis, G., Marquis, F., & Roy, L. (2004). Effectiveness of intensive rehabilitation on functional ability and quality of life after first total knee arthroplasty: a single-blind randomized controlled trial. *Archives of physical medicine and rehabilitation*, 85(4), 546-556.
- Nuriyanti, W., Nurisman, H., Widiarto, T., Sutina, S., Zeinora, Z., Kusuma, A. M., ... & Sartono, L. N. (2023). Peran Koperasi Sekolah dalam Menumbuhkan Jiwa Kewirausahaan pada Siswa SMP. *Journal on Education*, 6(1), 1425-1429.
- Prabowo, H. A., Nurisman, H., Rizkiyah, N., Suyana, N., & Widiarto, S. (2022). Penguatan Literasi Keuangan Dan Pelatihan Wirausaha Untuk Pengurus Karang Taruna. *Community Development Journal: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 3(2), 802-806
- Suardipa, I. P., & Primayana, K. H. (2020). Peran desain evaluasi pembelajaran untuk meningkatkan kualitas pembelajaran. *Widyacarya: Jurnal Pendidikan, Agama dan Budaya*, 4(2), 88-100.
- Tho'in, M. (2017). Analysis Of Islamic Bank Customer's Satisfaction Using Importance Performance Analysis (IPA). *ADRI International Journal Of Marketing and Entrepreneurship*, 1(1), 42-48
- Young, V. M., & Kim, D. H. (2010). Using assessments for instructional improvement: A literature review. *Education policy analysis archives*, 18, 19-19.